การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

นางสาวธนาศิริ ชะระอ่ำ

เศรษฐศาสตรบัณฑิต (ศ.บ.) สาขาการเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
M.I.L.E. (International Law and Economics)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2553)

หัวข้อวิจัย การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผู้ดำเนินการวิจัย นางสาวธนาศิริ ชะระอ่ำ

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน

หน่วยงาน หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปีการศึกษา 2554

การวิจัย เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติก่อนเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 3) ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษากับความพึงพอใจภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาจีน จำนวน 83 ราย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาจีนที่มาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง อายุระหว่าง 23 – 35 ปี มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.50 -2.99 และนักศึกษาทั้งหมดมาศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการก่อนที่จะเดินทางถึงประเทศไทย การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย และการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยนักศึกษามีความเห็นว่าคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับดี ซึ่งภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนักศึกษามีการพัฒนาตนเองในระดับมากในการสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญาและความสามารถ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม การเข้าใจในตนเอง การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพและทักษะชีวิต การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การพัฒนาด้านการตัดสินใจ การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ และการพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง ส่วนการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษา

จีน พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Research Title	The comparative study between levels of expectancy and satisfaction; international students of Suan Dusit Rajabhat University
Research	Miss Thanasiri CHARA-UM
Research Consultant	Associate Professor Dr. Sirote Pholpuntin
Organization	Business Economic Curriculum, Faculty of Management Sciences, Suan Dusit Rajabhat University
Academic Year	2011

The purposes of the comparative study between levels of expectancy and satisfaction; international students of Suan Dusit Rajabhat University (SDU) were to 1) study levels of expectancy of international students prior to their study at SDU 2) study levels of satisfaction of international students after their completion of study at SDU 3) compare the levels of expectancy of international students prior their study and the levels of satisfaction after their study at SDU. The research methodology was a quantitative approach with the 83 of international undergraduate students, of which the majority of them are Chinese, as sample as well as the total population of respondents. Data collection period was between June 2008 - May 2010. The research instruments used were rating-scale questionnaires with a confidence level of 0.8229-0.9295 and focus groups. The descriptive statistics employed in the data analysis were frequency, percentages (%), mean (X), standard deviations (S.D.). The inferential statistics employed in the hypothesis testing were t-tests, one way ANOVA, and Paired Sample t-test. The research results are presented as follows:

1) The majority of the international students at SDU are female, age ranging between 23-35 years, grade point accumulation (GPA) ranging between 2.50-2.99, having studied the Bachelor of Business Administration (BBA), majoring in International Business.

2) The majority of the international students at SDU rank the magnitude of their expectancy and satisfaction as “High level” in all issues; Services provided prior to the arrival, Services provided at the point of the arrival, Services provided during the study period at SDU.

3) The majority of the international students at SDU also rank the magnitude of their expectancy and satisfaction as “High level” for the university environment.

4) The majority of the international students at SDU considered the educational quality of the university as “Good”.

5) After graduation from SDU, the majority of the international students see themselves as “Highly improved and developed” particularly in the aspects of the righteousness and value creation, the readiness and preparation for professional life, the knowledge-skills-capacity building, the interpersonal and human relation development, the self adjustment and social skills, the self understanding, the goals-in-life setting, the development of professional and living skills, the development of analytical and synthesis thinking, the development of decision making, the development of maturity, the development of creativity and imagination, the development of problem solving skill, the readiness for self-family building, the readiness for advance education preparation, and the development of self-discipline.

6) The result of the difference between level of expectancy and satisfaction of the international students at SDU shows that the expectancy level and the satisfaction level were statistically significant at 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยแก่บุคลากร อีกทั้งความกรุณาที่ท่านได้รับเป็น ที่ปรึกษางานวิจัยเรื่องนี้ เพื่อประโยชน์ในการนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ดาวรุ่ง ชะระอ่ำ สำหรับข้อชี้แนะ และคำปรึกษาที่มีให้กับผู้วิจัยนับตั้งแต่กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัยไปจนตลอดทั้งเล่ม ทั้งในฐานะผู้เชี่ยวชาญในสาขาการอุดมศึกษา และกัลยาณมิตรผู้ซึ่งหาที่เปรียบอื่นใดมิได้

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ในที่นี้คือ นักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และผู้ประสานงานการเก็บข้อมูล ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์โรจนา ศุขะพันธ์ และอาจารย์ภุชงค์ เมนะสินธ์ ที่ได้กรุณาอำนวยความสะดวกในการได้มาซึ่งข้อมูลอันสำคัญยิ่งต่องานวิจัยนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาความเข้มแข็งด้านวิชาการ และด้านบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และหวังว่าท่านผู้อ่านจะได้ใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูล จากผลงานวิจัยชิ้นนี้บ้างไม่มากก็น้อย

ธนาศิริ ชะระอ่ำ

ตุลาคม 2553

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ก

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ค

กิตติกรรมประกาศ จ

สารบัญ ฉ

สารบัญตาราง ซ

สารบัญภาพ ฎ

บทที่

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 2

ขอบเขตในการวิจัย 2

ตัวแปรที่ศึกษา 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

สมมติฐานการวิจัย 4

คำนิยามศัพท์ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ 6

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 8

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 13

การบริหารคุณภาพการศึกษา 15

การพัฒนานิสิตนักศึกษา 15

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 26

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 26

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 30

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 30

บทที่ 4 ผลการวิจัยข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 32

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 33

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย 72

อภิปรายผลการวิจัย 78

ข้อเสนอแนะ 81

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 82

รายการอ้างอิง 83

ภาคผนวก 87

ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 88

ประวัติผู้วิจัย 95

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น	29
4.1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	33
4.2	แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการก่อนที่จะเดินทางถึงประเทศไทย	36
4.3	แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย	38
4.4	แสดงข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย	40
4.5	แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย	42
4.6	แสดงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	45
4.7	แสดงข้อมูลแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตและคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	46
4.8	แสดงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.9 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติก่อนเดินทางมาประเทศไทย 48

4.10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย 49

4.11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย 50

4.12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 51

4.13 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติก่อนเดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามเพศ 53

4.14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย จำแนกตามเพศ 54

4.15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ 55

4.16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติก่อนเดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามอายุ 58

4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย 59

4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการก่อนที่จะเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม 60

4.20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย จำแนกตามอายุ 61

4.21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ 62

4.22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ 63

4.23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ 65

4.24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มและความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ 66

4.25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของนักศึกษาต่างชาติภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ 68

4.27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มและความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ 68

4.28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของนักศึกษาต่างชาติภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ 69

4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคม 70

4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง 71

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดการวิจัย	4
2.1	แสดงความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ และความพึงพอใจ	10

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมุ่งขยายเครือข่ายความร่วมมือ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายหลัก ในการพัฒนาความเข้มแข็งเชิงวิชาการ เพื่อยกระดับการจัดการการศึกษา และคุณภาพบัณฑิต อันจะเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาสถาบันสู่สากลของมหาวิทยาลัย ผลักดันและส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้เป็นที่ยอมรับ และสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาคอาเซียน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีการพัฒนาระบบสนับสนุน เพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ สำหรับงานด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้นมีมาช้านาน ตั้งแต่ครั้งยังเป็นวิทยาลัยครูสวนดุสิต ในสมัยอธิการบดี รองศาสตราจารย์ลำพอง บุญช่วย ที่ได้มีโอกาสโดยเสด็จสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ไปเชื่อมสัมพันธ์กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ณ เมืองคุณหมิง มณฑลยูนนาน ในครั้งนั้นผู้บริหารกรมการต่างประเทศมณฑลยูนนาน (ปัจจุบันคือ สำนักกิจการต่างประเทศมณฑลยูนนาน) มีความประสงค์ที่จะให้เจ้าหน้าที่ชาวจีนได้เรียนรู้ภาษาไทย สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ จึงได้มีพระดำริว่า ให้กรมการต่างประเทศมณฑลยูนนาน ส่งเจ้าหน้าที่มาเรียนภาษาไทยที่วิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังนั้น วิทยาลัยครูสวนดุสิตจึงเริ่มรับจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยให้กับเจ้าหน้าที่จากกรมการต่างประเทศมณฑลยูนนานเรื่อยมา

เมื่อความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ประเทศพัฒนาแนบแน่นยิ่งขึ้น จึงมีการขยายขอบเขตความร่วมมือเชิงวิชาการไปสู่การแลกเปลี่ยนอาจารย์ และบุคลากร โดยวิทยาลัยครูสวนดุสิตได้เริ่มให้ให้ทุนการศึกษาแก่เจ้าหน้าที่จีนในการเดินทางมาศึกษาภาษาไทยอย่างสม่ำเสมอ และได้จัดส่งคณาจารย์ของวิทยาลัยไปศึกษาดูงาน ณ ประเทศจีน อันนำไปสู่การลงนามความร่วมมือระหว่างประเทศอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2539 ณ เมืองคุณหมิง จากนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจึงได้ขยายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศจีนเรื่อยมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเริ่มรับนักศึกษาจีนเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นครั้งแรก ซึ่งปัจจุบันมีนักศึกษาจีนที่ศึกษา ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกว่า 200 คน

ความเป็นโลกาภิวัฒน์และกระแสของการเปิดเสรีด้านการศึกษา ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายของนักศึกษาระหว่างประเทศ (Student Mobility) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษาสูงขึ้นมาก ดังเช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ในปัจจุบันรองรับการเข้าศึกษาใหม่ของนักศึกษาต่างชาติไม่ต่ำกว่า 100 คนต่อปี ซึ่งนอกจากการให้บริการทางวิชาการแล้ว มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดเตรียมระบบดูแลนักศึกษาต่างชาติ เพื่อให้

กระบวนการตั้งแต่เริ่มรับนักศึกษาเข้าเรียน จนกระทั่งจบการศึกษาเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ด้วยกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงได้จัดทำโครงการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา วิจัยไปบูรณาการ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติก่อนเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษากับความพึงพอใจภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติ

ขอบเขตในการวิจัย

โครงการวิจัยนี้มีขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย (Research Content) ครอบคลุมข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตและความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา ต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีการศึกษา 2552 ใน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ และหลักสูตรภาษาไทย จำนวน 83 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

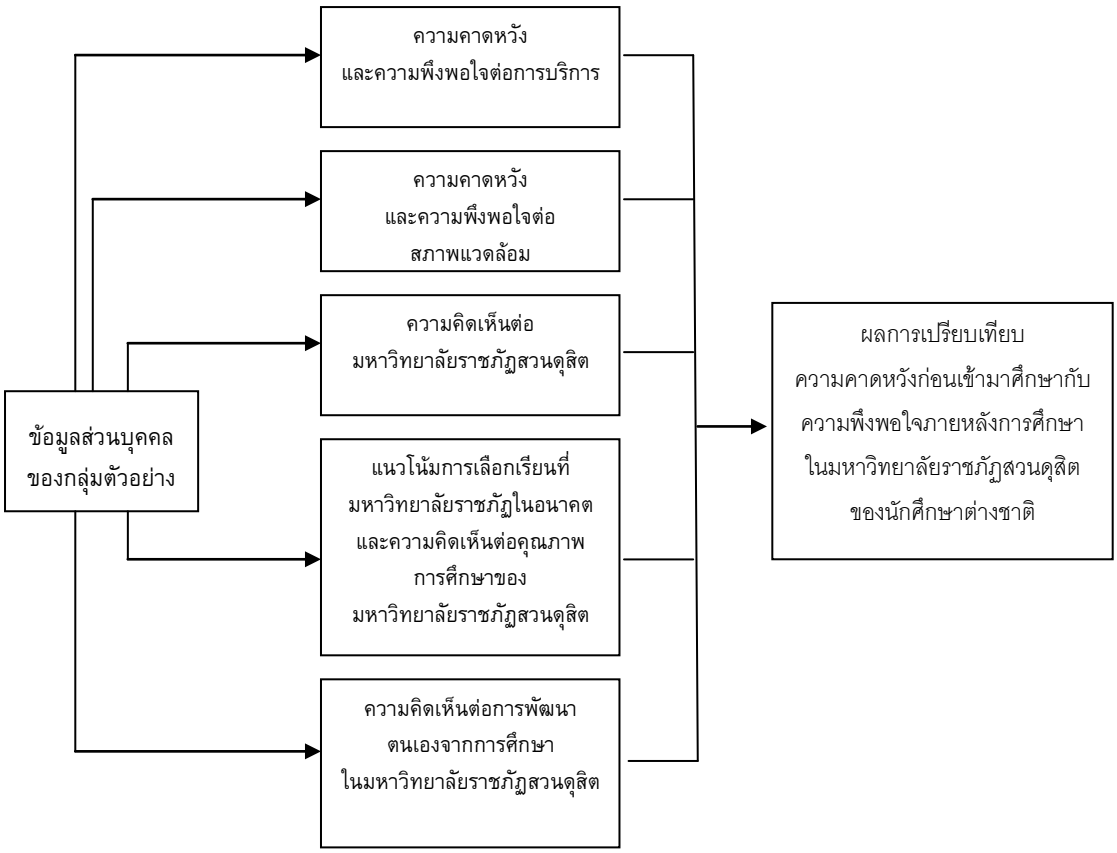
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา ต่างชาติทั้งหมด ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในหลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ ประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 83 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง ชั้นปีที่ศึกษา แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา สาขาที่เรียน และเกรดเฉลี่ยสะสม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษา และความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

2. นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

3. นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

คำนิยามศัพท์

นักศึกษาต่างชาติ หมายถึง นักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ใน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ และหลักสูตรภาษาไทย จำนวน 83 คน

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จัดให้กับนักศึกษาต่างชาติ ได้แก่ การบริการก่อนเดินทางถึงประเทศไทย การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย การบริการระหว่างศึกษาในประเทศไทย และการบริการเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษา

ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการที่จะได้รับจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตต่อไป

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา
4. การบริหารคุณภาพการศึกษา
5. การพัฒนานิสิตนักศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ

1.1 ทฤษฎีด้านการบริการ และตลาดบริการ (พิมล ธรรมศรีสกุล. 2548 : 10-14)

อุตสาหกรรมการบริการมีลักษณะหลากหลาย ได้แก่

(1) รัฐบาล ซึ่งเสนอบริการทางด้านศาล บริการจัดหางาน โรงพยาบาล องค์การกู้เงิน บริการทางด้านทหาร ตำรวจ ดับเพลิง ไปรษณีย์ และโรงเรียน

(2) องค์การเอกชนไม่แสวงหากำไร ซึ่งเสนอบริการด้านพิพิธภัณฑ์ มูลนิธิ วัด วิทยาลัย และโรงพยาบาล

(3) องค์การธุรกิจ จะเสนอบริการในรูป สายการบิน ธนาคาร โรงแรม ธุรกิจประกันภัย บริษัทที่ปรึกษา ธุรกิจให้คำแนะนำด้านกฎหมายและสุขภาพ ธุรกิจให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และสุขภาพ ธุรกิจบันเทิง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจโฆษณาและวิจัย และร้านค้าปลีก

1.2 บริการและความหมายของบริการ

สมาคมการตลาดอเมริกันได้ให้ความหมายว่า “บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า”

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่นให้บริการ ใช้บริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 334)

คอทเลอร์ (Kotler. 1998: 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ เป็นการให้บริการตามเกณฑ์การใช้เครื่องมือ และใช้แรงคนเป็นหลัก ซึ่งจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ

2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่นบริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร

4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ คลีนิคทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร และสถาบันการศึกษา

1.3 ลักษณะของการบริการ

แนวคิดของตลาดบริการ ก็ยึดถือแนวความคิดเดียวกับการเสนอขายสินค้าโดยทั่วไป คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงขายได้ แต่อย่างไรก็ตามบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1.3.1 **จับต้องไม่ได้** (Intangibility) **หรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า** เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้นผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวต่อผู้ที่มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอมีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งการมีเสียงดนตรีเบาๆ

- บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีเช่นกัน

- เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

- เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอ

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.3.2 **แยกออกจากกันไม่ได้** (Inseparability) เป็นการบริการโดยตรง ดังนั้นผู้บริการคนเดียว จะไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตการดำเนินการของกิจการ การบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงาน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3.3 **ไม่แน่นอน หรือ ลักษณะแตกต่างกัน** (Variability or Heterogeneous) การบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะแปรผันไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการ ผู้ซื้อจะทราบความไม่แน่นอนของการให้บริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนการที่จะเลือกรับบริการ การควบคุมคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อทำให้เกิดความแน่นอนมากขึ้นในการให้บริการ โดยจะทำได้จากการตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงอยู่เสมอ

1.3.4 **เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงมาก**(Perishability and Fluctuating Demand) การบริการมีการสูญเสียสูง เก็บสะสมเหมือนสินค้าคงคลัง โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล บริการไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ โดยการบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการมีการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ ให้บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

กล่าวว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับ วิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้นเป็นทฤษฎีกระบวนการ ซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ (Robbins and Judge, 2007, p. 188)

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-performance expectancy) เป็นส่วนประกอบส่วนที่หนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นความคาดหวังผลการ ปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรม ให้การสนับสนุนพนักงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

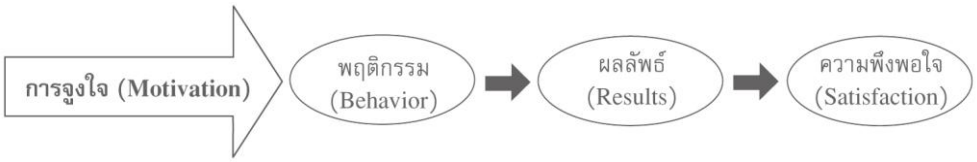
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-outcome expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ ระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่เขาต้องการ

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ หรือคุณค่าความพึงพอใจที่คาดไว้ล่วงหน้าว่าจะ ได้รับ (Anticipated satisfaction) แต่ถ้าองค์การและสมาชิกขององค์การจะต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์อาจจะ ดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนอาจไม่คิดเช่นนั้น ทำให้บุคคลต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่า ความพอใจจะเป็นบวกแต่เมื่อผลลัพธ์ ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ จะเท่ากับศูนย์

ทฤษฎีความคาดหวังเสนอว่า บุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้า (1) เขามีความคิดว่าความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถเกิดความพยายามด้วยตนเองได้อาจกระตุ้นโดยการฝึกอบรม การให้การสนับสนุน การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น (2) เขาคิดว่าการทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ได้แก่ รางวัล ค่าตอบแทน ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลที่กำหนดขึ้นจากผลงาน หรือการให้ตามสถานการณ์ (3) เกิดคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Anticipated satisfaction หรือ valence) ถ้าต้องการให้คุณค่าความพอในผลลัพธ์เป็นบวกจะต้องอาศัยการกำหนดความต้องการ และจัดรางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการ

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction theory)

กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากสิ่งจูงใจซึ่งจะมีอิทธิพลในการชักจูงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้แสดงพฤติกรรม (Behavior) ในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ (Results) เช่น การได้รับรางวัล ถ้าผลลัพธ์นั้นสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ดังรูปต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจ (Satisfaction)

2.3 ความหมายของความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973: 384) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2546: 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ /บริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์/บริการ ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์/บริการเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ /บริการ สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกคุณค่า ที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ

ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ /บริการ นั้น นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Added value) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) ตลอดจนยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality) คุณค่าที่เกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) ซึ่งคุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) หรือราคาสินค้า/บริการ (Price)

ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ /บริการ (Product/ Service competitive differentiation) เป็นการออกแบบลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ /บริการ หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่งขัน ซึ่งความแตกต่างนั้น จะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย (1) ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) (2) ความแตกต่างด้านบริการ (Services differentiation) (3) ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) และ (4) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation) ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า (Customer added value)

คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value) เป็นการรับรู้ในรูปของตัวเงินทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยาที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับจากตลาด หรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้งสี่ด้านนี้ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้านเช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) คุณค่าด้านบริการ (Service value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personnel value) และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) คุณค่าทั้ง 4 ประการรวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

2.4 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

โทมัสและเอิรล์ (Thomas and Earl. 1995: 88) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการ

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงดังต่อไปนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543: 17)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายได้รับความสะดวกในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Tools for tracking and measuring customer satisfaction) เป็นวิธีการที่จะติดตาม วัด และค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัทที่ยึดปรัชญาหรือแนวความคดทางการตลาด (Marketing concept) ที่มุ่งความสำคัญที่ลุกค้าจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงคือ (1) การสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของสินค้าซึ่งจะมีผลทำให้กำไรของบริษัทลดลง (2) บริษัทจะต้องสามารถสร้างกำไรโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนในการผลิตมากขึ้น หรือมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (R&D) เหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบทั้งรายได้ของบริษัทและต้นทุนของสินค้า (3) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้ขายปัจจัยการผลิต และคนกลาง ทั้งนี้การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคนเหล่านี้ด้วย

วิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and suggestion systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ธุรกิจนิยมใช้ ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ธุรกิจเหล่านี้จะจัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction surveys) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มักพบปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากผู้ขายรายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมใช้มาก คือ การวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้ (1) การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction rating) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง (2) การถามว่าลูกค้าได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร (3) การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และเสนอแนะประเด็นต่างๆที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า (Customer's problem analysis) (4) การถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่าเป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Product performance rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ (5) การสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า (Repurchase intention)

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย (Ghost shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่ง พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost customer analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น เช่น บริษัท IBM ได้ใช้กลยุทธ์นี้ เพื่อทราบถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา

3.1 ทฤษฎีการอยู่รวมกันของมนุษย์ ของฮอลล์แลนด์ (Holland, 1973)

ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การอาศัยรวมกันของมนุษย์ในสภาพแวดล้อม ผู้พัฒนาทฤษฎีนี้คือ ฮอลล์แลนด์ (Holland, 1973) ซึ่งได้อธิบายถึงการตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลว่า เป็นการสะท้อนบุคลิกที่แท้จริงของบุคคลนั้น ทั้งในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้ ทักษะ และศักยภาพเฉพาะตัว ฮอลล์แลนด์จำแนกสาระหลักของทฤษฎีนี้ออกเป็น 4 ประการ คือ

1) ประเภทของบุคคล มี 6 ประเภท ได้แก่ กลุ่มสัจนิยม นักวิชาการ ศิลปนิยม สังคมนิยม นักธุรกิจ และกลุ่มอนุรักษ์นิยม บุคคลทั้ง 6 ประเภทนี้ จะมีพฤติกรรมในการเลือกอาชีพและการแสดงออกที่แตกต่างกัน

2) สภาพแวดล้อมของบุคคล จะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลทั้ง 6 ประเภท ไม่ว่าบุคคลจะไปอยู่ ณ ที่ใด ก็จะปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมแก่ตนเอง

3) บุคคลแสวงหาสภาพแวดล้อมของตนตามทัศนคติ และค่านิยม

4) สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อบุคคลทั้งในด้านอาชีพ ความมั่นคง ความสำเร็จ ความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาตนเอง และสังคม ทฤษฎีการรับรู้ ทฤษฎีนี้มุ่งให้นิสิตนักศึกษาเป็นผู้ให้ความหมาย และแปลผลสภาพแวดล้อมตามการรับรู้ของตน ซึ่งการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นมีลักษณะปลายเปิด ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ประสบการณ์ และสภาพการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล

3.2 **ทฤษฎีการรับรู้ ของมูส์** (Moos, 1976)

ทฤษฎีการรับรู้ของ มูส์ได้ให้ความสำคัญที่ อิทธิพลของบรรยากาศทางสังคมต่อผู้อาศัยในสังคมนั้น ซึ่งพบว่ามี 3 มิติ คือ

1) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสภาพแวดล้อม

2) ศักยภาพในการพัฒนาความเจริญและความนิยมในตนเองของบุคคล

3) การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง และการมีพฤติกรรมตามความคาดหวังในสภาพแวดล้อม

3.3 **ทฤษฎีปัจจัยนำเข้า – สภาพแวดล้อม – ผลลัพธ์ของแอสติน** (Astin, 1993)

แอสติน (Astin, 1993) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎี นี้โดยใช้ตัวแบบ I-E-O (The I-E-O Model) เป็นกรอบในการศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมต่อการพัฒนานิสิต นักศึกษา แอสติน กำหนดให้ I คือปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง คุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาเมื่อเริ่มเข้าเรียน E คือ สภาพแวดล้อม (Environment) ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนานิสิต นักศึกษา และกำหนดให้ O คือผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น (Outcome) ซึ่งหมายถึงลักษณะของนิสิต นักศึกษาภายหลัง ที่ได้ประสบกับสภาพแวดล้อมต่างๆ แล้ว ซึ่งแอสติน ได้สรุปสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนานิสิต นักศึกษาไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ลักษณะของสถาบัน ได้แก่ ขนาด บรรยากาศทางวิชาการ วุฒิการศึกษาของอาจารย์ อัตราส่วนของอาจารย์ต่อนักศึกษา งบประมาณ สวัสดิการนักศึกษา ฯลฯ

2) หลักสูตรและการเรียนการสอน ได้แก่ เนื้อหาการสอน วิธีสอน การวัดและประเมินผล

3) อาจารย์ ได้แก่ อายุ บุคลิกภาพ ทักษะความสามารถในการสอน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน อัตราเงินเดือน ทัศนคติต่อการเป็นครู

4) กลุ่มเพื่อน ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจของกลุ่มเพื่อน นิสัยส่วนตัว ความสามารถทางการเรียน

5) การมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษา ได้แก่ การทุ่มเทพลังกายพลังใจต่อกิจกรรมต่างๆ ของนิสิตนักศึกษา การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ทั้งในมิติของกิจกรรมทางวิชาการ กีฬา วัฒนธรรม การมีปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์และกลุ่มเพื่อนอย่างเหมาะสม สม่ำเสมอ

4. การบริหารคุณภาพการศึกษา

จงจิตร ชมภูผล (2550) กล่าวว่า คุณภาพของการศึกษา คือ การที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่างๆ ครบถ้วนตามความคาดหวังของหลักสูตร ดังนั้นการบริหารคุณภาพจึงเป็นกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจและความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 3 ระดับ ดังนี้

1. การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทางอย่างกว้างๆ ในการดำเนินการซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับสูง

2. การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายมากำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพจากนั้นกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพ สำหรับการดำเนินการต่อไป ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา

3. การดำเนินงานให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติให้ผลงานเป็นไปตามแผนพัฒนาคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการป้องกันปัญหาต่างๆ

5. การพัฒนานิสิตนักศึกษา

สำเนาว์ ขจรศิลป์ (2538) กล่าวถึงความหมายของการพัฒนานิสิตนักศึกษาว่า หมายถึงความพยายามใดๆ ของสถาบันอุดมศึกษาที่จะส่งเสริมให้นักศึกษามีพัฒนาการในด้านต่างๆ อย่างสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ คิงและฟิลด์ส (King and Fields, 1980) ที่กล่าวถึงการพัฒนานิสิตนักศึกษาว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนามนุษย์ อันหมายถึงการพัฒนานิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ รอดเจอร์ (Rodgers, 1980) ได้เน้นว่าการพัฒนานิสิตนักศึกษานั้น คือ ความพยายามใดๆ ที่จะส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการในด้านต่างๆ และวินสตัน , (Winston, 2001) ได้ระบุถึงการพัฒนานิสิต นักศึกษาว่า หมายถึงพื้นฐานทางด้านทฤษฎี และปรัชญาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา และเหตุผลที่ต้องมีฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา ซึ่งเป็นการประยุกต์หลักการ การพัฒนามนุษย์มาใช้พัฒนานิสิตนักศึกษา เพราะฉะนั้นการพัฒนานิสิตนักศึกษาจึงควรมีเป้าหมายอย่างน้อย 7 ประการ ดังต่อไปนี้ (สำเนาว์ ขจรศิลป์ , 2538) วิชาการและวิชาชีพ สติปัญญา สังคม อารมณ์ เอกลักษณ์ ร่างกาย คุณธรรม จึงอาจกล่าวได้ว่า

การพัฒนานิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อน และมีปัจจัยเกื้อหนุน 8 ประการ คือ การบริหาร งานวิชาการ กิจการนิสิตนักศึกษา บุคลากร งบประมาณ นิสิตนักศึกษา สภาพแวดล้อมภายในสถาบัน สภาพแวดล้อมภายนอกสถาบัน

บราวน์ (Brown, 1972) เสนอเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษา 5 ประการ คือ 1) การพัฒนาเอกลักษณ์ ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนาระบบค่านิยม การพัฒนาคุณธรรม และการพัฒนาเป้าหมายในอาชีพ 2) การพัฒนาทักษะในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ทักษะในการสื่อความหมาย การพัฒนาความเข้าใจและความเห็นใจกับผู้อื่น (โดยเฉพาะบุคคลที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม) 3) การพัฒนาทักษะในด้านการเรียนและสติปัญญา ซึ่งจะช่วยให้เป็นบุคคลที่มีความสนใจ และทำการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ ตลอดชีวิต 4) การพัฒนาด้านสุนทรียภาพ คือ การพัฒนาความเข้าใจ เห็นคุณค่า และเกิดความซาบซึ้งในธรรมชาติ และศิลปะ ตลอดจนการพัฒนาทักษะในการสร้างสรรค์งานศิลปะ 5) การพัฒนาด้านร่างกาย และทักษะในด้านนันทนาการ คือ การพัฒนาความเข้าใจ เห็นคุณค่า และบูรณาการกิจกรรมนันทนาการเข้ากับลักษณะการดำเนินชีวิตของตน

คิง และฟิลด์ส (King and Fields, 1980) เสนอเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) การพัฒนาสติปัญญา คือการพัฒนาความสามารถในการคิดและเรียนรู้ การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างความหมายใหม่ และประเมินคุณค่า และศักยภาพของความหมายเหล่านั้น 2) การพัฒนาเอกลักษณ์ คือ การพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง ค้นพบตัวเอง ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นการพัฒนาลักษณะเฉพาะบุคคล 3) การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเน้นการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การพัฒนาค่านิยม เน้นการสร้างเกณฑ์เกี่ยวกับคุณธรรม และจริยธรรมที่นำมาใช้ในการดำเนินชีวิต

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2528) เสนอแนวทางในการพัฒนานิสิตนักศึกษาไว้ 8 ด้าน ดังนี้ 1) การพัฒนาทางสติปัญญา ให้รู้จักความรู้ หมั่นศึกษาเล่าเรียน หัดคิดอย่างมีระบบ และสามารถแก้ไขปัญญาต่างๆได้ 2) การพัฒนาวิชาชีพให้มีความสามารถในการประกอบอาชีพ สามารถสร้างงานอาชีพขึ้นใหม่ได้ 3) การพัฒนาอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ เข้าใจวิธีการรักษาอารมณ์ของตนได้ 4) การพัฒนาทักษะทางสังคม หมายรวมถึง การใช้วาจาหรือภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารในสังคม การเรียนรู้มารยาทต่างๆ ในการสมาคมติดต่อ การแต่งกายตามกาลเทศะ การประพฤติปฏิบัติตามสังคม ทำเพื่อประโยชน์แก่สังคม 5) ความเป็นตัวของตัวเอง เข้าใจตนเอง รู้จักสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง รู้จักพึ่งตนเอง สร้างความมั่นใจให้แก่ตนเอง และสร้างบุคลิกที่ตนพอใจ 6) การพัฒนาคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความเสียสละ อดทน ต่องานทุกชนิด พยายามทำงานให้เสร็จ การคิดถึงประโยชน์ส่วนรวม

มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว การตรงต่อเวลาไม่เบียดเบียนผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา หรือใจ รักชาติ ภาคภูมิใจในความเป็นชาติไทย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในทุ กบทบาท 7) การพัฒนาทัศนคติ ผู้มี ทัศนคติที่ดีย่อมมีความรู้สึกเข้าใจ เห็นใจผู้อื่นมากกว่า และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ดี สามารถนำสังคมให้เป็นสุขได้ ด้วยทัศนคติที่ดีย่อมส่งผลไปสู่การกระทำที่ดี 8) การพัฒนาการจัดการให้นิสิตเป็นคนสู้งาน รู้จักการแก้ปัญญาอย่างมีเหตุผลถูกต้องตามสังคม

สำเนาว์ ขจรศิลป์ (2538) กล่าวถึงเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาไทย 7 ประการ คือ 1) ด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยมุ่งพัฒนาเจตคติและทักษะในการเรียน เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพ ความรู้และทักษะในการบริหาร ความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ และคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเป็นผู้ใฝ่รู้อยู่เสมอ 2) ด้านสติปัญญา โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการคิด การวิเคราะห์ ความรอบคอบ ไตร่ตรอง และเห็นการณ์ไกล 3) ด้านสังคม โดยเน้นการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยกระบวนการประชาธิปไตย กิริยามารยาททางสังคม มนุษย์สัมพันธ์ และรอบรู้ทั้งวัฒนธรรมไทยและต่างชาติที่ต้องติดต่อด้วย 4) ด้านอารมณ์ โดยเน้นการทำความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง การปรับ และควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการพัฒนาอารมณ์ทางด้านสุนทรียภาพ เพื่อให้เห็นคุณค่าของศิลปะ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านเอกลักษณ์ โดยเน้นการทำความเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองในทุกๆด้าน การพัฒนาความสนใจในอาชีพ การวางแผนเพื่อประกอบอาชีพ การวางแผนดำรงชีวิตให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเอง 6) ด้านร่างกาย โดยเน้นการพัฒนาความเจริญเติบโตในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย การพัฒนาเจตคติ และทักษะในการรักษาสุขภาพกาย และสุขภาพจิตให้มีความสมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ 7) ด้านคุณธรรม โดยเน้นคุณธรรมขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ความกตัญญู กตเวที ขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด อดทน เสียสละเพื่อส่วนรวม ลดละเลิกอบายมุข ตลอดจนการส่งเสริมให้ยึดมั่นปฏิบัติตามคำสอนของศาสนา และจรรยาบรรณในอาชีพ

ธิดารัตน์ บุญนุช (2543) แสดงทัศนะว่านักการศึกษาและผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่เข้าใจเรื่องการอุดมศึกษาและการพัฒนานิสิตนักศึกษา ต่างยอมรับว่าในช่วงเวลาที่นิสิตนักศึกษาเข้ามาอยู่ในสถาบันนั้น นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้จากชีวิตนอกห้องเรียนไม่น้อยไปกว่าในห้องเรียน การเรียนรู้ภายนอกห้องเรียนนี้ กิจกรรมนิสิตนักศึกษามีบทบาทที่สำคัญในการสร้างเสริมประสบการณ์ให้แก่นิสิต นักศึกษา การเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม ช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้การปฏิบัติตัวในสังคม ได้รับการยอมรับจากเพื่อน เรียนรู้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และทักษะอันมีค่าต่อการดำรงชีวิต ทั้งในปัจจุบัน และเมื่อสำเร็จการศึกษาในอนาคต ธิดารัตน์ บุญนุช เสนอการพัฒนาหลักสูตร และการเรียนการสอนให้กิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรและกิจกรรมนิสิตนักศึกษาเอื้อประโยชน์และส่งเสริมซึ่งกันและกัน คือ การจัดกิจกรรมการเรียน

การสอนในหลักสูตร และกิจกรรมนิสิตนักศึกษาเอื้อประโยชน์กัน ซึ่งสถาบันการศึกษาทำได้โดยจัดโปรแกรมการเรียนการสอนแบบร่วมประโยชน์ โดยให้โปรแกรมการเรียนการสอนตามหลักสูตรมีส่วนสัมพันธ์กับประสบการณ์ในชั้นเรียน และประสบการณ์จากกิจกรรมนอกชั้นเรียน เพื่อเอื้อประโยชน์แก่นิสิตนักศึกษา โดยโปรแกรมนี้ เป็นกระบวนการเรียนการสอนที่ประกอบด้วยกิจกรรมที่ให้นิสิตนักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียน และกิจกรรมที่ให้นิสิตนักศึกษาทำกันเองนอกชั้นเรียน กิจกรรมในชั้นเรียนที่เป็นการฟังบรรยาย ควรให้นิสิตนักศึกษามีส่วนร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น ประชุมกลุ่ม แก้ปัญหาหรือทำแบบฝึกหัด และศึกษาค้นคว้าตามที่อาจารย์มอบหมายแล้วมานำเสนอในชั้นเรียน กิจกรรมนอกชั้นเรียน เป็นงานกลุ่มที่อาจารย์ให้นิสิตนักศึกษาได้ฝึกเชื่อมโยงความรู้ และประสบการณ์ในชั้นเรียน ไปลองปฏิบัติให้เกิดประโยชน์แก่สังคม และได้ฝึกสังเกตและเรียนรู้ชีวิต ความเป็นอยู่ในสังคมไปด้วย ได้ฝึกวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา และได้ฝึกการทำงานเป็นทีม กิจกรรมนอกชั้นเรียนเป็นงานกลุ่มที่เลียนแบบการทำกิจกรรมนิสิตนักศึกษาของสโมสร โปรแกรมการเรียนการสอนแบบร่วมประโยชน์นี้ นอกจากนำประสบการณ์จากชั้นเรียนไปใช้ในการทำกิจกรรมนอกชั้นเรียนแล้ว นิสิตนักศึกษายังได้ความรู้และประสบการณ์จากกิจกรรมนอกชั้นเรียน มาอภิปรายแลกเปลี่ยนกันในชั้นเรียนอีก นอกจากนี้ประสบการณ์การทำกิจกรรมนอกชั้นเรียน ยังช่วยให้นิสิตนักศึกษาที่ไม่เคยร่วมกิจกรรมนิสิตนักศึกษามาก่อน และไม่สนใจกิจกรรมได้เปลี่ยนความคิดเพราะเข้าใจประโยชน์ของกิจกรรมนิสิตนักศึกษาที่ได้กับตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้นิสิตนักศึกษาเหล่านี้ต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนิสิตนักศึกษาต่อไป นับเป็นการเอื้อประโยชน์และส่งเสริมซึ่งกันและกันของกิจกรรมในและนอกชั้นเรียน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประนอ วรวุฒิ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใน 6 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร สภาพแวดล้อมด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านการให้บริการนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านสังคมในกลุ่มเพื่อนและสภาพแวดล้อ มด้านการให้บริการนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านสังคมในกลุ่มเพื่อนและสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ และเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถาบันให้น่าอยู่และเหมาะสมต่อบรรยากาศการเรียนยิ่งขึ้น ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการนักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าตัวแปร คณะวิชาที่ศึกษา ประสบการณ์เป็นผู้นำในการทำกิจกรรม และความประทับใจใน

สถาบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ภูมิลำเนาเดิม อาชีพบิดา อาชีพมารดา การทำงานระหว่างเรียน ความรู้สึกผูกพันกับสถาบันและการได้รับข่าวสารของสถาบัน ฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาจึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีการศึกษา 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 18,860 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17,752 คน และปริญญาโทจำนวน 1,111 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ระดับการศึกษา คณะ และหลักสูตรเป็นชั้น (strata) ตามสัดส่วนของประชากร จำนวน 400 ราย ประกอบไปด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี 8 คณะวิชา ได้แก่ บริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์และนิติศาสตร์ รวมทั้งระดับบัณฑิตวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแจงนับความถี่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2546 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อด้านการเรียนการสอนและด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก สำหรับผลสำรวจด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจการนักศึกษา และด้านสวัสดิการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.18, 3.48 และ 3.48 ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม และด้านการบริการ อยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักคณบดีในคณะต่างๆ จำแนกเป็นรายคณะ พบว่า นักศึกษาในแต่ละคณะ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคณบดีของตนเองอยู่ในระดับมาก คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์คณะนิติศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนสำนักคณบดีในคณะที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่นักศึกษาเคยติดต่อด้วยจำแนกเป็นรายหน่วยงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในระดับปานกลางเกือบทุกหน่วยงาน ยกเว้น

หอสมุดกลางและศูนย์หนังสือ ที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก สำหรับปัญหาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 สามอันดับแรก คือ อันดับหนึ่ง การจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ อันดับสอง ความรวดเร็วในการแจ้งผลการสอบ และอันดับสาม การปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สามอันดับแรก คือ อันดับหนึ่ง ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ อันดับสอง ปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการแจ้งผลการสอบ และอันดับสาม ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย

จินตนา กิ่งแก้ว (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจันทบุรี 6 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร สภาพแวดล้อมด้านการให้บริการนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านสังคมในกลุ่มเพื่อน และสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมแต่ละด้านเรียงตามระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยดังนี้ สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน (2.92) สภาพแวดล้อมด้านสังคมในกลุ่มเพื่อน (2.78) สภาพแวดล้อมด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา (2.64) สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร (2.61) สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ (2.52) และสภาพแวดล้อมด้านการให้บริการแก่นักศึกษา (2.36)

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า คณะวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันฯ สูงกว่าคณะวิชาเทคโนโลยีการอาหาร และคณะวิชาสัตวศาสตร์ คณะวิชาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันสูงกว่าคณะวิชาเทคโนโลยีการอาหาร คณะวิชาสัตวศาสตร์ และคณะวิชาประมง และพบว่า คณะวิชาพืชศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันฯ สูงกว่าคณะวิชาอื่น ๆ

วิทยา จันทะอุ่มเม้า (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อระบบการเรียนการสอนหลักสูตรภาคพิเศษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและทัศนคติ สำรวจถึงปัญห า และข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลจากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการเรียนการสอนของหลักสูตร

ภาคพิเศษมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในเรื่องต่อไปนี้ คือ อาจารย์สามารถสอนให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อหาได้ดี การสอนพิเศษนอกเวลาแก่นักศึกษา อาจารย์ให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่นักศึกษา อุปกรณ์ต่างๆภายในห้องเรียนมีคุณภาพดี บรรยากาศในการเรียนดี และความพึงพอใจต่อหลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิตภาคพิเศษ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวม มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องต่อไปนี้ คือ การเรียนระหว่างเวลา 16.30-19.15 มีความเหมาะสม เวลาพักระหว่างคาบเรียนมีความเหมาะสม วิชาที่เปิดสอนมีอย่างเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา มีเวลาว่างสามารถร่วมกิจกรรมของคณะ และมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องต่อไปนี้ คือ การเลือกลงทะเบียน การเลือกเรียนวิชาโท โอกาสได้รู้จักเพื่อนต่างคณะ และค่าธรรมเนียมการศึกษา

วิภาวรรณ สิงห์พริ้งและคณะ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนวิชาพื้นฐาน ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อหาข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และปรับปรุงเนื้อหา ปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนในรายวิชาพื้นฐาน ของคณะวิทยาศาสตร์ และได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเกื้อหนุน เช่น อุปกรณ์ประกอบในการเรียนการสอน สภาพห้องเรียน และขนาดกลุ่มเรียน จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการเตรียมพร้อมต่อการสอนวิชาบรรยายที่ระดับมาก ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและคุณลักษณะผู้สอนที่ระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อวิชาปฏิบัติการของวิชาพื้นฐานที่ระดับมาก และนักศึกษาให้ความเห็นเรื่องความซ้ำซ้อนของเนื้อหาวิชาพื้นฐานคณะวิทยาศาสตร์กับเนื้อหาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่ระดับปานกลาง

ปัณฑ์ณัฐ ปานพรม (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของงานบริการการศึกษา และ เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ โดยจำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ ชั้นปีที่ศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักศึกษาแพทย์กลุ่มอายุ 17 –21 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ด้านการบริการของบุคลากรงานบริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนักศึกษาแพทย์อายุ 22 – 26 ปี และอายุ 27 ปีขึ้นไป ไม่พบความแตกต่างกันทางสถิติ ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์การเรียนการสอน พบว่านักศึกษาแพทย์กลุ่มอายุ 17 –21 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาแพทย์อายุ 22–26 ปี และอายุ 27 ปีขึ้นไป ไม่พบความแตกต่างกันทางสถิติ

3. นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ด้านการบริการของบุคลากรงานบริการการศึกษา และด้านสถานที่และอุปกรณ์การเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ไม่พบความแตกต่างทางสถิติ

4. นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาด้านการบริการของบุคลากรงานบริการการศึกษาไม่พบความแตกต่างกันทางสถิติ ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์การเรียนการสอน พบว่านักศึกษาที่ใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง/สัปดาห์ กับนักศึกษาที่ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .01

ธนารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอนของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อม ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านอาคารสถานที่ ด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบสภาพภูมิหลังของนักศึกษากับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอน ของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามเพศ อายุ คณะ และ การมาเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 397 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอนของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอนของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในระดับปานกลาง และสภาพแวดล้อมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอนของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในระดับปานกลาง นักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นักศึกษากลุ่มอายุ 20 ปี หรือน้อยกว่า กับกลุ่มอายุ 21 ปีหรือมากกว่า มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะต่างกัน มีความพึง

พอใจต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่มีลักษณะของการมาเรียนต่างกัน ทั้งประเภทที่มาเรียนมากที่สุด ประเภทที่มาเรียนปานกลาง และประเภทที่มาเรียนน้อยที่สุดมีความพึงพอใจ ต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสงค์ อุทัย และคณะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเวลาในการให้บริการ ด้านข้อมูล และด้านอาคารและสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยธนบุรี ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านเวลาในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคคลากร ด้านข้อมูล และด้านอาคารและสถานที่ ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การบริการด้านวิชาการ การบริการด้านกิจการนักศึกษา และการบริการด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านวิชาการในระดับปานกลาง คือ การลงทะเบียนเรียน การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ และการติดตามผลการเรียน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การจัดแข่งขันกีฬา และทุนการศึกษา นอกจากนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ – ห้องส้วม และการใช้สนามกีฬา ซึ่งโดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง

สุดารัตน์ เจริญสุขอำนวย และลัดดาวัลย์ หลีสกุล (2553) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างประเทศระดับปริญญาตรีที่มีต่อความรับผิดชอบในกระบวนการการให้บริการการต่อวีซ่าของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อความรับผิดชอบในเรื่องการวางแผน (Plan) ความรับผิดชอบในเรื่องการจัดทำ (Do) ความรับผิดชอบในเรื่องการตรวจสอบ (Check) และมีความพึงพอใจมากต่อความรับผิดชอบในส่วนการติดตามผล (Act) ซึ่งระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างประเทศระดับปริญญาตรี ที่มีต่อความรับผิดชอบในกระบวนการการให้บริการการต่อวีซ่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการติดตามผล ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับพอใจมาก และระดับพอใจมากที่สุด

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ และเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสม หลักสูตรการศึกษา และคณะ โดยแบ่งการศึกษาความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้านคือ ด้านเนื้อหาวิชาในหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการเรียนการสอน ด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียน การสอน (ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์การเรียนการสอน อาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม ห้องสมุด และกิจกรรมนักศึกษา) และด้านบริการอื่น ๆ (ได้แก่ การบริการของแผนกการเงิน สำนักทะเบียนนักศึกษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ แผนกแนะแนวและจัดหางาน ห้องพยาบาล และสำนักวิชาการ) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพในระดับปริญญาตรี ทุกคณะ รวมถึงวิทยาลัยนานาชาติ และเป็นนักศึกษาทุกชั้นปีที่ได้ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 2,341 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 1,776 คน คิดเป็นร้อยละ 75.86 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

จากการศึกษาพบว่า ด้านเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและด้านกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการประเมินผลการเรียนการสอน ด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน และด้านบริการอื่น ๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับได้แก่ 1) ความรู้ของอาจารย์ในเนื้อหาวิชาที่สอน 2) ความรอบรู้ของอาจารย์ในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากเนื้อหาวิชาที่สอน 3) การเตรียมการสอนของอาจารย์ 4) ความสำคัญของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร 5) ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6) ความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชาในหลักสูตร 7) ความทันสมัยของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร 8) แสงสว่างในห้องเรียน 9) ความตรงต่อเวลาในการสอนของอาจารย์ 10) ความชัดเจนในการชี้แจงจุดมุ่งหมายการเรียนของอาจารย์

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านเนื้อหาวิชาในหลักสูตรมีความแตกต่างระหว่างเพศ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย พบความแตกต่างระหว่างอายุ แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบว่าไม่มีคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน และพบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตร 4 ปีภาคปกติกับหลักสูตรต่อเนื่องภาคปกติ นักศึกษาคณะบัญชีกับคณะบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติกับ คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปกรรมศาสตร์

ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน พบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับอายุ 31-40 ปี นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตร 4 ปีภาคปกติกับหลักสูตรต่อเนื่องภาคปกติ นักศึกษาคณะบัญชีกับคณะบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะนิเทศศาสตร์ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติกับคณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปกรรมศาสตร์

ด้านการประเมินผลการเรียนการสอน พบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีกับอายุ 31-40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51-2.00 กับเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.01-3.50 นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตร 4 ปีภาคปกติกับหลักสูตร 4 ปีภาคค่ำและหลักสูตรต่อเนื่องภาคปกติ นักศึกษาคณะบัญชีกับคณะบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์กับวิทยาลัยนานาชาติ

ด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน พบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีกับอายุ 31-40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 2, 3, 4 และชั้นปีอื่นๆ นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรต่อเนื่องภาคปกติกับหลักสูตร 4 ปีภาคปกติ หลักสูตร 4 ปีภาคค่ำ และหลักสูตรต่อเนื่องภาคค่ำ นักศึกษาคณะบัญชีกับคณะนิเทศศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ นักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะมนุษยศาสตร์ นักศึกษาคณะนิติศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะมนุษยศาสตร์ และนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์กับวิทยาลัยนานาชาติ

และด้านบริการอื่น ๆ พบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับอายุ 21-30 ปี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตร 4 ปีภาคปกติกับหลักสูตร 4 ปีภาคค่ำ และหลักสูตรต่อเนื่องภาคปกติ นักศึกษาคณะบัญชีกับคณะบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ นักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์กับ คณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติก่อนเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษากับความพึงพอใจภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏของนักศึกษาต่างชาติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา ต่างชาติ ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีการศึกษา 2552 ใน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ และหลักสูตรภาษาไทย จำนวน 83 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาต่างชาติ ทั้งหมดที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 83 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ มีการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสถาบันการศึกษาในด้านต่างๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้ง 3 ข้อ

3. ส่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญทางการอุดมศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

4. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวมรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น

1.1 เพศชาย 1.2 เพศหญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น

2.1 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี 2.2 อายุ 19 ปี

2.3 อายุ 20 ปี 2.4 อายุ 21 ปี

2.5 อายุ 22 ปี 2.6 อายุ 23 – 25 ปี

2.7 อายุ 26 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของมา รดาและบิดา ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น

3.1 ประถมศึกษา 3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย 3.4 มหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา

3.5 อาชีวะ/เทคนิค/ปวส. 3.6 อนุปริญญา

3.7 ปริญญาตรี 3.8 ปริญญาโท

3.9 ปริญญาเอก/สายวิชาชีพ

4. ชั้นปีที่ศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น

4.1 ชั้นปีที่ 3 4.2 ชั้นปีที่ 4

5. แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น

5.1 บิดามารดา/ญาติพี่น้อง 5.2 ทุนการศึกษา

5.3 ทุนกู้ยืมการศึกษา 5.4 เงินกู้อื่นๆ

5.5 เงินออมของตนเอง 5.6 ทำงานส่งตนเองเรียน

6. สาขาที่กำลังศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น

5.1 ภาษาไทย 5.2 ธุรกิจระหว่างประเทศ

5.3 ท่องเที่ยว 5.4 อื่นๆ

7. เกรดเฉลี่ยสะสม ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น

7.1 เกรดเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2.00

7.2 เกรดเฉลี่ย 2.00 – 2.49

7.3 เกรดเฉลี่ย 2.50 – 2.99

7.2 เกรดเฉลี่ย 3.00 – 2.49

7.2 เกรดเฉลี่ย 3.50 – 4.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แบ่งเป็นก่อนเดินทางมาประเทศไทย เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทย และระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง /ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง /ความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง /ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง /ความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลการความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อ การศึกษาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ข้อมูลแนวโน้มการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เลือกแน่นอน / ดีมาก

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง น่าจะไม่เลือก / ดี

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ / ปานกลาง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง น่าจะเลือก / ดี

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง เลือกแน่นอน / ดีมาก

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง มีการพัฒนาน้อยที่สุด

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง มีการพัฒนาน้อย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง มีการพัฒนาปานกลาง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง มีการพัฒนามาก

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง มีการพัฒนามากที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ตารางที่ 3.1 สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ	ความคิดเห็น	แนวโน้มการศึกษาต่อ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษา	การพัฒนา
4.21 - 5.00	มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เลือกแน่นอน	ดีมาก	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก	เห็นด้วย	น่าจะเลือก	ดี	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ	ปานกลาง	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย	ไม่เห็นด้วย	น่าจะไม่เลือก	ไม่ดี	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เลือกแน่นอน	ไม่ดีมาก	น้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied research) มีแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลนักศึกษาจีนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสถาบันการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลมาคัดเลือก จัดระบบ จัดกลุ่มข้อมูล และลงรหัส แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง ชั้นปีที่ศึกษา แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา สาขาที่เรียน และเกรดเฉลี่ยสะสม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.4 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.5 แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตและความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.6 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test)

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระกันใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มสัมพันธ์ (Paired Samples t-test)

บทที่ 4
ผลการวิจัยข้อมูล

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่นักศึกษาต่างชาติมีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

H_0 แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)

H_1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

n แทน จำนวน นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution

F-Ratio แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution

F-Prob., p แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Sig. แทน ค่าความมีนัยสำคัญ (Significant)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาจีน ทั้งหมดที่ศึกษา ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในปีการศึกษา 2552 ในหลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 83 คน ซึ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ

ข้อมูลส่วนบุคคลของนัก ศึกษา ต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของมารดา ระดับการศึกษาของบิดา ชั้นปีที่ศึกษา แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา และสาขาที่เรียน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	53	63.9
ชาย	30	36.1
รวม	**83**	**100.0**
อายุ		
21 ปี	6	7.2
22 ปี	32	38.6
23 - 25 ปี	43	51.8
รวม	**81**	**97.6**
ระดับการศึกษาของมารดา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	2.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	10	12.0
มหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา	3	3.6
อาชีวะ/เทคนิค/ปวส.	6	7.2
อนุปริญญา	13	15.7
ปริญญาตรี	9	10.8
ปริญญาเอก/สายวิชาชีพ	1	1.2
รวม	**44**	**52.9**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาของบิดา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	7.2
มหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา	6	7.2
อาชีวะ/เทคนิค/ปวส.	1	1.2
อนุปริญญา	17	20.5
ปริญญาตรี	14	16.9
ปริญญาเอก/สายวิชาชีพ	1	1.2
รวม	**48**	**57.8**
ชั้นปีที่ศึกษา		
ปีที่ 3	1	1.2
ปีที่ 4	81	97.6
รวม	**82**	**98.8**
แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา		
บิดามารดา/ญาติพี่น้อง	66	79.5
ทุนการศึกษา	2	2.4
เงินออมของตนเอง	6	7.2
รวม	**74**	**89.1**
สาขาที่เรียน		
ธุรกิจระหว่างประเทศ	83	100.0
รวม	**83**	**100.0**
เกรดเฉลี่ยสะสม		
2.00 - 2.49	8	9.6
2.50 - 2.99	32	38.6
3.00 - 3.49	27	32.5
รวม	**67**	**80.7**

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และเพศชาย มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุ 21 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุ 22 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และนักศึกษาต่างชาติที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีจำนวน 53.8 สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 23 – 25 ปี รองลงมา คือ อายุ 22 ปี และอายุ 21 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของมารดา พบว่า นักศึกษา ต่างชาติ ที่มารดามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 การศึกษาระดับอาชีวะ/เทคนิค/ปวส. มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 การศึกษาระดับอนุปริญญา มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยล ะ 10.8 และการศึกษาระดับปริญญาเอก /สายอาชีพ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย ฯลฯ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อย ละ 1.2 สรุปได้ว่า มารดานักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับอาชีวะ/เทคนิค/ปวส. ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของบิดา พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่บิดามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 การศึกษาระดับอาชีวะ /เทคนิค/ปวส. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 การศึกษาระดับอนุปริญญา มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยล ะ 16.9 และการศึกษาระดับปริญญาเอก /สายอาชีพ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย ฯลฯ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยะล 1.2 สรุปได้ว่า บิดานักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา ตามลำดับ

ชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษา ต่างชาติที่เรียนชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และเรียนชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยล ะ 97.6 สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเรียนชั้นปีที่ 4 มากกว่าเรียนชั้นปีที่ 3

แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา พบว่า นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีแหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษาจากบิดามารดา /ญาติพี่น้อง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยล ะ 79.5 จากทุนการศึกษา มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และจากเงินออมของตนเอง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษาจากบิดามารดา /ญาติพี่น้อง รองลงมา คือ เงินออมของตนเอง และทุนการศึกษา ตามลำดับ

สาขาที่เรียน พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

เกรดเฉลี่ยสะสม พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.00 – 2.49 มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.50 – 2.99 มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และมีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.00 – 3.49 มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.50 – 2.99 รองลงมาคือ เกรดเฉลี่ยสะสม 3.00 – 3.49 และเกรดเฉลี่ยสะสม 2.00 – 2.49 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย

การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย	**ระดับความคาดหวัง**		**ระดับความพึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง (Visa)	3.73	มาก	4.04	มาก
2. การให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย	3.59	มาก	3.67	มาก
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ	3.68	มาก	4.20	มาก
4. การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ	3.35	ปานกลาง	3.93	มาก
5. การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน	3.43	มาก	4.19	มาก
การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม	**3.54**	**มาก**	**3.96**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทย พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ในระดับมาก ต่อการแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ การให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย และการเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.68, 3.59 และ 3.43 ตามลำดับ แต่พบว่า นักศึกษา มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ต่อการให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว โรงภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า และอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทย พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว โรง ภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ และการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.19, 4.04, 3.93 และ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย

การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การบริการไปรับที่สนามบิน	3.74	มาก	4.32	มากที่สุด
2. การพาไปซื้อของต่างๆ	3.25	ปานกลาง	3.61	มาก
3. การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย	3.44	มาก	3.83	มาก
4. การปฐมนิเทศ	3.40	ปานกลาง	3.93	มาก
5. การเปิดบัญชีธนาคาร	3.10	ปานกลาง	4.18	มาก
6. การแลกเปลี่ยนเงินตรา	3.59	มาก	4.08	มาก
7. การบริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ	3.42	มาก	4.19	มาก
8. การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน	3.44	มาก	4.11	มาก
9. การให้ข้อมูลของห้องสมุด	3.61	มาก	4.28	มากที่สุด
10. การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์	3.51	มาก	4.11	มาก
11. การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย	3.39	ปานกลาง	4.14	มาก
12. การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ	3.44	มาก	4.23	มากที่สุด
13. การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย	3.53	มาก	4.12	มาก
14. การให้บริการอาหาร	3.62	มาก	4.17	มาก
การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม	**3.49**	**มาก**	**4.07**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย พบว่า นักศึกษา ต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ในระดับมากต่อบริการไปรับที่สนามบิน การให้บริการอาหาร การให้ข้อมูลของห้องสมุด การแลกเปลี่ยนเงินตรา การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์ การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ และบริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.62, 3.61, 3.59, 3.53, 3.51, 3.44, 3.44, 3.44 และ 3.42 ตามลำดับ แต่พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ในระดับ

ปานกลาง ต่อการปฐมนิเทศ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย การพาไปซื้อของต่างๆ และการเปิดบัญชีธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.39, 3.25 และ 3.10 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอ ใจในระดับมากที่สุด ต่อบริการไปรับที่สนามบิน การให้ข้อมูลของห้องสมุด และการให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32, 4.28 และ 4.23 ตามลำดับ

ในขณะเดียวกัน นักศึกษาต่างชาติมี ความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อบริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ การเปิดบัญชีธนาคาร การให้บริการอาหาร การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและ ความปลอดภัย การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนเงินตรา การปฐมนิเทศ การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย และการพาไปซื้อของต่างๆ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.18, 4.17, 4.14, 4.12, 4.11, 4.11, 4.08, 3.93, 3.83 และ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย

การบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย	**ระดับความคาดหวัง**		**ระดับความพึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การแนะนำด้านการเข้าเมือง	3.69	มาก	4.01	มาก
2. การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน	3.71	มาก	4.14	มาก
3. การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว	3.52	มาก	4.22	มากที่สุด
4. การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม	3.56	มาก	4.15	มาก
5. ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ	3.33	ปานกลาง	4.10	มาก
6. องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา)	3.39	ปานกลาง	4.04	มาก
7. ศูนย์บริการอาชีพ	3.42	มาก	3.98	มาก
8. ศูนย์บริการจัดหางาน	3.65	มาก	4.10	มาก
9. กิจกรรมนันทนาการ	3.39	ปานกลาง	4.01	มาก
10. การบริการของห้องสมุด	3.62	มาก	4.45	มากที่สุด
11. การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล	3.58	มาก	4.07	มาก
12. บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.69	มาก	4.11	มาก
13. การให้คำแนะนำด้านการเงิน	3.44	มาก	4.06	มาก
14. ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย)	3.50	มาก	4.16	มาก
15. การให้บริการของหอพัก	3.67	มาก	4.06	มาก
16. การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร	3.47	มาก	4.25	มากที่สุด
17. การจัดกิจกรรมทางสังคม	3.41	มาก	4.01	มาก
18. การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	3.56	มาก	4.20	มาก
19. การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ	3.63	มาก	3.94	มาก
20. การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์	3.58	มาก	4.07	มาก
21. การให้บริการที่จอดรถ	3.30	ปานกลาง	4.18	มาก
การบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย โดยรวม	**3.55**	**มาก**	**4.12**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ในระดับมากต่อการให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน การแนะนำด้านการเข้าเมือง บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย การให้บริการของหอพัก ศูนย์บริการจัดหางาน การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ การบริการของห้องสมุด การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย) การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร การให้คำแนะนำด้านการเงิน ศูนย์บริการอาชีพ และการจัดกิจกรรมทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.69, 3.69, 3.67, 3.65, 3.63, 3.62, 3.58, 3.58, 3.56, 3.56, 3.52, 3.50, 3.47, 3.44, 3.42 และ 3.41 ตามลำดับ แต่พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง ต่อองค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา) กิจกรรมนันทนาการ ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ และการให้บริการที่จอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.39, 3.33 และ 3.30 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดต่อการบริการของห้องสมุด การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร และการให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ

ในขณะเดียวกัน นักศึกษาต่างชาติมี ความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้บริการที่จอดรถ ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย) การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ ศูนย์บริการจัดหางาน การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การให้คำแนะนำด้านการเงิน การให้บริการของหอพัก องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา) การแนะนำด้านการเข้าเมือง กิจกรรมนันทนาการ การจัดกิจกรรมทางสังคม ศูนย์บริการอาชีพ และการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.18, 4.16, 4.15, 4.14, 4.11, 4.10, 4.10, 4.07, 4.07, 4.06, 4.06, 4.04, 4.01, 4.01, 4.01, 3.98 และ 3.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สภาพแวดล้อม	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ระบบการสอบและการให้คะแนน	3.85	มาก	4.15	มาก
2. เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา	3.59	มาก	4.24	มากที่สุด
3. คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน	3.65	มาก	4.24	มากที่สุด
4. การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน	3.64	มาก	4.16	มาก
5. ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา	3.57	มาก	4.19	มาก
6. ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	3.68	มาก	4.24	มากที่สุด
7. ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน	3.59	มาก	4.03	มาก
8. การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	3.66	มาก	4.13	มาก
9. คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา	3.59	มาก	4.16	มาก
10. ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง	3.52	มาก	4.13	มาก
11. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	3.58	มาก	4.11	มาก
12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน	3.49	มาก	4.17	มาก
13. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน	3.68	มาก	4.19	มาก
14. การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.54	มาก	4.13	มาก
15. กฎระเบียบของหอพัก	3.66	มาก	4.04	มาก
16. นโยบายการลงโทษและพักการเรียน	3.67	มาก	4.26	มากที่สุด
17. ระบบรักษาความปลอดภัย	3.72	มาก	4.13	มาก

ตารางที่ 4.5 **(ต่อ)**

สภาพแวดล้อม	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
18. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน	3.58	มาก	4.32	มากที่สุด
19. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories)	3.54	มาก	4.30	มากที่สุด
20. อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ	3.54	มาก	4.19	มาก
21. บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ	3.54	มาก	4.13	มาก
22. ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย	3.53	มาก	4.06	มาก
23. สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย	3.68	มาก	4.14	มาก
24. ห้องคอมพิวเตอร์	3.47	มาก	4.10	มาก
25. การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.56	มาก	4.15	มาก
26. การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ	3.71	มาก	4.13	มาก
27. การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล	3.73	มาก	4.10	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ	3.65	มาก	3.93	มาก
29. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา	3.53	มาก	4.10	มาก
30. ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์	3.57	มาก	4.03	มาก
31. สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม	3.66	มาก	4.03	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สรุปได้ดังนี้

ความคาดหวัง ต่อ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ในระดับมากต่อระบบการสอบและการให้คะแนน การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ระบบรักษาความปลอดภัย การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน

ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย นโยบายการลงโทษและพักการเรียน การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา กฎระเบียบของหอพัก คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์ การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories) อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน และห้องคอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.73, 3.72, 3.71, 3.68, 3.68, 3.68, 3.67, 3.66, 3.66, 3.66, 3.65, 3.65, 3.64, 3.59, 3.59, 3.59, 3.58, 3.58, 3.57, 3.57, 3.56, 3.54, 3.54, 3.54, 3.54, 3.53, 3.53, 3.52, 3.49 และ 3.47 ตามลำดับ

ความพึงพอใจ ต่อ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษา ต่างชาติ มีความพึงพอใจ ต่อ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories) นโยบายการลงโทษและพักการเรียน เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน และความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32, 4.3, 4.26, 4.24, 4.24 และ 4.24 ตามลำดับ

ในขณะเดียวกัน นักศึกษามี ความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการสอบและการให้คะแนน การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ระบบรักษาความปลอดภัย บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ห้องคอมพิวเตอร์ การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย กฎระเบียบ ของหอพัก ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน ช่องทางการ

สื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์ และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.19, 4.19, 4.17, 4.16, 4.16, 4.15, 4.15, 4.14, 4.13, 4.13, 4.13, 4.13, 4.13, 4.13, 4.11, 4.10, 4.10, 4.10, 4.06, 4.04, 4.03, 4.03 และ 3.93 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มหาวิทยาลัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้	3.62	เห็นด้วย
2. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยจะช่วยให้จัดการกับหน้าที่การงานในอนาคตได้	3.70	เห็นด้วย
3. จะแนะนำมหาวิทยาลัยให้กับผู้อื่น	3.60	เห็นด้วย
4. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยช่วยกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในชีวิต	3.62	เห็นด้วย
5. ภูมิใจกับความสำเร็จ ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.64	เห็นด้วย
6. มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย	3.72	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษา ต่างชาติ เห็นด้วยว่ามหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยจะช่วยให้จัดการกับหน้าที่การงานในอนาคตได้ ภูมิใจกับความสำเร็จ ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ มหาวิทยาลัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยช่วยกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในชีวิต และจะแนะนำมหาวิทยาลัยให้กับผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.70, 3.64, 3.62, 3.62 และ 3.60 ตามลำดับ

ตางรางที่ 4.7 แสดงข้อมูลแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตและคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต	3.46	น่าจะเลือก
2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	3.74	ดี

จากตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคตและคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า นักศึกษาต่างชาติ มีแนวโน้มว่าจะเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านต่าง ๆ จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การพัฒนาตนเอง	ระดับการพัฒนา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถ	3.68	มาก
2. การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต	3.60	มาก
3. การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการ	3.53	มาก
4. การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.59	มาก
5. การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา	3.53	มาก
6. การพัฒนาด้านการตัดสินใจ	3.59	มาก
7. การพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง	3.47	มาก
8. การเข้าใจในตนเอง	3.63	มาก
9. การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ	3.56	มาก

ตารางที่ 4.8 **(ต่อ)**

การพัฒนาตนเอง	ระดับการพัฒนา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
10. การสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง	3.81	มาก
11. การกำหนดเป้าหมายในชีวิต	3.61	มาก
12. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.68	มาก
13. การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม	3.67	มาก
14. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ	3.72	มาก
15. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ	3.49	มาก
16. ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง	3.53	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษามีการพัฒนาตนเองในระดับมาก ในด้านการสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญาและความสามารถ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม การเข้าใจในตนเอง การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพและทักษะชีวิต การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การพัฒนาด้านการตัดสินใจ การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ และการพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.72, 3.68, 3.68, 3.67, 3.63, 3.61, 3.60, 3.59, 3.59, 3.56, 3.53, 3.53, 3.53, 3.49 และ 3.47 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 **การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานข้อที่ 1 **ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน** เขียนเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

H_0: ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1: ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อ การ บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย

การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย	**ความคาดหวัง**	**ความพึงพอใจ**	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง (Visa)	3.68	4.08	-2.862*	.006
2. การให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย	3.61	3.72	-.716	.476
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ	3.60	4.19	-4.678*	.000
4. การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ	3.40	3.96	-4.311*	.000
5. การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน	3.40	4.21	-5.893*	.000
การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม	**3.49**	**3.97**	**-4.715***	**.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สูงกว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติ

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย

การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย	**ความคาดหวัง**	**ความพึงพอใจ**	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. บริการไปรับที่สนามบิน	3.67	4.32	-4.144*	.000
2. การพาไปซื้อของต่างๆ	3.23	3.65	-2.672*	.010
3. การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย	3.43	3.83	-3.082*	.003
4. การปฐมนิเทศ	3.30	3.94	-5.508*	.000
5. การเปิดบัญชีธนาคาร	2.97	4.15	-9.567*	.000
6. การแลกเปลี่ยนเงินตรา	3.57	4.12	-4.993*	.000
7. บริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ	3.44	4.20	-6.745*	.000
8. การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน	3.39	4.13	-8.027*	.000
9. การให้ข้อมูลของห้องสมุด	3.59	4.28	-7.582*	.000
10. การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์	3.46	4.10	-5.671*	.000
11. การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย	3.33	4.14	-5.976*	.000
12. การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ	3.36	4.23	-8.438*	.000
13. การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย	3.43	4.15	-7.466*	.000
14. การให้บริการอาหาร	3.52	4.18	-5.039*	.000
การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม	**3.39**	**4.06**	**-9.924***	**.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกข้อมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการ เมื่อเดินทางถึงประเทศไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สูงกว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติ

ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย

การบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย	**ความคาดหวัง**	**ความพึงพอใจ**	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การแนะนำด้านการเข้าเมือง	3.64	4.03	-2.723*	.008
2. การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน	3.63	4.13	-5.031*	.000
3. การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว	3.48	4.20	-6.868*	.000
4. การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม	3.53	4.16	-4.719*	.000
5. ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ	3.30	4.07	-5.857*	.000
6. องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา)	3.37	4.06	-5.268*	.000
7. ศูนย์บริการอาชีพ	3.45	3.98	-3.682*	.000
8. ศูนย์บริการจัดหางาน	3.55	4.12	-4.159*	.000
9. กิจกรรมนันทนาการ	3.35	4.02	-6.392*	.000
10. การบริการของห้องสมุด	3.44	4.44	-9.566*	.000
11. การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล	3.51	4.08	-4.823*	.000
12. บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.63	4.10	-2.828*	.006
13. การให้คำแนะนำด้านการเงิน	3.44	4.07	-5.819*	.000
14. ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย)	3.48	4.15	-5.170*	.000
15. การให้บริการของหอพัก	3.61	4.06	-2.947*	.004
16. การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร	3.43	4.24	-7.862*	.000
17. การจัดกิจกรรมทางสังคม	3.36	4.00	-5.821*	.000
18. การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	3.51	4.19	-7.366*	.000
19. การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ	3.55	3.93	-2.437*	.018
20. การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์	3.58	4.12	-3.484*	.001
21. การให้บริการที่จอดรถ	3.25	4.18	-8.596*	.000
การบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทยโดยรวม	**3.46**	**4.10**	**-7.908***	**.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการ ระหว่างที่ศึกษาอยู่ใน ประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการ ระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทุกข้อมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อการบริการ ระหว่างที่ศึกษาอยู่ใน ประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการ ระหว่างที่ศึกษาอยู่ใน ประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สูงกว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติ

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สภาพแวดล้อม	**ความคาดหวัง**	**ความพึงพอใจ**	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ระบบการสอบและการให้คะแนน	3.79	4.18	-3.083*	.003
2. เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา	3.49	4.25	-6.342*	.000
3. คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน	3.56	4.24	-7.062*	.000
4. การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน	3.56	4.15	-4.730*	.000
5. ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา	3.49	4.20	-7.634*	.000
6. ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	3.60	4.26	-6.347*	.000
7. ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน	3.54	4.03	-4.910*	.000
8. การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	3.57	4.18	-5.076*	.000
9. คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา	3.52	4.16	-5.446*	.000
10. ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง	3.37	4.15	-7.998*	.000
11. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	3.47	4.10	-5.037*	.000
12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน	3.45	4.16	-6.489*	.000
13. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน	3.65	4.19	-4.354*	.000

ตารางที่ 4.12 **(ต่อ)**

สภาพแวดล้อม	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
14. การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.43	4.13	-5.574*	.000
15. กฎระเบียบของหอพัก	3.64	4.03	-2.786*	.007
16. นโยบายการลงโทษและพักการเรียน	3.64	4.28	-6.745*	.000
17. ระบบรักษาความปลอดภัย	3.64	4.15	-4.561*	.000
18. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน	3.49	4.32	-10.126*	.000
19. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories)	3.49	4.29	-7.352*	.000
20. อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ	3.52	4.23	-6.498*	.000
21. บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ	3.45	4.16	-5.978*	.000
22. ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย	3.46	4.04	-4.904*	.000
23. สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย	3.56	4.14	-5.436*	.000
24. ห้องคอมพิวเตอร์	3.37	4.13	-7.378*	.000
25. การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.51	4.18	-6.241*	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกข้อ มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สูงกว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติ

สมมติฐานข้อที่ 2 นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

H_0: นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1: นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามเพศ

การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย	**หญิง**	**ชาย**	t	p
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง (Visa)	4.05	4.04	.010	.992
2. การให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย	3.55	3.88	-1.106	.272
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ	4.21	4.19	.093	.926
4. การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ	3.87	4.04	-.739	.462
5. การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน	4.16	4.23	-.371	.712
การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม	**3.93**	**4.01**	**-.595**	**.554**

จากตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p-value) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย จำแนกตามเพศ

การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย	หญิง	ชาย	t	p
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. บริการไปรับที่สนามบิน	4.33	4.32	.023	.982
2. การพาไปซื้อของต่างๆ	3.45	3.91	-1.495	.140
3. การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย	3.69	4.07	-1.530	.131
4. การปฐมนิเทศ	3.84	4.08	-1.157	.251
5. การเปิดบัญชีธนาคาร	4.28	4.00	1.418	.162
7. บริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ	4.17	4.22	-.272	.786
8. การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน	4.11	4.11	-.013	.990
9. การให้ข้อมูลของห้องสมุด	4.38	4.11	1.554	.124
10. การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์	4.13	4.07	.269	.789
11. การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4.22	4.00	1.072	.287
12. การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ	4.27	4.15	.560	.577
13. การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย	4.14	4.08	.272	.787
14. การให้บริการอาหาร	4.24	4.04	.926	.358
การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม	**4.11**	**3.98**	**.990**	**.327**

จากตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการ เมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p-value) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษา ต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ

การบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย	หญิง	ชาย	t	p
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การแนะนำด้านการเข้าเมือง	4.09	3.88	.974	.334
2. การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน	4.19	4.04	.824	.413
3. การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว	4.27	4.12	1.038	.303
4. การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม	4.32	3.83	2.383*	.020
5. ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ	4.11	4.08	.128	.899
6. องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา)	4.05	4.04	.051	.960
7. ศูนย์บริการอาชีพ	4.10	3.81	1.425	.159
8. ศูนย์บริการจัดหางาน	4.23	3.88	1.638	.106
9. กิจกรรมนันทนาการ	4.09	3.88	1.294	.200
10. การบริการของห้องสมุด	4.59	4.24	2.289*	.026
12. บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	4.18	4.00	.805	.424
13. การให้คำแนะนำด้านการเงิน	4.14	3.92	1.084	.282
14. ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย)	4.25	4.00	1.099	.276
15. การให้บริการของหอพัก	4.11	3.96	.594	.554
16. การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร	4.31	4.15	.773	.442
17. การจัดกิจกรรมทางสังคม	4.07	3.92	.723	.472
18. การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	4.43	3.81	3.428*	.001
19. การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ	3.93	3.96	-.109	.913
20. การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์	3.98	4.23	-.953	.344
21. การให้บริการที่จอดรถ	4.10	4.32	-1.030	.307
การบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทยโดยรวม	**4.19**	**3.99**	**1.332**	**.190**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การบริการของห้องสมุด การบริการด้านสุขภาพ /

ห้องพยาบาล และการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม มีค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ .020, .026, .001 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ ระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจ สูงกว่านักศึกษาชายในด้าน การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การบริการของห้องสมุด การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล และการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

สภาพแวดล้อม	หญิง	ชาย	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ระบบการสอบและการให้คะแนน	4.30	3.88	2.590*	.012
2. เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา	4.28	4.16	.627	.532
3. คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน	4.33	4.08	1.691	.096
4. การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน	4.29	3.92	1.987	.051
5. ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา	4.26	4.08	1.139	.259
6. ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	4.23	4.24	-.033	.974
7. ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน	4.15	3.81	2.066*	.043
8. การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	4.18	4.04	.741	.461
9. คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา	4.22	4.04	1.076	.286
10. ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง	4.18	4.04	.816	.418
11. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	4.32	3.78	2.762*	.007
12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน	4.27	4.00	1.287	.202
13. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน	4.24	4.11	.655	.515
14. การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	4.18	4.04	.707	.482
15. กฎระเบียบของหอพัก	4.15	3.85	1.253	.214

ตารางที่ 4.16 **(ต่อ)**

สภาพแวดล้อม	หญิง	ชาย	t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
16. นโยบายการลงโทษและพักการเรียน	4.33	4.15	1.136	.260
17. ระบบรักษาความปลอดภัย	4.24	3.92	1.693	.095
18. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน	4.44	4.12	2.223*	.030
19. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ	4.37	4.19	1.180	.242
20. อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ	4.25	4.08	.925	.358
21. บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ	4.30	3.81	2.914*	.005
22. ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย	4.20	3.80	1.848	.069
23. สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย	4.25	3.96	2.049*	.044
24. ห้องคอมพิวเตอร์	4.17	3.96	1.124	.265
25. การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	4.30	3.88	2.443*	.018
26. การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ	4.16	4.07	.507	.614
27. การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.22	3.88	2.135*	.036
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ	4.07	3.67	1.907	.061
29. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา	4.22	3.88	1.748	.085
30. ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์	4.20	3.72	2.330*	.023
31. สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม	4.18	3.76	2.200*	.031

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อระบบการสอบและการให้คะแนน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย และสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย

ในภาพรวม มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านต่างๆ ข้างต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจ สูงกว่านักศึกษาชายในด้าน ระบบการสอบและการให้คะแนน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย การบริการสารสนเทศและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย และสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามอายุ

การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย	F	Sig.
1. การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง (Visa)	1.383	.259
2. การให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย	4.046*	.022
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ	.253	.777
4. การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ	1.607	.208
5. การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน	.217	.805
การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม	**4.479***	**.016**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย และการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย และการบริการก่อนที่จะเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ก่อนเดินทางมาประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย

อายุ	**ค่าเฉลี่ย**	21 ปี	22 ปี	23 – 25 ปี
		2.50	4.00	3.57
21 ปี	2.50	-	-1.50*	-1.27*
			(.007)	(.049)
22 ปี	4.00		-	0.43
				(.150)
23 – 25 ปี	3.57			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ ก่อนเดินทางมาประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย ของนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัยน้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50

ส่วน ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัยของนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัยน้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.27

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม

อายุ	**ค่าเฉลี่ย**	21 ปี	22 ปี	23 – 25 ปี
		3.52	4.16	3.79
21 ปี	3.52	-	-0.64*	-0.27
			(.020)	(.317)
22 ปี	4.16		-	0.37*
				(.020)
23 – 25 ปี	3.79			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวมของนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

ส่วนความพึงพอใจด้านการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยโดยรวม ของนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย จำแนกตามอายุ

การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย	F	Sig.
1. บริการไปรับที่สนามบิน	1.669	.197
2. การพาไปซื้อของต่างๆ	3.124	.051
3. การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย	2.358	.102
4. การปฐมนิเทศ	2.589	.083
5. การเปิดบัญชีธนาคาร	.226	.799
6. การแลกเปลี่ยนเงินตรา	.599	.552
7. บริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ	1.641	.202
8. การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน	1.292	.281
9. การให้ข้อมูลของห้องสมุด	.554	.577
10. การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์	.027	.974
11. การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย	.385	.682
12. การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ	.180	.836
13. การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย	1.142	.326
14. การให้บริการอาหาร	.986	.378
การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม	**.780**	**.464**

จากตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยทุกข้อ มีค่า Sig. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ เมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ

การบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย	F	Sig.
1. การแนะนำด้านการเข้าเมือง	.535	.588
2. การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน	.378	.687
3. การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว	.089	.915
4. การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม	.389	.679
5. ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ	.981	.380
6. องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา)	.430	.653
7. ศูนย์บริการอาชีพ	2.012	.143
8. ศูนย์บริการจัดหางาน	.733	.485
9. กิจกรรมนันทนาการ	.743	.480
10. การบริการของห้องสมุด	.263	.769
11. การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล	.739	.482
12. บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	2.998	.057
13. การให้คำแนะนำด้านการเงิน	.944	.394
14. ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย)	.350	.706
15. การให้บริการของหอพัก	1.335	.270
16. การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร	.389	.679
17. การจัดกิจกรรมทางสังคม	.897	.413
18. การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	.033	.967
19. การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ	.363	.697
20. การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์	.843	.435
21. การให้บริการที่จอดรถ	.391	.678
การบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทยโดยรวม	**.361**	**.699**

จากตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทยทุกข้อ มีค่า Sig. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

สภาพแวดล้อม	F	Sig.
1. ระบบการสอบและการให้คะแนน	.149	.862
2. เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา	2.267	.112
3. คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน	.541	.585
4. การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน	1.625	.204
5. ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา	2.541	.086
6. ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	.381	.685
7. ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน	1.532	.224
8. การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	.980	.381
9. คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา	.002	.998
10. ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง	.196	.823
11. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	.101	.904
12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน	.083	.920
13. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน	.213	.809
14. การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	.370	.692
15. กฎระเบียบของหอพัก	.297	.744
16. นโยบายการลงโทษและพักการเรียน	.182	.834
17. ระบบรักษาความปลอดภัย	1.790	.175
18. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน	.194	.824
19. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ	1.113	.334
20. อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ	.425	.656
21. บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ	.712	.494
22. ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย	1.221	.302
23. สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย	.217	.805
24. ห้องคอมพิวเตอร์	1.457	.240

ตารางที่ 4.22 **(ต่อ)**

สภาพแวดล้อม	F	Sig.
25. การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	1.065	.350
26. การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ	.876	.421
27. การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล	.393	.677
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ	.184	.832
29. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา	.308	.736
30. ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์	.422	.657
31. สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม	.421	.658

จากตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกข้อ มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

H_0: นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1: นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	หญิง	ชาย	t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. มหาวิทยาลัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้	3.69	3.50	1.159	.250
2. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยจะช่วยให้จัดการกับหน้าที่การงานในอนาคตได้	3.82	3.50	1.973	.052
3. จะแนะนำมหาวิทยาลัยให้กับผู้อื่น	3.73	3.36	1.914	.059
4. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยช่วยกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในชีวิต	3.72	3.43	1.771	.081
5. ภูมิใจกับความสำเร็จ ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.73	3.46	1.419	.160
6. มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย	3.86	3.48	2.224*	.029

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติ ในด้านที่ว่า มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย มีค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ในด้านที่ว่า มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาหญิงเห็นด้วยมากกว่านักศึกษาชาย ว่ามหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มและความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	หญิง	ชาย	t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต	3.55	3.32	.999	.321
2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	3.84	3.56	1.872	.066

จากตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้ม การเลือกเรียน และความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ พบว่า แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. เท่ากับ .321 และ .066 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

การพัฒนาตนเอง	หญิง	ชาย	t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถ	3.77	3.55	1.240	.219
2. การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต	3.67	3.48	1.098	.276
3. การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการ	3.59	3.45	.734	.465
4. การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.66	3.48	1.021	.311
5. การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา	3.55	3.48	.392	.696
6. การพัฒนาด้านการตัดสินใจ	3.70	3.41	1.675	.098
7. การพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง	3.48	3.45	.174	.863
8. การเข้าใจในตนเอง	3.72	3.48	1.398	.166
9. การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ	3.61	3.48	.699	.487
10. การสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง	3.85	3.76	.471	.640
11. การกำหนดเป้าหมายในชีวิต	3.62	3.59	.197	.844
12. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.72	3.62	.537	.593
13. การปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคม	3.80	3.45	2.254*	.027
14. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ	3.78	3.62	.991	.325
15. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ	3.57	3.38	1.114	.269
16. ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง	3.47	3.62	-.675	.502

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ พบว่า การพัฒนาด้านการปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีการพัฒนาด้านการปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาหญิงมี การพัฒนาตนเองด้าน การปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคมมากกว่านักศึกษาชาย

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	F	Sig.
1. มหาวิทยาลัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้	.033	.968
2. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยจะช่วยให้จัดการกับหน้าที่การงานในอนาคตได้	.941	.395
3. จะแนะนำมหาวิทยาลัยให้กับผู้อื่น	.394	.676
4. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยช่วยกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในชีวิต	.605	.549
5. ภูมิใจกับความสำเร็จ ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้	.891	.415
6. มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย	.682	.509

จากตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกข้อ มีค่า Sig. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในทุกข้อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้ม การเลือกเรียน และความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	F	Sig.
1. แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต	.670	.515
2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	.321	.726

จากตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้ม การเลือกเรียน และความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ พบว่า แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติ มีค่า Sig. เท่ากับ .515 และ .726 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษา

ต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

การพัฒนาตนเอง	F	Sig.
1. การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถ	1.686	.193
2. การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต	2.023	.140
3. การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการ	.191	.827
4. การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	2.957	.058
5. การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา	.650	.525
6. การพัฒนาด้านการตัดสินใจ	.260	.772
7. การพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง	.675	.512
8. การเข้าใจในตนเอง	2.343	.103
9. การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ	.178	.838
10. การสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง	1.746	.182
11. การกำหนดเป้าหมายในชีวิต	.675	.512
12. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	.385	.682
13. การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม	3.246*	.045
14. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ	.403	.670
15. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ	.999	.373
16. ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง	4.005*	.023

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านต่างๆ จาก การศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม และความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษา ต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองในด้านปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม และความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์

นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

อายุ	**ค่าเฉลี่ย**	21 ปี	22 ปี	23 – 25 ปี
		3.67	3.41	3.82
21 ปี	3.67	-	0.26 (.390)	-0.15 (.592)
22 ปี	3.41		-	-0.41* (.013)
23 – 25 ปี	3.82			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคมของนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี มีการพัฒนาตนเองในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตน ในด้านความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง จาก การศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

อายุ	**ค่าเฉลี่ย**	21 ปี	22 ปี	23 – 25 ปี
		3.67	3.14	3.76
21 ปี	3.67	-	0.53 (.198)	-0.09 (.809)
22 ปี	3.14		-	-0.62* (.007)
23 – 25 ปี	3.76			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อายุของนักศึกษาต่างชาติกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ในด้าน ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง ของนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี มีการพัฒนาตนเองในด้านความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 23 – 25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่างชาติก่อนเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษากับความพึงพอใจภายหลังการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตของนักศึกษาต่างชาติ

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง ชั้นปีที่ศึกษา แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา สาขาที่เรียน และเกรดเฉลี่ยสะสม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษา และความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ที่มี ต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

2. นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

3. นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามจำนวน 83 ชุด ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างชาติ

จากการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 23 – 25 ปี รองลงมา คือ อายุ 22 ปี และอายุ 21 ปี ตามลำดับ โดยมารดา ของนักศึกษา ต่างชาติ ส่วนใหญ่ มีการศึกษา ในระดับอนุปริญญา รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับปริญญาตรี และระดับอาชีวะ/เทคนิค/ปวส. ตามลำดับ ส่วนบิดา ของนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญา ตามลำดับ ซึ่งนักศึกษาต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเ ป็นนักศึกษาใน ชั้นปีที่ 4 มากกว่าชั้นปีที่ 3 โดยส่วนใหญ่มี แหล่งค่าใช้จ่ายในการศึกษาจากบิดามารดา/ญาติพี่น้อง รองลงมา คือ เงินออมของตนเอง และทุนการศึกษา ตามลำดับ และนักศึกษา ต่างชาติที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ศึกษาใน หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ ซึ่งนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.50 – 2.99 รองลงมาคือ เกรดเฉลี่ยสะสม 3.00 – 3.49 และเกรดเฉลี่ยสะสม 2.00 – 2.49 ตามลำดับ

ข้อมูลความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ว่า

1.1 **ความคาดหวังต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังใน***ระดับมาก*** ต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม และการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยในทุกๆด้าน ยกเว้นด้านเดียวที่มีความคาดหวังต่อการบริการใน***ระดับปานกลาง*** คือ การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว โรงภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า และอื่นๆ ซึ่งมีความคาดหวังในระดับปานกลาง

1.2 **ความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทย** สรุปได้ดังนี้ นักศึกษา ต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม อยู่ใน***ระดับมาก*** ในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ เช่น ศูนย์การศึกษา อาจารย์ วิชาที่จะเรียน และอื่นๆ การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ เช่น สถานที่

ท่องเที่ยว โรง ภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ และการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย

2. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ดังนี้

2.1 **ความคาดหวังต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวัง ใน***ระดับมาก*** ต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม และการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ในด้านการ บริการไปรับที่สนามบิน การบริการอาหาร การให้ข้อมูลห้องสมุด การแลกเปลี่ยนเงินตรา การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์ การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ และบริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ และมีความคาดหวัง ใน***ระดับปานกลาง*** ต่อการบริการในด้าน การปฐมนิเทศ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและ ความปลอดภัย การพาไปซื้อของต่างๆ และการเปิดบัญชีธนาคาร

2.2 **ความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจใน***ระดับมาก*** ต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยโดยรวม และการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย ในด้านการ บริการไปรับที่สนามบิน การให้ข้อมู ล ห้องสมุด และการให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ และมีความพึงพอใจใน ***ระดับปานกลาง*** ต่อการบริการในด้านการจัดหาโทรศัพท์มือถือ การเปิดบัญชีธนาคาร การให้บริการอาหาร การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์การแลกเปลี่ยนเงินตรา การปฐมนิเทศการ รับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย และการพาไปซื้อของต่างๆ

3. **คาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ดังนี้

3.1 **ความ คาดหวังต่อ การบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย ในทุกๆด้าน อยู่ใน ***ระดับมาก*** ไม่ว่าจะเป็น การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน การแนะนำด้านการเข้าเมือง บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย การให้บริการของหอพัก ศูนย์บริการจัดหางาน การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ การบริการของห้องสมุด การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย) การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร การให้คำแนะนำด้านการเงิน ศูนย์บริการอาชีพ และการจัดกิจกรรมทางสังคม และมีความคาดหวัง ใน***ระดับปานกลาง*** ต่อองค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา) กิจกรรมนันทนาการ ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ และการให้บริการที่จอดรถ

3.2 **ความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจ ใน***ระดับมากที่สุด*** ต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย ในด้านการบริการของห้องสมุด การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร และการให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว และมีความพึงพอใจใน***ระดับมาก*** ในด้านการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้บริการที่จอดรถ ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย) การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ ศูนย์บริการจัดหางาน การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การให้คำแนะนำด้านการเงิน การให้บริการของหอพัก องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา) การแนะนำด้านการเข้าเมือง กิจกรรมนันทนาการ การจัดกิจกรรมทางสังคม ศูนย์บริการอาชีพ และการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่างๆ

4. **ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ดังนี้

4.1 **ความคาดหวัง ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังใน ***ระดับมาก*** ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ทุกด้าน ได้แก่ ระบบการสอบและการให้คะแนน การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ระบบรักษาความปลอดภัย การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย นโยบายการลงโทษและพักการเรียน การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา กฎระเบียบของหอพัก คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์ การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories) อุปกรณ์เครื่องกีฬาต่าง ๆ บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน และห้องคอมพิวเตอร์

4.2 **ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติ มีความพึงพอใจ ใน***ระดับมากที่สุด*** ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยโดยรวม และสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories) นโยบายการลงโทษและพักการเรียน เนื้อหาวิชา

ของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน และความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน และมีความ พึงพอใจ ***ในระดับมาก*** ต่อทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการสอบและการให้คะแนน การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ระบบรักษาความปลอดภัย บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ห้องคอมพิวเตอร์ การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย กฎระเบียบของหอพัก ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์ และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ

5. **ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ว่า นักศึกษา ต่างชาติ ***เห็นด้วยว่า*** มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยจะช่วยให้จัดการกับหน้าที่การงานในอนาคตได้ ภูมิใจกับความสำเร็จ ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ มหาวิทยาลัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยช่วยกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในชีวิต และนักศึกษาต่างชาติ**จะแนะนำ** มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้กับผู้อื่น

6. **แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตและคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ว่า นักศึกษาต่างชาติ ***คาดว่าจะ*** เลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ใน***ระดับดี***

7. **ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต** สรุปได้ว่า นักศึกษา ต่างชาติมีการพัฒนาตนเองใน ***ระดับมาก*** ในทุกๆด้าน อันได้แก่ การสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญาและความสามารถ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม การเข้าใจในตนเอง การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพและทักษะชีวิต การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การพัฒนาด้านการตัดสินใจ การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ และการพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง

8. **การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน** สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ความคาดหวังกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความคาดหวังกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการก่อนเดินทางถึงประเทศไทย***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย***ไม่แตกต่างกัน***

2. นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย***ไม่แตกต่างกัน***

3. นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัยหอพักของมหาวิทยาลัย และการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวม ***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย***ไม่แตกต่างกัน***

7. นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย***ไม่แตกต่างกัน***

8. นักศึกษา ต่างชาติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต***ไม่แตกต่างกัน***

สมมติฐานข้อที่ 3 นักศึกษาต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต***ไม่แตกต่างกัน***

3. นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในด้านการปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต***ไม่แตกต่างกัน***

5. นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต และความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต***ไม่แตกต่างกัน***

6. นักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในด้าน การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม และความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง ***แตกต่างกัน*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

นักศึกษา ต่างชาติ ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ทั้งก่อนที่จะเดินทางมาถึงประเทศไทย การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย และการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนความสำเร็จของนักศึกษาต่างชาติที่ ได้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการและการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับของนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทยนั้น นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจมากในด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านต่าง ๆ การให้ข้อมูลด้านการเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน และการแนะนำด้านกฎระเบียบการเข้าเมือง (Visa) ตามลำดับ ส่วนการบริการเมื่อเดินทางถึง

ประเทศไทยนั้น นักศึกษา ต่างชาติมีความพึงพอใจมากในทุก ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการให้ข้อมูล ทั่วไปเกี่ยวกับ ห้องสมุด การจัดหาโทรศัพท์มือถือ การเปิดบัญชีธนาคาร การให้บริการอาหาร การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน และการให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

ในส่วนของการบริการระหว่างที่ศึกษาอยู่ใน ประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัย นั้น นักศึกษาต่างชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ในการให้บริการของห้องสมุด และการให้บริการอาหาร/โรงอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว ซึ่งนักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งยังมี ความพึงพอใจในระดับมากต่อการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้บริการที่จอดรถ ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย) การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน การ บริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ ศูนย์บริการจัดหางาน การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การให้คำแนะนำด้านการเงิน การให้บริการของหอพัก องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา) การแนะนำด้านการเข้าเมือง กิจกรรมนันทนาการ การจัดกิจกรรมทางสังคม

จากการบริการและการจัดการการศึกษาที่มีคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทำให้นักศึกษา ต่างชาติ ได้รับประสบการณ์ที่ดีซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการหางานในอนาคต ประสบการณ์ ที่ได้รับจากการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นในชีวิต และช่วยให้นักศึกษาต่างชาติสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ได้ รวมถึงสร้างความภูมิใจกับความสำเร็จในการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแห่งนี้ และนักศึกษาต่างชาติจะแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอีกในอนาคต

ในการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้น นักศึกษา ทุกคน ได้รับการพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ และประสบการณ์การใช้ชีวิตมากมาย โดยเฉพาะการพัฒนาตนเองในการสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญาและความสามารถ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปรับตัวและทักษะในการเข้าสังคม การเข้าใจในตนเอง การกำหนดเป้าหมายในชีวิต และการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพและทักษะชีวิต ทั้งนี้ นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตรที่ศึกษา คุณภาพการสอน ของอาจารย์ในสาขาที่เรียน ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories) และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน ซึ่ง ล้วนเป็นสิ่งที่ นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ผลการวิจัยนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2552) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ แล้วพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี

ค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความรู้ของอาจารย์ในเนื้อหาวิชาที่สอน ความรอบรู้ของอาจารย์ในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากเนื้อหาวิชาที่สอน การเตรียมการสอนของอาจารย์ ความสำคัญของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชาในหลักสูตร ความทันสมัยของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร ความชัดเจนในการชี้แจงจุดมุ่งหมายการเรียนของอาจารย์ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการวิจัยของประนอ วรวุฒิ (2539) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แล้วพบว่า ในภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีการศึกษา 2546 แล้วพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อด้านการเรียนการสอน และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก รวมทั้งยังสอดคล้องกับการวิจัยของจินตนา กิ่งแก้ว (2547) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตจันทบุรี แล้วพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมแต่ละด้านเรียงตามระดับคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านสังคมในกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมด้านการให้บริการแก่นักศึกษา

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษา ต่างชาติ ที่มาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้รับความพึงพอใจจากการได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นการบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย และการบริการระหว่า งศึกษาอยู่ในประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้ยัง รวมถึงการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เป็นเพศชาย ในด้าน การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม การบริการของห้องสมุด การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ระบบการสอบและการให้คะแนน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย และสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม นอกจากนี้ นักศึกษาหญิง ยังเห็นด้วยมากกว่านักศึกษาชายว่า มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อ

นำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย อีกทั้งนักศึกษาหญิง ยังมีการพัฒนาตนเองด้านการปรับตัว และการพัฒนาทักษะในการเข้าสังคมมากกว่านักศึกษาชายอีกด้วย

ส่วนนักศึกษาต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน นั้น มีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย และการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยโดยรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ นักศึกษา ต่างชาติที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาต่างชาติที่มีอายุ 22 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ นักศึกษา ต่างชาติที่มีอายุ 21 ปี มีการพัฒนาตนเองด้านการปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคม และความพร้อมในการสร้างครอบครัว น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติ ที่มีอายุ 23 – 25 ปี สอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2552) พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผลการเรียนการสอน และปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 31 – 40 ปี

จากข้อมูลข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการบริการและการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษาต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้กล่าวไว้แล้ว ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนี้จะนำไปสู่การเพิ่มจำนวนนักศึกษาต่างชาติ ที่เกิดจากการบอกต่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของนักศึกษาที่เคยเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หากสามารถเพิ่มจำนวนนักศึกษาได้มากขึ้นจะเป็นความสำเร็จอย่างยิ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาต่างชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ในการบริการนักศึกษาต่างชาติก่อนเดินทาง มาประเทศไทยนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรให้การแนะนำ อย่างชัดเจน และจัดทำเอกสารสำคัญต่างๆเพื่อให้ข้อมูลแก่นักศึกษาต่างชาติ ใน ด้านกฎระเบียบการเข้าเมือง (Visa) และการให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย

2. ในการบริการนักศึกษาต่างชาติเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรเพิ่มคุณภาพบริการในการพาไปซื้อของต่างๆ การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย การแลกเปลี่ยนเงินตรา และการปฐมนิเทศ

3. ในการบริการนักศึกษาต่างชาติระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรเพิ่มคุณภาพการบริการ ด้านการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ การแนะนำด้านการเข้าเมือง การให้บริการของหอพัก การบริการ จัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน การ จัดศูนย์บริการจัดหางาน การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล และการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

4. ในการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาตินั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ด้วยการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการบริการ การพัฒนาระบบการสอบและการให้คะแนน การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล กฎระเบียบของหอพัก ระบบรักษาความปลอดภัย การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก การปรับปรุงสภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย การพัฒนาช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย และการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

5. ในการส่งเสริมให้นักศึกษาต่างชาติได้พัฒนาตนเองนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรจัดการศึกษาที่สามารถทำให้นักศึกษามีการพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง การเตรียมความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ และการพัฒนาด้านการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเชิงสำรวจฉบับนี้ เป็นงานวิจัยฉบับที่ 1 จากชุดการวิจัย (Research Series) ที่ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบไว้ โดยมีจุดประสงค์หลักในการสร้างให้เกิดวงจรคุณภาพในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักศึกษาต่างชาติที่เดินทางมาศึกษายังมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยมองเห็นประโยชน์ในการนำเอาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ได้รับจากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัย ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างครบวงจร เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มสัมฤทธิผลในการตอบสนองต่อพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริการวิชาการ ผ่านกลไกการประกันคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้อิทธิพลจากปัจจัยภายนอก และสภาพสังคม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาทุกปีเพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบว่าความพึงพอใจของนักศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง หรือมีการบริการด้านใดที่ควรจะปรับปรุง เพื่อที่มหาวิทยาลัยจะได้นำไปพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และ/หรือ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาด้วยภาษาไทย เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนางานวิชาการ และการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพงานบริการต่อไป

รายการอ้างอิง

จงจิตร ชมภูผล . (2550). การบริหารคุณภาพการศึกษาด้วย Productivity. [Online]. Available URL :http://youth.ftpi.or.th/index.php?option=com_content&task=view&id=65&Itemid

จินตนา กิ่งแก้ว . (2547) . ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจันทบุรี. [Online]. Available URL: http://tea.gspa-buu.net/library/is/mpa45/45933594.pdf

ธนารีย์ เพ็ชรรัตน์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนการสอนของกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง . [Online]. Available URL: http://www.rd.ru.ac.th/journal/

ธิดารัตน์ บุญนุช. (2543). การพัฒนากิจกรรมนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์. ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา.

ปัณฑ์ณัฐ ปานพรม. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา. คณะแพทยศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสงค์ อุทัย และคณะ . (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551. [Online]. Available URL: http://www.thonburi-u.ac.th/Web_Research/Thonburi_Research2/Thonburi_R2/Teacher_R/T12.pdf

ประนอ วรวุฒิ . (2539). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ปัณฑ์ณัฐ ปานพรม . (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [Online]. Available URL: http://med.tu.ac.th/uploads/article/17.pdf

พิมล ธรรมศรีสกุล . (2548) . ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเดย์สปาของผู้บริโภคที่ใช้บริการเดย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. (2525). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2552.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2552). แผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2556

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2552). แผนพัฒนาสถาบันสู่สากล พ.ศ. 2552-2556

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2552). แผนพัฒนาสถาบันสู่สากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2553). แผนพัฒนาสถาบันสู่สากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2553). สรุปผลการดำเนินงาน แผนพัฒนาสถาบันสู่สากล ประจำปี พ.ศ. 2552 และแนวทางการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2553

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2553). แผนพัฒนาสถาบันสู่สากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2547). การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการที่ศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2528). งานบุคคลากรนิสิตนักศึกษา . กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยา จันทะอุ่มเม้า. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อระบบการเรียนการสอนหลักสูตรภาคพิเศษ.[Online]. Available URL: http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2549/Exer2549_no.78

วิภาวรรณ สิงห์พริ้งและคณะ . (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี . [Online]. Available URL: http://digital.lib.kmutt.ac.th/journal/kmuttv29n4_9.pdf

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมหมาย เปียถนอม . (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม . [Online]. Available URL: http://home.npru.ac.th/sommay/ebooks/book1.pdf

สุดารัตน์ เจริญสุขอำนวย และลัดดาวัลย์ หลีสกุล . (2553) . ความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างประเทศระดับปริญญาตรีที่มีต่อความรับผิดชอบในกระบวนการการให้บริการการต่อวีซ่าของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ . [Online]. Available URL: http://qa.bu.ac.th/conference/Powerpoint/Group4/12-807/4_13.pdf

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์การและการจัดการ. ธรรมสาร. กรุงเทพฯ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา._____. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุง 2546). กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สำเนาว์ ขจรศิลป์. (2538). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2: การพัฒนานักศึกษา.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Astin, A. W. (1993). What matters in college: Four critical years revisited. San Francisco: Jossey-Bass.

Brown, R. D. (1972). Student development in tomorrow's higher education: A return to the academy. Washington, DC: American Personnel and Guidance Association.

Holland, J. L. (1973). Making Vocational Choice: A Theory o Career. New Jersey: Prentice-Hall.

Business Review. November/December. 59, (April), 71-82.

Jones, Thomas O. and Earl W. Sasser, Jr. (1995). "Why Satisfied Customers Defect," Harvard.

King, P. M., and Field R. A. (1980). Longitudinal Study of Developmental Changes During the Freshman Year. Paper presented at the American College Personnel Association National Convention. Los Angeles.

Knight, Jane. (2003). Internationalization of Higher Education Practices and Priorities : 2003 IAU Survey Report. International Association of Universities.

Kotler, Phillip. (1998). Marketing Hospitality and Tourism. Prentice-Hall. Jossey Bass Wiley.

Moos, R. H. (1976). The human context: Environmental determinants of behavior. New York: Wiley.

Robbins, P. S. and Judge, T. (2007). Organizational Behavior. San Francisco: Jossey-Bass.

Rogers, C. (1980) A Way of Being. Boston: Houghton Mifflin.

Winston, R. B., Jr., Torres, V., Carpenter, D. S., McIntire, D. D., & Peterson, B. (2001). Staffing in student affairs: A survey of practices. College Student Affairs Journal, 21(1), 7-25.

Wolman, B.B. (1973). Dictionary of Behavior Science. New York : Van Norstand Reinhold Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ
ที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

[ ] 1.1 ชาย [ ] 1.2 หญิง

2. อายุ

[ ] 2.1 18 ปีหรือต่ำกว่า [ ] 2.2 19 ปี [ ] 2.3 20 ปี

[ ] 2.4 22 ปี [ ] 2.5 23 – 25 ปี [ ] 2.6 26 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง

มารดา บิดา

[ ] [ ] 3.1 ประถมศึกษา

[ ] [ ] 3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

[ ] [ ] 3.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือสอบเทียบ

[ ] [ ] 3.4 ระดับมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้รับปริญญา

[ ] [ ] 3.5 อาชีวะ/เทคนิค/ปวช./ปวส.

[ ] [ ] 3.6 อนุปริญญา

[ ] [ ] 3.7 ปริญญาตรี

[ ] [ ] 3.8 ปริญญาโท

[ ] [ ] 3.9 ปริญญาเอกหรือสายวิชาชีพ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย ฯลฯ

4. ชั้นปีที่ศึกษา

[ ] 4.1 ชั้นปีที่ 3 [ ] 4.2 ชั้นปีที่ 4

5. แหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา

[ ] 5.1 บิดามารดา/ญาติพี่น้อง [ ] 5.2 ทุนการศึกษา

[ ] 5.3 ทุนกู้ยืมการศึกษา [ ] 5.4 เงินกู้อื่น ๆ

[ ] 5.5 เงินออมของตนเอง [ ] 5.6 ทำงานส่งตนเองเรียน

6. สาขาที่เรียน

[ ] 6.1 ภาษาไทย [ ] 6.2 ธุรกิจระหว่างประเทศ

[ ] 6.3 ท่องเที่ยว [ ] 6.4 อื่น ๆ.....

7. เกรดเฉลี่ยสะสม

[ ] 7.1 ต่ำกว่า 2.00 [ ] 7.2 2.00 – 2.49 [ ] 7.3 2.50 – 2.99

[ ] 7.4 3.00 – 3.49 [ ] 7.5 3.50 – 4.00

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการก่อนเดินทาง มาประเทศไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การบริการก่อนเดินทางมาประเทศไทย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. การแนะนำด้านกฎ ระเบียบการเข้าเมือง (Visa)										
2. การให้ข้อมูลด้านที่พักอาศัย หอพักของมหาวิทยาลัย										
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ										
4. การให้ข้อมูลสำหรับกิจกรรมนันทนาการ										
5. การเดินทาง การคมนาคม ระบบขนส่งมวลชน										

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย

การบริการเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. การบริการไปรับที่สนามบิน										
2. การพาไปซื้อของต่างๆ										
3. การรับส่งระหว่างศูนย์การศึกษากับมหาวิทยาลัย										
4. การปฐมนิเทศ										
5. การเปิดบัญชีธนาคาร										
6. การแลกเปลี่ยนเงินตรา										
7. การบริการจัดหาโทรศัพท์มือถือ										
8. การให้ข้อมูลเรื่องการลงทะเบียน										
9. การให้ข้อมูลห้องสมุด										
10. การให้ข้อมูลห้องคอมพิวเตอร์										
11. การให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย										
12. การให้ข้อมูลด้านการบริการนันทนาการต่างๆ										
13. การช่วยเหลือให้ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย										
14. การบริการอาหาร										

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย

การบริการระหว่างศึกษาอยู่ในประเทศไทย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. การแนะนำด้านการเข้าเมือง										
2. การให้คำแนะนำด้านวิชาการ การเรียน										
3. การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว										
4. การอบรมความรู้ภาษาไทยเพิ่มเติม										
5. ศูนย์บริการนักศึกษาต่างชาติ										
6. องค์กรนักศึกษา (ฝ่ายกิจการนักศึกษา)										
7. ศูนย์บริการอาชีพ										
8. ศูนย์บริการจัดหางาน										
9. กิจกรรมนันทนาการ										
10. การบริการของห้องสมุด										
11. การบริการด้านสุขภาพ/ห้องพยาบาล										
12. การบริการจัดอบรมความรู้เสริมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย										
13. การให้คำแนะนำด้านการเงิน										
14. ครอบครัวอุปภัมภ์ (ครอบครัวไทย)										
15. การให้บริการของหอพัก										
16. การให้บริการอาหาร/โรงอาหาร										
17. การจัดกิจกรรมทางสังคม										
18. การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม										
19. การจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองตามเทศกาลต่าง ๆ										
20. การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์										
21. การให้บริการที่จอดรถ										

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างชาติ ต่อสภาพแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สภาพแวดล้อม	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ระบบการสอบและการให้คะแนน										
2. เนื้อหาวิชาของสาขาหลักสูตรที่ศึกษา										
3. คุณภาพการสอนของอาจารย์ในสาขาที่เรียน										
4. การพบผู้สอนนอกชั้นเรียน										
5. ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา										
6. ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน										
7. ขนาดของชั้นเรียนเมื่อเทียบกับวิชาที่สอน										
8. การติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา										
9. คุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา										
10. ลักษณะกลุ่มเพื่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง										
11. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย										
12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน										
13. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับก่อนลงทะเบียนและการลงทะเบียน										
14. การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย										
15. กฎระเบียบของหอพัก										
16. นโยบายการลงโทษและพักการเรียน										
17. ระบบรักษาความปลอดภัย										
18. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชั้นเรียน										
19. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องปฏิบัติการ (Laboratories)										
20. อุปกรณ์ เครื่องกีฬาต่าง ๆ										
21. บริเวณที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ										
22. ร้านหนังสือของมหาวิทยาลัย										
23. สภาพของอาคารเรียนและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย										
24. ห้องคอมพิวเตอร์										

ตารางส่วนที่ 3 (ต่อ)

สภาพแวดล้อม	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ										
25. การบริการสารสนเทศ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ										
26. การชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าหอพัก ฯลฯ										
27. การให้ความสำคัญของนักศึกษาเป็นรายบุคคล										
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ										
29. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษา										
30. ช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น แผ่นพับ รายการวิทยุ รายการออนไลน์										
31. สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม										

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มหาวิทยาลัยช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้					
2. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยจะช่วยให้จัดการกับหน้าที่การงานในอนาคตได้					
3. จะแนะนำมหาวิทยาลัยให้กับผู้อื่น					
4. ประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยช่วยกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในชีวิต					
5. ภูมิใจกับความสำเร็จ ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้					
6. มหาวิทยาลัยเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย					

ส่วนที่ 5 แนวโน้มการเลือกเรียนในอนาคตและความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. แนวโน้มการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต					
2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่างชาติต่อการพัฒนาตนเองจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การพัฒนาตนเอง	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การพัฒนาด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถ					
2. การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต					
3. การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการ					
4. การพัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์					
5. การพัฒนาด้านทักษะการแก้ปัญหา					
6. การพัฒนาด้านการตัดสินใจ					
7. การพัฒนาระเบียบวินัยในตนเอง					
8. การเข้าใจในตนเอง					
9. การพัฒนาความมีวุฒิภาวะ					
10. การสร้างค่านิยมที่ถูกต้อง					
11. การกำหนดเป้าหมายในชีวิต					
12. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
13. การปรับตัว และทักษะในการเข้าสังคม					
14. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกวิชาชีพ					
15. ความพร้อมในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ					
16. ความพร้อมในการสร้างครอบครัวของตนเอง					

- ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ- สกุล (ภาษาไทย) นางสาวธนาศิริ ชะระอ่ำ

(ภาษาอังกฤษ) Miss Thanasiri CHARA-UM

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

หน่วยงานที่ติดต่อได้สะดวก

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 295 ถนนราชสีมา แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 **โทรศัพท์** 02-2445348 **โทรสาร** 02-2445348

อีเมล thanasiri_cha@dusit.ac.th

ที่อยู่ปัจจุบัน

1129/235 ถนนเทอดดำริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

ประวัติการศึกษา

2546 ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์และกฎหมายระหว่างประเทศ (M.I.L.E.) มหาวิทยาลัยเบิร์น

2544 ปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (ศ.บ.) สาขาการเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประกาศนียบัตร

2550 Advanced Chinese Language Study
(Beijing Language and Culture University, China P.R.)

2548 SIT-TESOL (Teaching English as a Second Language)
(AUA, Bangkok)

2547 Advanced English Translation
(Thammasart University)

ประสบการณ์การทำงาน

ปัจจุบัน- 2551 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปัจจุบัน- 2546 อาจารย์ หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2551 - 2548 เลขานุการอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2548 - 2546 อาจารย์ ช่วยปฏิบัติงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2546 - 2545 ผู้ช่วยนักวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์ องค์กรการค้าโลก (World Trade Organization)