



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา
(Factors Influencing Foreign Student's Expectation
and Satisfaction Toward Educational Services, Burapha University)

นางสาวจุฑามาศ จันทน์

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้
จากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปี พ.ศ. 2564

สัญญาเลขที่ R2R 11/ 2564

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา
(Factors Influencing Foreign Student's Expectation
and Satisfaction Toward Educational Services, Burapha University)

นางสาวจุฑามาศ จันทน์
คณะศึกษาศาสตร์

7 กันยายน 2566

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี พ.ศ. 2564 เลขที่สัญญา R2R 11/ 2564 โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ทุกส่วนงาน ศูนย์ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพาและนิสิตชาวต่างชาติ ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบคุณกองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้เห็นความสำคัญของการวิจัยและสนับสนุนงบประมาณในการวิจัย ในครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าความรู้ทั้งหมดที่ปรากฏอยู่ในผลงานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ข้าพเจ้านางสาวจุฑามาศ จันทน์ ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัยจากมหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทย่อยประเภทเงินรายได้ จากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการ ให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา (Factors Influencing Foreign Student's Expectation and Satisfaction Toward Educational Services, Burapha University.) สัญญาเลขที่ R2R 11/2564 ได้รับงบประมาณรวมทั้งสิ้น 40,000 บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) ระยะเวลาการดำเนินงาน 1 ปี (ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564)

บทคัดย่อ

คำสำคัญ: ปัจจัย/ ความคาดหวัง/ ความพึงพอใจ/ การบริการการศึกษา

จุฬามาศ จันทน์: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา (Factors Influencing Foreign Student's Expectation and Satisfaction Toward Educational Services, Burapha University.)

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลในการวิจัยโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีประชากร คือ นิสิตชาวต่างชาติที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โท เอก ณ วิทยาเขตบางแสน มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตชาวต่างชาติจำนวน 100 คนที่ตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจัดทำเป็นแบบสำรวจออนไลน์ (Google Form) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t -test) จากผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเอาใจใส่นิสิต การสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และรูปลักษณ์ภายนอก ตามลำดับ 2. ความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับมาก

Abstract

Keywords: Factor/ Expectation/ Satisfaction/ Educational Services

Jutamas Juntanee: Factors Influencing Foreign Student's Expectation and Satisfaction Toward Educational Services, Burapha University.

This research was survey research and researcher used convenience sampling to select the sample. There were 100 foreign students in undergraduate and graduate students. The instrument used in this study was questionnaires divided into four sessions; there was personal information, factors, level of expectation and satisfaction and suggestion. The questionnaire discrimination at .62 to .93 level and reliability at .98 level. The purpose of this research was to study factors influencing foreign student's expectation and satisfaction toward educational services at Burapha University. The result showed that 1. The factor influencing foreign student's expectation and satisfaction toward educational services are responsiveness, take care, confidential, creditable and image and 2. The satisfaction toward educational services at Burapha University was a good level.

สารบัญเรื่อง (Table of Contents)

บทคัดย่อ.....	ก
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	จ
บทที่	
1 บทนำ	1
เนื้อหาของเรื่องที่เคยมีผู้ทำการวิจัยมาก่อน.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	9
วัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย.....	11
วิธีดำเนินการวิจัยโดยสรุปทฤษฎี.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
2 เนื้อเรื่อง.....	14
รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย.....	14
ผลการวิจัย.....	18
3 อภิปรายผลการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 สรุปและเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในขั้นตอนต่อไป	42
5 ผลผลิต	50
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	53

สารบัญตาราง (List of tables)

ตารางที่	หน้า
1 ความถี่และร้อยละของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการศึกษา.....	21
3 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวัง	24
4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	28
5 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา	30
6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	33

สารบัญภาพ (List of illustrations)

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในการวิจัย (List of Abbreviations)

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติการแจกแจง t
p	แทน ค่าความน่าจะเป็น
$*$	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

เนื้อหาของเรื่องที่เคยมีผู้ทำการวิจัยมาก่อน

ตามทีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีหน้าที่จัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา แก่นิสิต/นักศึกษาในสังกัดทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การบริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่กัน ซึ่งได้เคยมีผู้วิจัยเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา ดังนี้

สุริยะ บุตรโธสงค์ (2558) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการของสถาบันการอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแก่นิสิต/นักศึกษา จำนวน 1,063 คน และใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานศึกษา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของสถาบันการอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเชื่อถือได้ ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจและความไว้วางใจได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญชัย ผลานุกิตติถาวร (2565) ได้ทำวิจัยเรื่อง Managing educational service quality and loyalty of international students: A case of international colleges in Thailand ที่ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตชาวต่างชาติที่กำลังศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทางภาคเหนือของประเทศไทย จำนวน 358 เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า คุณภาพการให้บริการในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาส่งผลอย่างมากต่อการตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อและเลือกที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้งานวิจัยดังกล่าวยังแสดงผลลัพธ์ว่า การบริการทางการศึกษาช่วยให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งทำให้นิสิตชาวต่างชาติสามารถปรับตัวเข้ากับ ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและนิสิต/นักศึกษาชาวไทยได้ง่ายขึ้นด้วย

ซึ่งปัจจุบันนี้อาจจะกล่าวได้ว่าการบริการแก่นิสิตในสังกัดไม่จำกัดเฉพาะในรูปแบบของการบริการ ณ ที่ตั้งเท่านั้น แต่รวมถึงการให้บริการผ่านเทคโนโลยีต่างๆ โดยในอดีตได้มีผู้ให้นิยามการให้บริการ ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ สมิต สัชมุข (2543) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง

ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ และสุดาตวง เรืองรุจิระ (2541) กล่าวว่า งานบริการ คืองานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ สัมพันธ์กับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Lewis and Bloom (1983) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ใช้ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วรชยา ศิริวัฒน์ (2547) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ

ฉัตรพร เสมอใจ (2549) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

สมิต สัมฤทธิ์ (2547) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง แนวคิดในการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดี ที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ: การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว: ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริการ มีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง: ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่าการให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน: คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการ ที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้แก่คนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ: การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้รับบริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, Berry และ Zeithaml ในปี 1985 และ 1988 ได้พัฒนา SERVQUAL MODEL ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงโดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ ลักษณะพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ รวมถึง สื่อ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านโทรศัพท์หรือมีช่องทางโซเชียลมีเดียอื่นๆให้ติดต่อ (ไม่ยุ่งยาก) ระยะเวลาในการรอเวลาในการรับบริการไม่มากนัก

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความถูกต้อง ตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ และการให้คำมั่นสัญญาต่อลูกค้าในการให้บริการ เช่น ความถูกต้องในการเรียกเก็บเงิน การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน และการให้บริการตามเวลาที่กำหนด

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจหรือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ เช่น พนักงานสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว รวมถึงสามารถแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจในระหว่างการให้บริการ ได้แก่ความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคล

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) มีความสุภาพ ความเคารพ ความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน รวมถึงการมีอุปนิสัยที่สะอาดสะอ้าน

ดังนั้นในความสามารถของการวัดคุณภาพ บริการตามตัวแบบ SERVQUAL จึงมีการนำเอาตัวแบบดังกล่าวมาใช้ในการประเมินผลงานการดำเนินงานในบริบทของการศึกษา (Mosahab, et al., 2010; Sandmaung & Khang, 2014) นอกจากนี้ สุริยะ บุตรไธสงค์ (2558) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาส่งผลต่อการคาดหวังด้านการให้บริการของนักศึกษา สอดคล้องกับ ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์ (2557) กล่าวว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังและความประทับใจต่อการบริการทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

สรุปคือ คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการจากผู้รับบริการเป็นเรื่องที่ดี ที่จะสามารถนำมาพัฒนาเพิ่มพูนการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการของสถาบันการอุดมศึกษา จำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการทางการศึกษาที่ดี เพื่อให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเป็นมิตร จึงจะสร้างความประทับใจแก่นิสิตในสังกัดได้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ พยายามขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นในแง่ทางบวก หรือในแง่ทางลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ชอบใจ พอใจ สมใจ จุใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

น้ำลีน เทียมแก้ว (2558) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดี หรือความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ

ทฤษฎี SERVQUAL วัดคุณภาพการให้บริการของซีแทมล์ พาราชูรามานและ คณะ
SERVQUAL เป็นเครื่องมือศึกษาและวัดคุณภาพการให้บริการ ได้รับการยอมรับว่าเป็น มาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการเป็นนิยาม มาใช้อย่างแพร่หลาย เป็นผลงานของ พาราชูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพของการบริการโดยอาศัยมุมมองของลูกค้า ช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการทราบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคมีความแตกต่างจากการรับรู้ของตนอย่างไร ผู้บริหารองค์กรอาจไม่รู้ว่า การให้บริการหนึ่ง ๆ ควรมีลักษณะเช่นไร จึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และไม่รู้ว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควรเป็นอย่างไร จึงจะทำให้การบริการมีคุณภาพสูง ดังนั้นผลจาก การประเมินคุณภาพการบริการจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรในด้านการบริหารการวางแผน กลยุทธ์ ด้านการบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) ได้อธิบายถึงตัวแปรหลักของ SERVQUAL ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าในงานบริการทุกประเภท ประกอบด้วย ตัวแปร 20 ตัวแปรย่อย โดยแต่ละตัวแปร ใน 5 มิติ (รูปลักษณ์ทางกายภาพ, ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ, การตอบสนองความต้องการ, การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่) มาใช้เป็นแนวทางในออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังสรุปในตาราง

ที่	ด้าน	คำอธิบาย
1	รูปลักษณ์ทางกายภาพ	1. ความทันสมัยของเครื่องมือ 2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ในการให้บริการ 3. เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ เช่น ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ
2.	ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ	1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ 2. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ 3. ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน 4. การบำรุงรักษาเครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

	ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ (ต่อ)	5. การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
3.	การตอบสนองความต้องการ	1. การมีระบบให้บริการที่รวดเร็ว 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 3. ความรวดเร็วในการดำเนินการ 4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
4.	การให้ความมั่นใจ	1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเป็นภาษาอังกฤษ 2. การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ 3. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
5.	การเอาใจใส่	1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคน 2. เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร 3. ความสนใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4. ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดการณ์กับสิ่งที่คาดหวังไว้อย่างไร ถ้าคาดหวังไว้มากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ถ้าคาดหวังไว้มากได้รับการตอบสนองไม่ดี จะมีความไม่พึงพอใจมากเช่นกัน

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ การที่เราจะทราบความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้น ต้องอาศัยการสังเกตการณ์แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน

สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามไว้ ดังนี้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น เป็นเรื่องยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่สามารถวัดทางอ้อมได้ โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจควรมีขอบเขตที่จำกัด ถ้าบุคคลแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกแท้จริง ผลที่ได้อาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะของการกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามอาจจะวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย คือ การแสดงออก การพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างเป็นแบบแผน

จากนิยามดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ทฤษฎี SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านมาใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อหาข้อมูลในแต่ละด้าน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังรายละเอียดด้านล่างนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีหลายด้าน ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้ดังนี้

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ คือ ความพึงพอใจผู้รับบริการ หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความ เชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการ ตามมา

3. ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของ ลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ ได้แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองตรง ตามความต้องการของลูกค้า ผู้บริการจำเป็นจะต้องเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายใน ด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ชองจดหมาย ฉลากสินค้า

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรงโรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น สอดคล้องกับ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ มีดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการ สะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์ งานบริการ ต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอน ในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ วั้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนด ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันที

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ทันเวลา สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ และคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้าน จะส่งผลโดยตรงต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ดังที่ Subramanian, Gunasekaran, and Gao (2016, P.201-210) กล่าวไว้ว่า สามารถวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ จากปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ (Physical product & service) ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากผลิตภัณฑ์และบริการวัดจากมาตรฐานของโรงแรม ความสะดวกสบายของห้องพัก และการบริการต่าง ๆ ในโรงแรม

2. ราคา (Price) ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการวัดจากราคาห้องพักที่เหมาะสม ราคาห้องพักที่ตามความต้องการของลูกค้า ราคาห้องพักได้ตรงกับสิ่งต่าง ๆ และบริการต่าง ๆ ใน โรงแรม

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution) ความพึงพอใจของลูกค้าในช่องทางการจัดจำหน่ายวัดจากการจองห้องพักกับโรงแรมโดยตรง ช่องทางการจองห้องพักหลากหลายและได้รับความสะดวก

4. การส่งเสริมการตลาด (Customer promotion) ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ จากการส่งเสริมการตลาดวัดจากการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีในโรงแรม ดังกล่าวมา คุณภาพการบริการราคา ปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่ายการส่งเสริมการตลาดเป็นผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ด้วยมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้กำหนดพันธกิจ 3 ด้าน คือ

1. ดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ควบคู่กับการเสริมสร้าง เสรีภาพ ทางวิชาการและการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม จริยธรรม และ

จรรยาบรรณวิชาชีพ

2. ดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ และดำเนินการให้บริการทางวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนสังคมชุมชน ให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่มีความเป็นพลวัตสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ โดยครอบคลุม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและการกีฬา รวมทั้งแสดงบทบาทนำในการพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ในปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยบูรพาได้เปิดรับสมัครนิสิตทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยมีนิสิตชาวต่างประเทศ จำนวน 86 คน (ข้อมูลจากกองทะเบียนและการประมวลผลการศึกษา ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563) และจากการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ผ่านการประชุมคณะกรรมการเครือข่ายส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนการทำงานของแต่ละส่วนงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จึงได้รับทราบปัญหาของหลายส่วนงาน คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้ ความสามารถสนทนาได้ต่อภาษาต่างประเทศกับนิสิตชาวต่างประเทศได้ในแต่ละคณะฯ มีจำกัด เช่น ในแต่ละส่วนงาน จะมีเพียงผู้รับผิดชอบหลักสูตรนานาชาติ หรือผู้รับผิดชอบดูแลนิสิตชาวต่างประเทศเท่านั้นที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบคำถามในทันทีทันใดได้ ทำให้เมื่อบุคลากรมีเหตุจำเป็น ต้องลางานหรือเจ็บป่วยกะทันหัน จะไม่มีผู้ให้ข้อมูลในทันทีทันใดได้ ถึงแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารทางอื่น แต่นิสิตชาวต่างประเทศอาจจะไม่พึงพอใจในการบริการ ดังนั้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตชาวต่างประเทศให้ดียิ่งขึ้น ขั้วเคลื่อนมหาวิทยาลัยบูรพาสู่ระดับนานาชาติ และเตรียมความพร้อมในการรองรับการเพิ่มจำนวนนิสิตชาวต่างประเทศในอนาคต จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศเมื่อมาใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการทางการศึกษา และพัฒนาการให้บริการของบุคลากรและเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในสถานศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีสถานศึกษาจำนวนมากส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูง ผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนงานในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ต้องการพัฒนาระบบการให้บริการนิสิตชาวต่างประเทศ เพื่อรองรับการขยายตัวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตให้มีความพร้อมในการให้บริการทางการศึกษาและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ได้รับในสิ่งที่ต้องการ

การบริการทางการศึกษา หมายถึง การให้บริการแก่นิสิต สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา ทุกช่องทาง เช่น การบริการ ณ ที่ตั้ง หรือผ่านเทคโนโลยีต่างๆ

วัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา 5 ด้าน คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจและการเอาใจใส่นิสิต

ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือนิสิตชาวต่างประเทศ ระดับปริญญาตรี โทและเอกที่กำลังศึกษาอยู่ระหว่างปีการศึกษา 2563- 2564 ณ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี

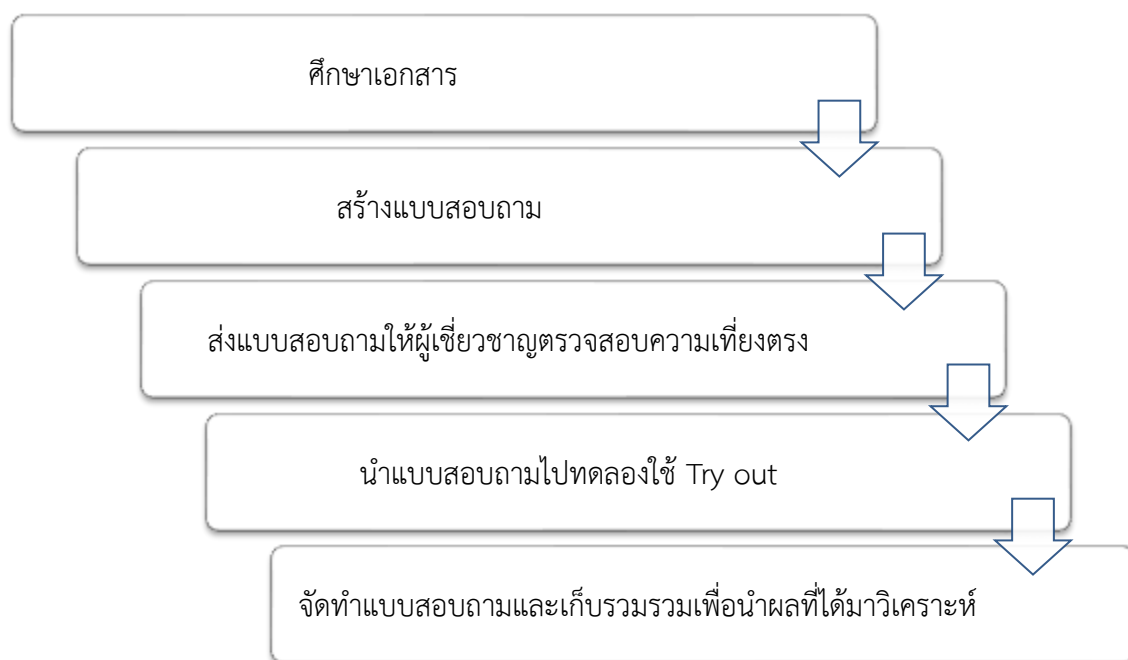
วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาความต้องการและแนวทางในการเสริมสร้างความต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยนำเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

- 1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจูงใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมแรง
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดทฤษฎี SERVQUAL วัดคุณภาพการให้บริการของซีแอมล์ พาราซูรามานและ คณะ SERVQUAL เป็นเครื่องมือศึกษาและวัดคุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้กลุ่มประชากร คือ นิสิตชาวต่างประเทศที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี โท

เอก ณ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ เก็บข้อมูลจากนิสิตชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ทั้งระดับปริญญาตรี โทและเอก มีขั้นตอนการวิจัยดังนี้



1. การศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการการศึกษา เพื่อหาแนวคิด ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดขอบเขต และโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการการศึกษา 5 ด้าน คือ บุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สภาพแวดล้อมการให้บริการ คุณภาพการให้บริการและด้านข้อมูลทั่วไป พร้อมสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ที่ปรึกษางานวิจัยพิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษางานวิจัย ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือ

4. นำแบบสอบถามที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย คือนิสิตชาวต่างชาติที่กำลังศึกษา ณ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หลังจากนั้นนำ

แบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาค่าความเชื่อมั่น พร้อมทั้งนำแบบสอบถามที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้ง

5. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ 1) เก็บรวบรวมจากระบบออนไลน์ โดยการจัดทำ Google Form แล้วส่ง QR Code หรือ ลิงค์ ให้นิสิตชาวต่างประเทศทางอีเมลหรือโซเชียลมีเดียอื่นๆ และ 2) การแจกแบบสอบถามเป็นกระดาษ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนิสิตชาวต่างประเทศให้สำเร็จตามความคาดหวังเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา และสามารถนำผลที่ได้มาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

เนื้อเรื่อง

รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมและจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร คือ นิสิตชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โทและเอก ในปีการศึกษา 2563-2564 จำนวน 506 คน แต่เนื่องจากตอนเก็บข้อมูลอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ซึ่งมหาวิทยาลัยประกาศให้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จึงเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าไปยังทุกส่วนงานให้มหาวิทยาลัยบูรพาช่วยประชาสัมพันธ์แก่นิสิตชาวต่างชาติในสังกัด (แบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษ) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โทและเอก จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะฯ ประเทศภูมิลำเนา ความถี่ในการใช้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ความเอาใจใส่ในสิทธิ การสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และรูปลักษณ์ภายนอก รวมทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา รวมทั้งหมด 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการบริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ค้นคว้าตำรา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แล้วศึกษาหลักการและเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าวิจัย
2. นำข้อมูลและแนวคิดต่าง ๆ ที่ศึกษานำมากำหนดนิยามศัพท์ตามเอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาค้นคว้าเพื่อเป็นกรอบกำหนดการสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence: *IOC*) พิจารณาตามแบบประเมินความเหมาะสมซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ได้แก่ สอดคล้อง ไม่แน่ใจ ไม่สอดคล้อง โดยมีสูตร ดังนี้ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551, หน้า 245)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

โดยที่ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ΣR แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนนำมาแปลงเป็นคะแนน ได้ดังนี้

ให้คะแนน +1 สอดคล้อง

ให้คะแนน 0 ไม่แน่ใจ

ให้คะแนน -1 ไม่สอดคล้อง

การแปลความหมาย

$IOC \geq 0.66$ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดวัตถุประสงค์ข้อนั้นได้จริง

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ตรงตามเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (1990, pp. 202-204) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามนิสิตชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมและจัดกระทำข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าไปยังทุกส่วนงานให้มหาวิทยาลัยบูรพาช่วยประชาสัมพันธ์แก่นิสิตชาวต่างชาติในสังกัด (แบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษ) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

1.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มากำหนดรหัสให้ค่าคะแนนตามน้ำหนักของแต่ละข้อ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

2. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

2. แยกแบบสอบถามออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 1 และนำมาหาค่าความถี่และร้อยละ

3. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วให้คะแนนตามน้ำหนักที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา นำไปเทียบกับเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535) พิจารณาคะแนนเฉลี่ยของแต่ละด้าน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับใด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา คณะและประเทศภูมิำเนา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ภายนอก ด้านความเอาใจใส่ ด้านความชัดเจน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบค่าที ($t - test$)

ผลการวิจัย (Results)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ค่าสถิติพื้นฐานของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายละเอียดของข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	รายการตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	35	35.0
	หญิง	55	55.0
	ไม่ระบุเพศ	10	10.0
	รวม	100	100.0
2	ระดับการศึกษา		
	ปริญญาตรี	35	45.0
	ปริญญาโท	65	65.0
	ปริญญาเอก	10	10
	รวม	100	100.0
3	ประเทศภูมิลำเนา		
	สาธารณรัฐประชาชนจีน	50	50.0
	ราชอาณาจักรกัมพูชา	42	42.0
	สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	3	3.0
	ญี่ปุ่น	1	1.0
	สาธารณรัฐอินเดีย	1	1.0
	สหรัฐอเมริกา	1	1.0
	สหพันธรัฐรัสเซีย	1	1.0
	สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	1	1.0
	รวม	100	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	รายการตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
4	คณะที่เลือกศึกษา		
	คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว	3	3.0
	คณะแพทยศาสตร์	1	1.0
	คณะภูมิศาสตร์สารสนเทศ	1	1.0
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	2	2.0
	คณะศึกษาศาสตร์	24	24.0
	คณะโลจิสติกส์	3	3.0
	วิทยาลัยวิจัยและวิทยาการปัญญา	1	1.0
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	11	11.0
	คณะวิทยาการสารสนเทศ	2	2.0
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	7	7.0
	วิทยาลัยนานาชาติ	10	10.0
	คณะดนตรีและการแสดง	4	4.0
	คณะพยาบาลศาสตร์	12	12.0
	คณะเภสัชศาสตร์	5	5.0
	คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	1	1.0
	คณะวิทยาศาสตร์	3	3.0
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	9	9.0
	คณะสหเวชศาสตร์	1	1.0
	รวม	100	100.0
5	ความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ยเดือนละ		
	1 ครั้ง	65	65.0
	ตั้งแต่ 2 ครั้ง ขึ้นไป	35	35.0
	รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เท่ากับร้อยละ 55.0 และเพศชาย ร้อยละ 35.0 และไม่ระบุเพศ 10.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุดเท่ากับร้อยละ 65.0 รองลงไปศึกษาระดับปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 45.0 และศึกษาระดับปริญญาเอกเท่ากับร้อยละ 10.0

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีประเทศภูมิลำเนาสาธารณรัฐประชาชนจีน มากที่สุด จำนวนร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวนร้อยละ 42.0 และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา, ญี่ปุ่น, สาธารณรัฐอินเดีย, สหรัฐอเมริกา, สหพันธรัฐรัสเซีย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวนร้อยละ 3.0 และ 1.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 24.0 รองลงมาเป็นคณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 12.0 อันดับถัดมาเป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 11.0 วิทยาลัยนานาชาติ ร้อยละ 10.0 คณะศิลปกรรมศาสตร์ ร้อยละ 9.0 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 7.0 คณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 5.0 คณะดนตรีและการแสดง ร้อยละ 4.0 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, คณะโลจิสติกส์ และคณะวิทยาศาสตร์เท่ากันที่ร้อยละ 3.0 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะวิทยาการสารสนเทศ ร้อยละ 2.0 และคณะสหเวชศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, วิทยาลัยวิจัยและวิทยาการปัญญา, คณะแพทยศาสตร์ และคณะภูมิศาสตร์สารสนเทศ ร้อยละ 1.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ยในเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 65.0 และ 2 ครั้งขึ้นไปร้อยละ 35.0

ตารางที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	SD	Rang	Min	Max	Skew	Kur
ด้านบุคลากร								
1	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้คำปรึกษา ด้านกฎ ระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน	3.88	.79	4	1	5	-.47	.29
2	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนิสิต ชาวต่างชาติ	3.36	.87	4	1	5	-.04	-.13

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	SD	Rang	Min	Max	Skew	Kur
3	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.08	.82	3	2	5	-.52	-.39
4	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็นตามที่นิสิตต้องการ	4.22	.75	3	2	5	-.68	-.02
5	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้บริการด้วยความสนใจและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.05	.83	4	1	5	-.73	.43
6	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้บริการด้วยความสนใจและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.30	.77	4	1	5	-.96	.86
เฉลี่ยรวม		3.98	.59				-.89	1.00
ด้านบริการ								
1	การให้บริการมีการจัดลำดับก่อน-หลัง	3.73	.97	4	1	5	-.56	.08
2	มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	3.46	1.04	4	1	5	-.31	-.47
3	การให้บริการทางการศึกษาที่ได้รับความรู้ความถูกต้องครบถ้วน	4.12	.77	3	2	5	-.46	-.42
4	ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสมและการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว	3.96	.79	4	1	5	-.71	.76
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่องโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน	4.28	.77	4	1	5	-.92	.86
6	แต่ละส่วนงานมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆ อย่างหลากหลาย	4.28	.79	3	2	5	-1.03	.79
7	แต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา	4.32	.76	3	2	5	-.87	.11

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	SD	Rang	Min	Max	Skew	Kur
8	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร อย่างหลากหลาย นิสิตสามารถเข้าถึง ข้อมูลตลอดเวลา	4.01	.84	3	2	5	-.52	-.35
เฉลี่ยรวม		4.01	.64				-.65	.30

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$, $SD = .64$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.65 และ Kur = .30) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.98$, $SD = .59$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ การกระจายของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.89 และ Kur = 1.00) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ด้านบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้บริการด้วยความมเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = .77$) ค่าความเบ้เป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ แสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.96 และ Kur = .86) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็นตามที่นิสิตต้องการ ($\bar{X} = 4.22$, $SD = .75$) ความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.68 และ Kur = -.02) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ซึ่งในส่วน of เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนิสิตชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = .87$) ส่วนค่าความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.04 และ Kur = -.13) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ และความโด่งนั้นมีการแจกแจงราบกว่าโค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88 – 4.08 ค่าความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -.47 ถึง -.73 และ Kur มีค่าอยู่ระหว่าง -.39 ถึง .43) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ

ด้านการบริการ แต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .76$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ ซึ่งข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.87$ และ $Kur = .11$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่องโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .77$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ ลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ และข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.92$ และ $Kur = .86$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากและซับซ้อนนั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 1.04$) ความเบ้และความโด่งของข้อมูลเป็นลบ และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.31$ และ $Kur = -.47$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.28 ความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง $-.46$ ถึง -1.03 และ Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $-.35$ ถึง $.79$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ตารางที่ 3 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวัง

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	SD	Rang	Min	Max	Skew	Kur
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
1	มีที่นั่งสำหรับนิสิตในระหว่างรอรับบริการ	3.86	.79	4	1	5	-.81	1.49
2	ผู้ให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต	3.37	1.01	4	1	5	-.37	-.10
3	ผู้ให้บริการแต่งการสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านบริการ	3.42	.97	4	1	5	-.45	-.05
4	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ	3.34	.95	4	1	5	-.50	.13
5	อาจารย์ที่ปรึกษาให้โอกาสในการเข้าพบอย่างสม่ำเสมอและเป็นกันเอง	3.59	.93	4	1	5	-.69	.51
เฉลี่ยรวม		3.51	.76				-.60	.61
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้								
1	นิสิตได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ	3.68	.72	4	1	5	-.29	.39
2	ผู้ให้บริการนึกถึงประโยชน์ของนิสิตเป็นหลัก	3.57	.79	4	1	5	-.31	.31

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	SD	Rang	Min	Max	Skew	Kur
3	ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับ นิสิตที่มาใช้บริการ	3.72	.77	3	2	5	-.22	-.27
4	นิสิตมีความมั่นใจว่าบริการที่ได้รับมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	3.99	.78	3	2	5	-.47	-.11
เฉลี่ยรวม		3.76	.55				-.37	-.00
มีอธยาศัยไมตรี								
1	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ	3.90	.63	3	2	5	-.15	.05
2	ผู้ให้บริการให้บริการอย่างสุภาพ	3.86	.75	3	2	5	-.19	-.34
3	ผู้ให้บริการเต็มใจให้บริการ	3.94	.73	3	2	5	-.52	.37
4	ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี	3.69	.81	4	1	5	-.45	.37
เฉลี่ยรวม		3.84	.58				-.30	.13
การเข้าถึงบริการ								
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.60	.84	4	1	5	-.49	.35
2	ผู้ให้บริการสามารถจดจำนิสิตที่มาใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี	3.52	.93	4	1	5	-.32	-.02
3	มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจนเพื่อความสะดวกใน การขอใช้บริการ	3.60	.82	4	1	5	-.57	.84
4	มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.66	.80	4	1	5	-.29	-.00
เฉลี่ยรวม		3.60	.67				-.38	.11
การติดต่อสื่อสาร								
1	ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.65	.68	3	2	5	-.10	-.14
2	ผู้ให้บริการสับตาระหว่างผู้คุยกับนิสิต	3.43	.73	4	1	5	-.02	.13
3	ผู้ให้บริการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน	3.98	.70	3	2	5	-.22	-.28
4	ผู้ให้บริการมีช่องทางการสื่อสารอื่น	3.74	.67	3	2	5	-.14	-.05
เฉลี่ยรวม		3.72	.49				-.12	.68

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านมีอัตราค่าไม่ตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$, $SD = .58$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ แต่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.30$ และ $Kur = .13$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปที่ด้านคุณภาพการสอน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = .55$) ความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.37$ และ $Kur = -.00$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .67$) ความเบ้เป็นลบ มีลักษณะเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.38$ และ $Kur = .11$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ และด้านคุณลักษณะอาจารย์ที่ปรึกษา ($\bar{X} = 3.51$, $SD = .76$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ และความโด่งมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.60$ และ $Kur = .61$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีที่หนึ่งสำหรับนิสิตในระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .79$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ การกระจายของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย แต่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.81$ และ $Kur = 1.49$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงมาคืออาจารย์ที่ปรึกษาให้โอกาสในการเข้าพบอย่างสม่ำเสมอและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.59$, $SD = .93$) ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเป็นเบ้ซ้าย ส่วนความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.69$ และ $Kur = .51$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ โดยสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, $SD = .95$) ความเบ้เป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.50$ และ $Kur = .13$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.37-3.42 ส่วนความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง $-.37$ ถึง $-.45$ ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $-.05$ ถึง $-.10$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ พบว่า นิสิตมีความมั่นใจว่าบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, $SD = .78$) ส่วนความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ และข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.47$ และ $Kur = -.11$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนิสิตที่มาใช้บริการ

($\bar{X} = 3.86$, $SD = .72$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเป็นเบ้ซ้าย ส่วนความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.57 และ Kur = 0.97) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ โดยที่ผู้ให้บริการนึกถึงประโยชน์ของนิสิตเป็นหลักมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.57$, $SD = .79$) ส่วนความเบ้มีค่าเป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.31 และ Kur = 0.31) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.62-3.85 ในส่วนของความเบ้ทั้งหมดมีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้ายและความโด่งของข้อมูล มีบางตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -0.22 ถึง -0.68 ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง -0.27 ถึง 1.10) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ด้านมีอัยาศัยไมตรี พบว่าผู้ให้บริการเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .73$) ในส่วนของความเบ้มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.52 และ Kur = 0.37) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = .63$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.15 และ Kur = 0.05) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ โดยที่ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี นั้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$, $SD = .81$) ความเบ้มีค่าเป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.45 และ Kur = 0.37) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.82 - 3.86 ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -0.19 ถึง -0.33 ตามลำดับ ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง -0.34 ถึง 0.13) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$, $SD = .80$) ความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.29 และ Kur = -0.00) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือ มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจนเพื่อความสะดวกในการขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .82$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.24 และ Kur = 0.13) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนผู้ให้บริการสามารถจดจำนิสิตที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.52$, $SD = .93$) ส่วนความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -0.32 และ Kur = -0.02) แสดงว่าข้อมูล

มีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.56 – 3.66 ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -.24 ถึง -.57 ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง .35 ถึง .84) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ให้บริการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (= 3.98, SD = .70) ความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.29 และ Kur = -.00) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือ ผู้ให้บริการมีช่องทางการสื่อสารอื่น (= 3.74, SD = .67) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.24 และ Kur = .13) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนผู้ให้บริการสับตาระหว่างผู้คุยกับนิสิต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (= 3.43, SD = .73) ส่วนความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.32 และ Kur = -.02) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.56 – 3.66 ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -.24 ถึง -.57 ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง .35 ถึง .84) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

รายการ	$\bar{X}$	SD	Rang	Min	Max	Skew	Kur
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	1.88	.07	.38	1.61	1.99	-.71	.12

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .07 มีพิสัยเท่ากับ .38 ค่าสูงสุดและต่ำสุดเป็น 1.99 และ 1.61 ตามลำดับ ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.71 และ Kur = .12) แสดงว่าข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนิสิตมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

โดยสรุป ตัวแปรที่สังเกตได้ส่วนใหญ่มีการแจกแจงใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบ
โค้งปกติ ค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรเหล่านั้น ยกเว้นตัวแปรด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของ
ผู้ปกครองและตัวแปรด้านทัศนคติและนิสัยในการเรียน มีค่าอยู่ในระดับสูง จึงนำตัวแปร
ที่สังเกตได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยอนุมานว่าตัวแปรทุกตัวไม่ฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ
เรื่องการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Huynh และ Finch, 2000, Yu, 2002)

ตารางที่ 5 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ความพึงพอใจในการให้บริการ	1																			
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีน	-.144*	1																		
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศกัมพูชา	.006	-.289**	1																	
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศพม่า	.022	-.332**	-.252**	1																
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศลาว	-.012	-.308**	-.234**	-.269**	1															
ตัวแปรต้นมีความถี่ในการใช้บริการ	.009	-.320**	.083	.391**	-.317**	1														
ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท	.024	-.279**	-.143*	.446**	-.084	.244**	1													
ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี	.035	.174*	.016	-.160*	-.017	-.056	-.394**	1												
ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาเอก	-.053	.078	.170*	-.305**	.212**	-.259**	-.408**	-.423**	1											
ตัวแปรต้นมีเพศหญิง	.038	-.028	.031	-.090	.101	-.069	-.028	-.042	.097	1										
ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์	.218**	-.191**	.104	-.025	.005	.078	.034	.026	-.112	-.141*	1									
ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย	-.067	-.104	.043	.171*	-.112	.165*	.147*	-.031	-.145*	.069	-.067	1								
ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี	-.023	-.150*	.089	.183**	-.097	.130	.144*	-.050	-.038	.048	-.014	.706**	1							
มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน	-.035	.054	.123	-.013	-.080	-.019	-.026	.004	-.029	.049	-.323**	.371**	.269**	1						
มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น	-.023	.072	-.047	.092	-.057	.018	-.029	.038	-.084	.032	-.209**	.343**	.290**	.576**	1					
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	-.054	.040	-.038	.014	.062	-.088	-.011	-.031	-.034	.045	-.143*	.444**	.412**	.546**	.674**	1				
การให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง	-.120	-.010	-.100	.156*	-.013	-.021	.001	-.025	.000	-.066	-.084	.428**	.335**	.289**	.294**	.443**	1			
ส่วนงานมีการอัพเดทข้อมูลข่าวสาร	-.164*	.108	-.085	.061	-.002	-.067	-.068	.063	.002	-.046	-.107	.348**	.267**	.388**	.409**	.468**	.741**	1		
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	-.101	.035	-.077	.013	.025	-.024	-.091	.073	-.058	-.063	.003	.361**	.267**	.303**	.394**	.417**	.638**	.786**	1	
ความมั่นใจว่าการให้บริการมีความถูกต้อง	-.072	-.015	.077	.027	-.068	.126	-.088	-.068	.070	.042	-.020	.413**	.466**	.305**	.331**	.381**	.350**	.372**	.447**	1
Mean	3.568	.275	.180	.225	.200	.440	.275	.290	.305	.550	.445	3.982	4.018	3.512	3.766	3.844	3.729	3.590	3.662	3.989
SD	.282	.447	.385	.418	.401	.497	.447	.454	.461	.498	.498	.595	.648	.761	.555	.586	.490	.480	.503	.523

** Correlation is significant at the 0.01 level 2-tail.

* Correlation is significant at the 0.05 level 2-tail

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ในตารางที่ 5 มีตัวแปรทำนายรวม 19 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีน ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศกัมพูชา ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศพม่า ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศลาว ตัวแปรต้นมีความถี่ในการใช้บริการ ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาเอก ตัวแปรต้นมีเพศหญิง ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง ส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ความมั่นใจว่าการให้บริการมีความถูกต้อง

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา มีค่าอยู่ระหว่าง -0.164 ถึง 0.218 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษาพบว่าตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีน และผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -0.869 ถึง 0.786 โดยมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวอื่นสูงกว่า 0.70 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ตามวิธีของ Hare และคณะ ที่มี 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 พิจารณาจากค่าดัชนีเงื่อนไข (Conditional Index) ต้องไม่มีตัวแปรที่มีค่ามากกว่า 30 และขั้นตอนที่ 2 พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สัดส่วนของความแปรปรวน (Proportions of Variance of Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่าไม่มีตัวแปรทำนายใดมีค่า Correlation Index เกิน 30 และค่าสัดส่วนของความแปรปรวนไม่เกิน 0.90 และจากผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า VIF ไม่เกิน 4 และมีค่า Tolerance มากกว่า

.2 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา นั้นไม่มีปัญหาเรื่องภาวะร่วมเส้นตรงพหุ จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต่อไปได้

นอกจากนี้ผลการตรวจสอบลักษณะการกระจายของข้อมูลของตัวแปรทั้งหมด พบว่า ตัวแปรที่ศึกษา มีความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (อยู่ระหว่าง +1, -1) แสดงว่า ตัวแปรทุกตัวมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขเรื่องการเป็นโค้งปกติ กับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เหมาะสมที่ใช้ในการทำนายความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ด้วยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการศึกษาและความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรทำนายนั้น ได้ตัวแปรจำนวน 19 ตัว ได้แก่ความพึงพอใจในการให้บริการ ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีน ตัวแปรต้นมี ประเทศภูมิลำเนาประเทศกัมพูชา ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศพม่า ตัวแปรต้นมีประเทศ ภูมิลำเนาประเทศลาว ตัวแปรต้นมีความถี่ในการใช้บริการ ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาเอก ตัวแปรต้นมีเพศหญิง ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย ผู้ให้บริการมีจิตใจในการ ให้บริการที่ดี มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง ส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ความมั่นใจว่าการให้บริการมีความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทั้ง 19 ตัวมาทำการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 6

สมการพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ตัวแปร	Step I					Step II				Step III			
	r	b	SE B	β	สัดส่วน	b	SE B	β	สัดส่วน	b	SE B	β	สัดส่วน
					การ เพิ่ม/ลด				การ เพิ่ม/ ลด				การ เพิ่ม/ลด
ความพึงพอใจในการให้บริการ	-.144*	-.110	.034	-.391**	-.247	-.111	.035	-.393**	-.002	-.090	.035	-.319**	.074
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีน	.006	-.058	.030	-.205*	-.211	-.058	.031	-.206	-.001	-.063	.030	-.222*	-.016
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศกัมพูชา	.022	-.047	.030	-.168	-.190	-.049	.031	-.173	-.005	-.030	.031	-.107	.066
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศพม่า	-.012	-.075	.033	-.267*	-.255	-.075	.033	-.265*	.002	-.067	.033	-.239*	.026
ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศลาว	.009	-.028	.024	-.100	-.109	-.027	.025	-.095	.005	-.028	.025	-.099	-.004
ตัวแปรต้นมีความถี่ในการใช้บริการ	.024	.003	.031	.009	-.015	0	.032	.001	-.008	.007	.032	.024	.023
ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท	.035	.022	.031	.077	.042	.019	.032	.069	-.008	.031	.032	.111	.042

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	r	Step I				Step II				Step III			
		b	SE B	β	สัดส่วนการ เพิ่ม/ลด	b	SE B	β	สัดส่วน การ เพิ่ม/ลด	b	SE B	β	สัดส่วน การ เพิ่ม/ลด
ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี	-.053	.004	.033	.014	.067	.004	.034	.014	0	.023	.034	.018	.004
ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาเอก	-.067	-.029	.029	.030	.097	-.029	.030	-.103	-.133	-.020	.031	-.072	.031
ตัวแปรต้นมีเพศหญิง	-.023	.008	.029	.030	.053	.014	.031	.049	.019	.007	.030	.025	-.024
ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์	-.035					.005	.026	.017	.052	.034	.027	.120	.103
ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย	-.023					.012	.030	.042	.065	.018	.030	.065	.023
ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี	-.054					-.007	.031	-.026	.028	0	.031	-.002	.024
มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน	-.072					-.014	.024	-.049	.023	-.009	.025	-.033	.016
มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น	.038									.018	.020	.063	.025
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	.218**									.064	.022	.228**	.010
การให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง	-.120									-.001	.032	-.005	.115

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	r	Step I				Step II				Step III			
		b	SE B	β	สัดส่วนการ เพิ่ม/ลด	b	SE B	β	สัดส่วน การ เพิ่ม/ลด	b	SE B	β	สัดส่วน การ เพิ่ม/ลด
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	-.164*									-.050	.039	-.176	-.012
ความมั่นใจว่าการให้บริการมีความถูกต้อง	-.101									.004	.035	.014	.115
R				.250				.255				.355	
R ²				.062				.065				.126	
Adjust R ²				.013				-.006				.034	
R ² change				.062				.003				.061	
F				1.256				.131				2.509	
Durbin-Watson								1.862					

หมายเหตุ : เครื่องหมาย - แสดงถึงสัดส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนนั้นลดลงจากขั้นตอนก่อนนั้น 1 ขั้น

เครื่องหมาย + แสดงถึงสัดส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนนั้นเพิ่มขึ้นจากขั้นตอนก่อนนั้น 1 ขั้น

จากตารางที่ 6 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา มีตัวแปรจำนวน 19 ตัวแปร แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3 ชุดและใช้วิธีการใส่ตัวแปรเข้าไป ในสมการถดถอยทีละชุด ตัวแปรชุดที่ 1 ที่นำเข้าไปในโมเดลเป็นชุดแรกมีจำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปร ดัชนีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตัวแปรดัชนีมีการศึกษาระดับปริญญาเอก ตัวแปรดัชนีเพศหญิง ตัวแปรดัชนี คณะศึกษาศาสตร์ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี มีเวลา เปิด-ปิดชัดเจน มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง ตัวแปรชุดที่ 2 ที่นำเข้าไปในโมเดล ได้แก่ ตัวแปรดัชนีประเทศภูมิลำเนาประเทศพม่า ตัวแปรดัชนีประเทศ ภูมิลำเนาประเทศลาว ตัวแปรดัชนีความถี่ในการใช้บริการ ตัวแปรดัชนีการศึกษาระดับปริญญาโท ตัวแปร ชุดที่ 3 ที่นำเข้าไปในโมเดล ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ ตัวแปรดัชนีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีน ตัวแปรดัชนีประเทศภูมิลำเนาประเทศกัมพูชา มีที่นั้ระหว่างรอรับบริการ และความมั่นใจว่าการให้บริการ มีความถูกต้อง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ชุดของตัวแปรในโมเดลที่ 1 ที่นำเข้าไป ในโมเดลเป็นชุดแรกมีจำนวน 10 ตัวแปร พบว่า ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย มีสัดส่วนของค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นสูงสุดประมาณ 0.09 รองลงไปเป็นตัวแปรดัชนีการศึกษาระดับปริญญาเอก เพิ่มขึ้นประมาณ 0.06 รองลงไปเป็นให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี 0.05 และมีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน เพิ่มขึ้นประมาณ 0.04 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ ตัวแปรดัชนีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตัวแปรดัชนีเพศหญิง ตัวแปรดัชนีคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายมีการเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง มีสัดส่วนการลดลงประมาณ 0.25, 0.24, 0.21, 0.19, 0.10 และ 0.01 เท่า ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่า สัมประสิทธิ์การถดถอยมีทั้งเพิ่มขึ้นและลดลง ซึ่งเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง

ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในโมเดลที่ 1 ตัวแปรที่นำเข้าไปในโมเดลชุดที่ 1 ทั้ง 10 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสาคดห้วงความพึงพอใจการบริการการศึกษาได้ร้อยละ 6.2 ตัวแปร ชุดนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ให้บริการ ตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย แปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรดัชนีการศึกษาระดับปริญญาตรี และตัวแปรดัชนี เพศหญิงส่วนตัวแปรอื่น ๆ อธิบายได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่าตัวแปรประเทศภูมิลำเนา และคณะที่กำลังศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเป็นลบ แสดงว่าไม่ได้เป็น สาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจลดลง ในทางกลับกันตัวแปรดัชนีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตัวแปรดัชนี การศึกษาระดับปริญญาเอก และผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การถดถอยเป็นบวกแสดงว่าตัวแปรกลุ่มนี้เป็นสาเหตุทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

เมื่อนำชุดของตัวแปรในโมเดลที่ 2 เข้าไป จำนวน 4 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโทมีส่วนของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นสูงสุดประมาณ 0.06 รองลงไปเป็นตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศพม่า เพิ่มขึ้นประมาณ 0.05 รองลงไปเป็นตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศลาว เพิ่มขึ้นประมาณ 0.02 และตัวแปรต้นมีความถี่ในการใช้บริการเพิ่มขึ้นประมาณ 0.02 ตามลำดับ การนำตัวแปรชุดที่ 2 เข้าไปในโมเดลทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีการเพิ่มขึ้นจากเดิมในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง

ซึ่งผลจากการนำตัวแปรทั้ง 14 ตัวเข้าไปในโมเดลในขั้นตอนที่ 2 พบว่าตัวแปรทั้ง 14 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาร้อยละ 6.5 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 0.3 โดยที่ตัวแปรในโมเดลที่ 2 มีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย ส่วนตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนตัวแปรอื่น ๆ อธิบายได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยเป็นบวกแสดงว่าตัวแปรกลุ่มนี้เป็นสาเหตุทำให้ผลลัพธ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา เมื่อนำชุดของตัวแปรในโมเดลที่ 3 เข้าไป จำนวน 5 ตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ และตัวแปรต้นมีประเทศภูมิลำเนาประเทศจีนมีส่วนของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นสูงสุดประมาณ 0.11 รองลงไปเป็นตัวแปรต้นมีเพศหญิงเพิ่มขึ้นประมาณ 0.02 และมีที่นั้งระหว่างรอรับบริการเพิ่มขึ้นประมาณ 0.01 ตามลำดับ ส่วนความมั่นใจว่าการให้บริการมีความถูกต้องมีส่วนของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ลดลงประมาณ 0.01 การนำตัวแปรชุดที่ 3 เข้าไปในโมเดลทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีทั้งเพิ่มขึ้นและลดลง ซึ่งเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง

ซึ่งผลจากการนำตัวแปรทั้ง 19 ตัวเข้าไปในโมเดลในขั้นตอนที่ 3 นี้ พบว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังความพึงพอใจในการบริการการศึกษาได้ร้อยละ 12.6 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมประมาณ 2 เท่า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .355 ในโมเดลนี้มีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ มั่นใจว่าได้รับบริการอย่างถูกต้อง และตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้นมีภูมิลำเนาประเทศจีนและตัวแปรต้นมีเพศหญิง ส่วนตัวแปรอื่น ๆ อธิบายได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ได้แก่ ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเป็นลบ แสดงว่าไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้คาดหวังความพึงพอใจการให้บริการ การศึกษา ในทางกลับกันตัวแปรต้นมีเพศหญิง ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท ความพึงพอใจการ บริการการศึกษา และตัวแปรต้นมีภูมิลำเนาประเทศจีน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยเป็นบวก แสดงว่าตัวแปรกลุ่มนี้เป็นสาเหตุทำให้คาดหวังความพึงพอใจการให้บริการการศึกษาพหุคูณของปัจจัยที่มีส่งผล ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษานิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ในรูปคะแนนดิบและรูปคะแนนมาตรฐานตามลำดับดังนี้

สมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \hat{Y}_{GPA} = & 3.569 - 0.090^{**} X_1 - 0.063^{*} X_2 - 0.030 X_3 - 0.067^{*} X_4 - 0.028 X_5 \\ & + 0.007 X_6 + 0.031 X_7 + 0.023 X_8 - 0.020 X_9 + 0.007 X_{10} + 0.034 X_{11} \\ & + 0.018 X_{12} + 0 X_{13} - 0.009 X_{14} + 0.018 X_{15} + 0.064^{**} X_{16} - 0.001 X_{17} \\ & - 0.050 X_{18} + 0.004 X_{19} \end{aligned}$$

สมการพยากรณ์รูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \hat{Z}_{GPA} = & -0.319^{**} Z_1 - 0.222^{*} Z_2 - 0.107 Z_3 - 0.239^{*} Z_4 - 0.099 Z_5 + 0.024 Z_6 \\ & + 0.111 Z_7 + 0.018 Z_8 - 0.072 Z_9 + 0.025 Z_{10} + 0.120 Z_{11} + 0.065 Z_{12} \\ & - 0.002 Z_{13} - 0.033 Z_{14} + 0.063 Z_{15} + 0.228^{**} Z_{16} - 0.005 Z_{17} - 0.176 Z_{18} \\ & + 0.014 Z_{19} \end{aligned}$$

บทที่ 3

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างชาติด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งมีแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริการกับความคาดหวัง และ 2. ความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่เหมาะสมที่ใช้ในการทำนายความคาดหวัง และความพึงพอใจ และสร้างสมการทำนาย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตชาวต่างชาติที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี โท และเอก วิทยาเขตบางแสน มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 100 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งหมด 27 ข้อ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเครื่องมือนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแล้วนำไปหาค่าความเที่ยงตรง โดยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุง พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6-1 ซึ่งถือได้ว่าข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้จริงได้ และนำไปทดลองใช้กับนิสิตชาวต่างชาติ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่น พบว่า แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านครอบครัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .45-.79 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .915 ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานศึกษา มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .37-.75 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 และแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนตัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .24-.78 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 สำหรับค่าอำนาจจำแนกรวมทั้งหมด (Item Total Correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง .22-.78 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือถึงคณบดีคณะต่าง ๆ ที่มีนิสิตมีชาวต่างประเทศเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยจัดทำ Google Form แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Survey form for foreign students' expectations and satisfaction with academic services at Burapha University.) และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พิสัย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ และความโด่ง การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Hierarchical Multiple Regression

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์กับต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษามีค่าอยู่ระหว่าง -0.12 ถึง $.218$ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวกับความพึงพอใจในการรับบริการบริการด้านการศึกษา พบว่าตัวแปรต้นมีภูมิปัญญาประเทศจีน และข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -0.869 ถึง $.786$ โดยมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวอื่นสูงกว่า $.70$ มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ให้บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมาย มีความรวดเร็วในการให้บริการ และที่นั่งระหว่างรอรับบริการ

2. ปัจจัยที่เหมาะสมที่ใช้ในการทำนายผลสัมฤทธิ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ปัจจัยที่เหมาะสมที่ใช้ในการทำนายความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้วยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา และความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรทำนายนั้น ได้ตัวแปรจำนวน 19 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิปัญญาประเทศจีน ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิปัญญาประเทศกัมพูชา ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิปัญญาประเทศพม่า ตัวแปรต้นมีประเทศภูมิปัญญาประเทศลาว ตัวแปรต้นมีความถี่ในการใช้บริการ ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาโท ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตัวแปรต้นมีการศึกษาระดับปริญญาเอก ตัวแปรต้นมีเพศหญิง ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมาย ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี มีเวลาเปิด-ปิดชัดเจน มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการมีจัดลำดับก่อนหลัง ส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ความมั่นใจว่าการให้บริการมีความถูกต้อง

3. สมการพยากรณ์ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา มีจำนวน 19 ตัว โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 12.6 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \hat{Y}_{GPA} = & 3.569 - 0.090^{**} X_1 - 0.063^{*} X_2 - 0.030 X_3 - 0.067^{*} X_4 - 0.028 X_5 \\ & + 0.007 X_6 + 0.031 X_7 + 0.023 X_8 - 0.020 X_9 + 0.007 X_{10} + 0.034 X_{11} \\ & + 0.018 X_{12} + 0 X_{13} - 0.009 X_{14} + 0.018 X_{15} + 0.064^{**} X_{16} - 0.001 X_{17} \\ & - 0.050 X_{18} + 0.004 X_{19} \end{aligned}$$

สมการพยากรณ์รูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \hat{Z}_{GPA} = & -0.319^{**} Z_1 - 0.222^{*} Z_2 - 0.107 Z_3 - 0.239^{*} Z_4 - 0.099 Z_5 + 0.024 Z_6 \\ & + 0.111 Z_7 + 0.018 Z_8 - 0.072 Z_9 + 0.025 Z_{10} + 0.120 Z_{11} + 0.065 Z_{12} \\ & - 0.002 Z_{13} - 0.033 Z_{14} + 0.063 Z_{15} + 0.228^{**} Z_{16} - 0.005 Z_{17} - 0.176 Z_{18} \\ & + 0.014 Z_{19} \end{aligned}$$

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเอาใจใส่ในนิสิต การสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และรูปลักษณ์ภายนอกตามลำดับ โดยความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างชาติประเทศต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา สรุปประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

1.1 ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ด้านบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้บริการด้วยความมเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = .77$) ค่าความเบ้เป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ แสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = $-.96$ และ Kur = $.86$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็นตามที่นิสิตต้องการ ($\bar{X} = 4.22$, $SD = .75$) ความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = $-.68$ และ Kur = $-.02$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ซึ่งในส่วนของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนิสิตชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = .87$) ส่วนค่าความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = $-.04$ และ Kur = $-.13$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ และความโด่งนั้นมีการแจกแจงราบกว่าโค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.88 - 4.08$ ค่าความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง $-.47$ ถึง $-.73$ และ Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $-.39$ ถึง $.43$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนิสิตชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า บุคลากรส่งผลทำให้นิสิตมีพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา สอดคล้องกับผลงานวิจัยวิจัยของพัชร ญบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกของบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 ปัจจัยด้านการบริการ

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยแต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .76$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ ซึ่งข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = $-.87$ และ Kur = $.11$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่องโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .77$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ ลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ และข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = $-.92$ และ Kur = $.86$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากและซับซ้อนนั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 1.04$) ความเบ้และความโด่งของข้อมูลเป็นลบ และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = $-.31$ และ Kur = $-.47$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.73 - 4.28$ ความเบ้และ

ความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -.46 ถึง -1.03 และ Kur มีค่าอยู่ระหว่าง -.35 ถึง .79) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ พบว่าเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้บริการด้วยความมั่งใจและยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าแต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวส่งผลให้นิสิตมีความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาแต่ส่งผลในระดับน้อย สอดคล้องกับสอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย ธิโวณา (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านอาคารสถานที่มีความความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยการมีที่นั่งสำหรับนิสิตในระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .79$) ความแบ้มีค่าเป็นลบ การกระจายของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย แต่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.81 และ Kur = 1.49) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, $SD = .95$) ความแบ้เป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew = -.50 และ Kur = .13) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.37-3.42 ส่วนความแบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (Skew มีค่าอยู่ระหว่าง -.37 ถึง -.45 ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง -.05 ถึง -.10) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าอาคารสำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียงมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้นิสิตมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา แต่ส่งผลในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย ธิโวณา (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ตามลำดับ

1.4 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยแต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .76$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ ซึ่งข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.87$ และ $Kur = .11$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงมาคือมีเว็บไซต์ที่เป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .77$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ ลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติ และข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.92$ และ $Kur = .86$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศเป็นระบบไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 1.04$) ความเบ้และความโด่งของข้อมูลเป็นลบ และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.31$ และ $Kur = -.47$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.28 ความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง -0.46 ถึง -1.03 และ Kur มีค่าอยู่ระหว่าง -0.35 ถึง 0.79) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าแต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ได้ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า นิสิตชาวต่างประเทศได้ใช้เว็บไซต์ที่เป็นภาษาอังกฤษและยังมีสำนักคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้นิสิตได้ค้นหาแหล่งข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต จากสภาพการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการที่นิสิตคาดหวังและความพึงพอใจ อาจจะมาจากการติดต่อบุคลากรของส่วนงานต่างๆ ที่นิสิตสังกัด จึงทำให้ตัวแปรนี้ไม่ได้ส่งผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของพัชร ภูบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

1.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยมีที่นึ่งสำหรับนิสิตในระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .79$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ การกระจายของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่าลักษณะตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย แต่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.81$

และ $Kur = 1.49$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงมาคืออาจารย์ที่ปรึกษาให้โอกาสในการเข้าพบอย่างสม่ำเสมอและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.59$, $SD = .93$) ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเป็นเบ้ซ้าย ส่วนความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.69$ และ $Kur = .51$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ โดยสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, $SD = .95$) ความเบ้เป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.50$ และ $Kur = .13$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.37-3.42 ส่วนความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง $-.37$ ถึง $-.45$ ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $-.05$ ถึง $-.10$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าที่นึ่งสำหรับนิสิตในระหว่างรอรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า นิสิตต้องการสถานที่สำหรับการรอรับบริการที่เหมาะสมมีเพียงพอ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการรับบริการด้านการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย ธิโวณา (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ตามลำดับ

1.6 ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจได้

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยนิสิตมีความมั่นใจว่าบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, $SD = .78$) ส่วนความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ และข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.47$ และ $Kur = -.11$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนิสิตที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .72$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเป็นเบ้ซ้าย ส่วนความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = .57$ และ $Kur = .97$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ โดยที่ผู้ให้บริการนึกถึงประโยชน์ของนิสิตเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.57$, $SD = .79$) ส่วนความเบ้มีค่าเป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.31$ และ $Kur = .31$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.62-3.85 ในส่วนของความเบ้ทั้งหมดมีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้ายและความโด่งของข้อมูล มีบางตัวแปรมีการแจกแจงโด่งกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง $-.22$ ถึง $-.68$ ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $-.27$ ถึง 1.10) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่านิสิตมีความมั่นใจว่าบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า นิสิตที่ได้รับการบริการมีความมั่นใจว่าเอกสารที่ได้รับ หรือคำแนะนำในการดำเนินการของบุคลากรมีความถูกต้องสมบูรณ์สามารถเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยบูรพา สอดคล้องกับการวิจัยของพัชรี ภูบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.7 ด้านมีอัตราค่าไม่ตรี

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านมีอัตราค่าไม่ตรี พบว่าผู้ให้บริการเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .73$) ในส่วนของความเบ้มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.52$ และ $Kur = .37$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = .63$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้ายและความโด่งมีค่าเป็นบวก ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.15$ และ $Kur = .05$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ โดยที่ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดีนั้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$, $SD = .81$) ความเบ้มีค่าเป็นลบและความโด่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.45$ และ $Kur = .37$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.82 - 3.86 ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง $-.19$ ถึง $-.33$ ตามลำดับ ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $-.34$ ถึง $.13$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าผู้ให้บริการเต็มใจให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นิสิตคาดหวังและความพึงพอใจ คาดหวังให้ผู้บริการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ มีความตื่นตัวในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของพัชรี ภูบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร

จากการเก็บข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการบริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริการ พบว่า ให้บริการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($= 3.98$, $SD = .70$) ความเบ้และความโด่งมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.29$ และ $Kur = -.00$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ รองลงไปคือ ผู้ให้บริการมีช่องทางการสื่อสารอื่น ($= 3.74$, $SD = .67$) ความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.24$ และ $Kur = .13$) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนผู้ให้บริการสับตาระหว่างผู้คุยกับนิสิต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($= 3.43$, $SD = .73$) ส่วนความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นลบ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew = -.32$ และ $Kur = -.02$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ ส่วนลำดับอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.56 - 3.66$ ในส่วนของความเบ้มีค่าเป็นลบ มีลักษณะการกระจายของข้อมูลเป็นเบ้ซ้าย และความโด่งของข้อมูลมีค่าเป็นบวก ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ($Skew$ มีค่าอยู่ระหว่าง $-.24$ ถึง $-.57$ ส่วน Kur มีค่าอยู่ระหว่าง $.35$ ถึง $.84$) แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายเข้าใกล้โค้งปกติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ให้บริการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังความพึงพอใจในการให้บริการด้านการบริการด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการใช้สื่อต่างๆ ในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศในการรับบริการด้านการบริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาสอดคล้องกับการศึกษาของพัชร ภูบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านความสะดวกในการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย ธิวัณนา (2550) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการบริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริการด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการบริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริการด้านการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด มีเพียง 1 ตัวแปร คือ ตัวแปรดัมมี่คณะศึกษาศาสตร์ อาจเป็นเพราะคณะศึกษาศาสตร์ที่มีนิสิตชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นคณะที่เป็นกลุ่มสาขาทางศึกษาศาสตร์ซึ่งไม่มีความซับซ้อนในการจัดการเรียนการสอนเท่ากับกลุ่มสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์ และมีนิสิตชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการด้านการบริการด้านการศึกษา

มากที่สุด พร้อมทั้งมีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการนิสิต ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยบูรพา และคณะศึกษาศาสตร์มีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการให้บริการนิสิตชาวต่างประเทศที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ ในกฎ ระเบียบ การศึกษาในระดับการศึกษาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา คอยให้บริการทั้งวันธรรมดา คือวันจันทร์ - ศุกร์และเสาร์ อาทิตย์ จึงทำให้นิสิตชาวต่างประเทศสามารถเข้ามาติดต่อได้ตลอดเวลาในเวลาที่สะดวก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรต้นมีคณะศึกษาศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรนี้ส่งผลให้นิสิตมีความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาจากผลการวิจัย ซึ่งคณะศึกษาศาสตร์ได้ทราบแนวทางและความต้องการของนิสิตชาวต่างประเทศในสังกัดว่ามีความต้องการให้คณะฯ เพิ่มเติมหรือพัฒนางานบริการการศึกษาในด้านสื่อ เว็บไซต์ ข่าวสารต่างๆ ที่นิสิตชาวต่างประเทศจำเป็นต้องทราบเป็นภาษาอังกฤษ และคณาจารย์คอยสอบถาม ติดตามช่วยเหลือด้านการศึกษามากขึ้น และมหาวิทยาลัยบูรพาได้ทราบความพึงพอใจด้านการให้บริการการศึกษาในภาพรวม ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยควรมีนโยบายให้ทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยจัดทำคู่มือสำหรับนิสิตชาวต่างประเทศ เช่น หอพัก การอยู่อาศัย การเดินทางทางจากสนามบินสุวรรณภูมิ การเดินทางภายในจังหวัดชลบุรี การจัดกิจกรรมของนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพาที่นิสิตชาวต่างประเทศสามารถเข้าร่วมได้ หรือจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตชาวต่างประเทศด้วยกัน รวมถึงกิจกรรมระหว่างนิสิตชาวต่างประเทศและนิสิตชาวไทย เพื่อให้นิสิตชาวต่างประเทศสามารถใช้เป็นคู่มือเบื้องต้นในศึกษาและเตรียมพร้อมก่อนเดินทางมาเรียน ณ ที่ตั้ง คู่มือเหล่านี้จะช่วยเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมต่างทางวัฒนธรรม อีกทั้งยังช่วยยกระดับการให้บริการด้านการศึกษาและเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาอีกด้วย
2. มีการเตรียมความพร้อมให้แก่นิสิตที่เข้าศึกษาใหม่ โดยจัดปฐมนิเทศนิสิตชาวต่างประเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือภาคเรียนละ 1 ครั้ง ตามที่แต่ละส่วนงานเปิดรับสมัครนิสิตชาวต่างประเทศเข้าศึกษา โดยให้ข้อมูลในด้านของเทคนิคการเรียน ทักษะการเรียน การปรับตัวด้านการศึกษาและกับเพื่อน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย เนื่องจากรูปแบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาจะมีความแตกต่างจากการเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาเป็นอย่างมาก อาจจะทำให้นิสิตชาวต่างประเทศที่เข้าศึกษาใหม่ปรับตัวและเตรียมความพร้อมได้ไม่ดีเท่าที่ควร การจัดกิจกรรมนี้จะสามารถช่วยให้นิสิตเข้าศึกษาใหม่สามารถเตรียมพร้อมสำหรับการศึกษา
3. บุคลากร คณาจารย์ผู้สอนควรมีการเอาใจใส่ ติดตาม ประเมินผลนิสิตชาวต่างประเทศว่ามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับบริการมากน้อยเพียงใด และบุคลากรสายสนับสนุนควรให้ความสำคัญกับการให้บริการ ณ ที่ตั้งและผ่านเทคโนโลยีต่างๆ มากขึ้น

4. ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนมีหลักฐานว่าส่งผลทางอ้อมต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา แสดงว่าตัวแปรกลุ่มนี้มีส่วนร่วมทำให้นิสิตมีระดับความพึงพอใจสูง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน ซึ่งข้อสรุปที่ได้และนำไปเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา และศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจด้วยการวิเคราะห์สถิติขั้นสูง เช่น Path Analysis หรือโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับ

ผลผลิต (Output)

อยู่ระหว่างการดำเนินการขอลงวารสารทางวิชาการ

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไทยปรการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ, คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฉัตรพร เสมอใจ (2549) การจัดการและการตลาดบริการ กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชิษณุกร พรภาณุวิษฐ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติใน
ท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่.
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2529.วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ภนิดา ชัยปัญญา.(2541).การวัดความพึงพอใจ.หน้า11-14: ประเทศไทย: สำนักพิมพ์แสงอักษร
มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อ
การปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2556. รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
พับลิเคชั่นส์
- รัชยา ศิริวัฒน์. (2547) การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง:กรุงเทพฯ.
- วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุนันท์ บุญวโรดม (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ปรกาศเพริศ.

สุริยะ บุตรโธสงค์ (2558). การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการของสถาบัน

การอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 26 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2558

เข้าถึงได้จาก: DOI: <http://dx.doi.org/10.14456/asj-psu.2015.39>

สมิต สัมณกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยชน

สมิต สัมณกร. (2547) แนวความคิดและทฤษฎีทางการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก:

http://www.exmba.buu.ac.th/research/Bangsaen/Ex-24-Bs/51711028/05_ch2.pdf

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์

สมาน อิศวภูมิ. การบริการทางการศึกษาสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ).

อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์, 2551.

ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.

Chanchai Phonthanukitithaworn et al. (2022). Managing educational service quality and loyalty of international students: A case of international colleges in Thailand, Cogent Social Sciences, 8:1, เข้าถึงได้จาก:

DOI: [10.1080/23311886.2022.2105929](https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2105929)

Lewis, and Bloom (1983), เข้าถึงได้จาก:

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true

Mosahab, R., Mahamad, O., and Ramayah, T. (2010). Comparison of service quality gap among teachers and students as internal and external customers. International Journal of Marketing studies, 2(2), 13-20

Nachippan Subramanian, Angappa Gunasekaran, Yanan Gao. (2016). Innovative service satisfaction and customer promotion behavior in the Chinese budget hotel: an empirical study. Int.J.Production Economics, 171, 201-210.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการ SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of marketing, 64, Spring, 12-40

Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 116, 1088-1095.

เข้าถึงได้จาก: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก. ผลตรวจอักษรวิสุทธิ์.....
- ภาคผนวก ข. แบบสอบถามเพื่อศึกษาค้นคว้า.....
- ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ.....
- ภาคผนวก ง. ผล IOC.....
- ภาคผนวก จ. หนังสือประชาสัมพันธ์ข้อมูล.....
- ภาคผนวก ฉ. หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการ.....
- ภาคผนวก ช. หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรม.....

Plagiarism Checking Report

Created on 2023-09-05 15:26:04 at 15:26 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3343184	Sep 5, 2023 at 15:20 PM	jutamasj@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.docx	Completed	10.79 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE
1	The Opinions of Students in Bachelor of Public Health Program on Education Service in Faculty of Public Health, Mahasarakrm University	ดงเรืองศรี, เทพพร ดงเรืองศรี	วารสารวิชาการสาธารณสุขชน
2	http://graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/download/429/370/	graduate.dusit.ac.th	graduate.dusit.ac.th
3	คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี	Wikipedia
4	ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม	คำคนเชื้อ, อรอนงค์	วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม
5	ความพึงพอใจของพนักงานศาลปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	จตุพร ดีประเสริฐวิทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพ
6	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2,The Effect Of Quality Service On Satisfaction Of Taxpayer Of Nakhon Ratchasima 2 Area Revenue Office	พนิดา เพชรรัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี มงคลอีสาน
7	http://www3.rdi.ku.ac.th/cl/staff_2014/CV_Thai_Total/CV_thai_Jantaravipa.pdf	www3.rdi.ku.ac.th	www3.rdi.ku.ac.th_
8		อนันศักดิ์ พวงอก	มหาวิทยาลัยราชภัฏศั
9	ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อยที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาซอยตำบลมะขามล้ม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี,Satisfaction of electricity customers with customer services of the provincial electricity authority (PEA)\, in Makhamlom Subdist	นิกร เปล่งพานิช	มหาวิทยาลัยเกษตรศั
10	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขากาฬสินธุ์	จักรินทร์ อินทวัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี มงคล อีสาน

แบบสอบถามเพื่อศึกษาค้นคว้า

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ

ด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

(Survey form for foreign students' expectations and satisfaction

with educational services.)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า Routine to Research: R๒R) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นความลับและใช้ในการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(This survey form is a part of my research study in the title of “Factors influencing foreign student’s expectations and satisfaction toward educational services, Burapha University.” Please respond to the following questions. Choose one answer that best represents you.)

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (General Information)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

(Please tick ✓ the appropriate boxes to indicate your answer)

๑. เพศ (Gender)

- ☐ ชาย (Male)
- ☐ หญิง (Female)
- ☐ ไม่ระบุ (Not specify)

๒. ระดับการศึกษา (Education Level)

- ☐ปริญญาตรี (Bachelor Degree)
- ☐ปริญญาโท (Master Degree)
- ☐ปริญญาเอก (Doctoral Degree)

๓. คณะที่กำลังศึกษา (Faculty)

๔. ประเทศภูมิลำเนา (Home Country)

๕. ความถี่ในการใช้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

(Frequency of using educational services at Burapha University)

- ☐ ๑ ครั้ง (Once a month)
- ☐ ตั้งแต่ ๒ ครั้งขึ้นไป (Twice or more than twice a month)

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

(Survey form for foreign students' expectation and satisfaction with academic services)

ข้อคำถาม	ระดับความคาดหวัง (Level of expectation)					ระดับความพึงพอใจ (Level of satisfaction)				
	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากร										
๑. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย บูรพา ให้คำปรึกษาด้านกฎ ระเบียบต่างๆ และตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน (Burapha University’s officers can suggest related regulations and answer the questions clearly.)										
๒. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย บูรพา มีความรู้ความ เชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการ นักศึกษาชาวต่างประเทศ (Burapha University’s officers have expertise in educational services)										
๓. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย บูรพา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ รายละเอียดของการ ให้บริการอย่างครบถ้วน (Burapha University’s officers can provide details of service clearly)										

[illegible]

[illegible]

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Service's tangibility)					
๑. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านการให้บริการ (Burapha University's officers wear a formal or suitable dress)					
ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจได้ (Service reliability)					
๑. นิสิตได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ (Foreigner students received services based on their needs.)					
๒. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาเห็นถึงประโยชน์ของนิสิตเป็นหลัก (Burapha University's officer caring about the matter of contact.)					
๓. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนิสิตที่มาใช้บริการ (Burapha University's officers are on time when scheduling an appointment.)					
๔. นิสิตมีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ (Foreign students are confident about clear suggestions.)					
มีอริยาศัยไมตรี (Service empathy)					
๑. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ (Burapha University's officers have a service mind.)					

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการอย่างสุภาพ (Burapha University's officer are offering services)					
๓. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา เต็มใจให้บริการ (Burapha University's officers are proud to services for foreign students.)					
การเข้าถึงบริการ (Service responsiveness)					
๑. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Burapha University's officer fastly services.)					
๓. แต่ละส่วนงานมีเวลาเปิด-ปิด ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (All faculties/ institutions show their official time 08.30 – 16.30 hrs.)					
๔. แต่ละส่วนงานมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ (All faculties/ institutions listen to foreign students' voices.)					
การติดต่อสื่อสาร (Service assurance)					
๑. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (Burapha University's officers speak clearly and easy to understand.)					
๓. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน (Burapha University's officers use social media to suggest the educational service procedure.)					

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการบริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
(Suggestion for improving Burapha University' educational services)

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

Thank you for your answer.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ
แบบสอบถามเพื่อศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของนิสิตชาวต่างประเทศด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่งขณะส่งตรวจเครื่องมือ

- ๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สฎายุ อีระวนิชตระกูล
ตำแหน่ง คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณวลัย เกวะระ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นชัย ปราบจันดี
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต IEP
อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ๔ ดร.ภักดิ์ภูธร์ จันทวรานนท์ สมพงษ์ธรรม
ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา
อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ๕ นางสาวจันจิรา วงษ์ศรี
ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์
สังกัด ศูนย์ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

รายละเอียด	ผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
ส่วนที่ 1						
ข้อมูลทั่วไป						
1. เพศ	0	1	1	1	1	0.8
2. การศึกษา	1	1	1	1	1	1
3. คณะ	1	1	1	1	1	1
4. ประเทศภูมิลำเนา	1	1	1	1	1	1
5. ความถี่ในการใช้บริการด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง	1	1	-1	1	1	0.6
ส่วนที่ 2						
1. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ให้คำปรึกษาด้านกฎ ระเบียบต่างๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8
2. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนักศึกษาชาวต่างประเทศ	1	1	0	1	1	0.8
3. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่นักศึกษาต้องการ	1	0	0	1	1	0.6
5. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	1	1
ด้านการบริการ						
1.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา มีการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน – หลัง	1	1	0	0	1	0.6
2. อาคารสำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	1	1	0	1	1	0.8
3. มีการติดป้ายประกาศ เพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8
4. มีการตกแต่งอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ	1	-1	-1	1	1	0.2
5. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีป้ายบอกทางชัดเจน	1	1	1	1	1	1
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี						
1.แต่ละส่วนงานมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆ อย่างหลากหลาย	1	1	-1	1	1	0.6
2.แต่ละส่วนงานมีการอัปเดตข่าวสารข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา	1	1	1	1	1	1
3.แต่ละส่วนงานมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างหลากหลาย นิสิตสามารถเข้าถึงข้อมูลตลอดเวลา	1	1	1	1	1	1
ส่วนที่ 3						
1.แต่ละส่วนงานมีที่นั่งสำหรับนิสิตในระหว่างรอรับบริการ	1	0	-1	1	1	0.4

รายละเอียด	ผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอ	1	0	-1	1	1	0.4
ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจได้						
1. นิสิตได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่						
เสมอ	1	1	1	1	1	1
2. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาเห็นถึง ประโยชน์ของนิสิตเป็นหลัก	1	1	1	1	1	1
3.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนิสิตที่มาใช้บริการ	1	1	1	1	1	1
4. นิสิตมีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมี ความถูกต้อง สมบูรณ์	1	1	1	0	1	0.8
มีอัตราค่าไม่ตรี						
1.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา มีมนุษย สัมพันธ์ดีในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8
2.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการ อย่างสุภาพ	1	1	0	1	1	0.8
3. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา เต็มใจ ให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8
4.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา มีจิตใจในการ ให้บริการที่ดี	1	-1	0	1	1	0.4
การเข้าถึงบริการ						
1.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการด้วย						
ความรวดเร็ว	1	-1	1	1	1	0.6
2.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาสามารถจดจำ นิสิตที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1	-1	0	1	1	0.4
3.แต่ละส่วนงานมีเวลาเปิด-ปิด ชัดเจน เพื่อ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	1	1	1	1	1	1
4.แต่ละส่วนงานมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ	1	1	1	1	1	1
การติดต่อสื่อสาร						
1.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพาใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	1
2.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีการสบตา ระหว่างพูดคุยกับนิสิต	1	-1	0	1	1	0.4
3.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีการแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน	1	1	-1	1	1	0.6
4.เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพามีการใช้ ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น FACEBOOK	1	-1	-1	1	1	0.2

Participant Information Sheet

Research code: HU093/2564(E2)

Title of the research study: Factors influencing foreign student's expectations and satisfaction toward educational services, Burapha University.

Dear All participants,

I am Jutamas Juntanee, and my position is General Administration Office at the Faculty of Education, Burapha University. I would like to invite you to attend my research study in the title of "Factors influencing foreign student's expectations and satisfaction toward educational services, Burapha University." Before you agree to participate in the research I would like to inform you about my research as follows:

The purposes of the research are;

1. To study the factors influencing foreign student's expectations and satisfaction toward educational services.
2. To study the level of foreign student's satisfaction toward educational services.

If you agree to participate in this research study, please spend your time 3-5 minutes answering the survey form (approximately).

Voluntary participation, you can refuse or withdraw from this research any time without any effect on you.

The results of the study will be a guideline to improve and develop the educational service at Burapha University.

There is no risk in this research project. By the way, your information will be kept confidential. Your name is not disclosed or express in the research information. Also, the research will be stored data only on the computer with the researcher's password. It will be kept in a locked cabinet for a year after the results are published, and the researcher will destroy it after that.

If you have any questions, do not hesitate to contact me anytime at phone: 0-3810-2021, mobile phone: 08-4526-3522 or e-mail: jutamasj@go.buu.ac.th. If the researcher (I) cannot follow the information that I gave you above, you can contact Burapha University Ethics Board committee at 0-3810-2620. If you already consider it appropriate to participate in this research. Please scan QR CODE, fill the form and submit your answer the consent form attached to the project. Thank you for your attention.



Consent Form

Research code: HU093/2564(E2)

Title of the research study: Factors influencing foreign student's expectations and satisfaction toward educational services, Burapha University.

Give consent Date:

Before signing the consent form of this research, I fully understand the objectives of the research study, the research method, and all information in this study. The researcher confirms that she will answer my questions which I wonder until I strongly understand her research.

I voluntarily participated in this research project and have the right to terminate this study at any time. The termination of the research does not affect the Burapha University educational services which I have to receive.

The researcher will be kept confidential and showed a summary of the research findings only. Disclosure of my information to various agencies concerned must obtain permission from me.

I have read the information above and have a good understanding in all respects. Therefore, I signed the document showing my consent is willing.

I cannot read and write in Thai so, the researcher translated information in the consent form into English. Therefore, I willingly scan QR CODE below on this consent document.

I have had the purpose and nature of the study explained to me in writing and I have the opportunity to ask questions about the study. I strongly understand about the research.



<https://bit.ly/svforeign>



หน่วยวิจัย คณะศึกษาศาสตร์	
รับที่	0161
วันที่	15.ก.ย. 2564
เวลา	08.30น.

003313

- 6 ก.ย. 2564

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย โทร. ๒๖๒๐

ที่ อว ๘๑๐๐/๐๙๕๖

วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

ตามที่นักวิจัยในหน่วยงานของท่าน ได้ยื่นเอกสารคำร้องเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) รหัสโครงการวิจัย HU 093/2564 โครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมี นางสาวจุฑามาศ จันทน์ เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการฉบับนี้ ตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (Standard Operating Procedures, SOPs) คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ฉบับที่ ๑.๒ ประกาศ ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วว่าโครงการวิจัยดังกล่าวเป็นโครงการวิจัยที่สามารถให้การรับรองโดยยกเว้นการลงมติจากที่ประชุม (Exemption Determination) ตามข้อ ๗ การวิจัยเพื่อการประเมินคุณภาพ หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น โดยวิธีการเก็บข้อมูลไม่สามารถเชื่อมโยงถึงเจ้าของข้อมูล หรือผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นรายบุคคล จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยได้ พร้อมนี้ ได้แนบเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (หมายเลขใบรับรองที่ IRB2-121/2564) มายังท่าน เพื่อแจ้งนักวิจัยที่มีรายชื่อข้างต้น นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป โดยห้ามนักวิจัยเบี่ยงเบนรายละเอียดต่างๆ ของโครงการวิจัยที่ยื่นมาขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเมื่อนักวิจัยดำเนินการวิจัยเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอให้แจ้งปิดโครงการวิจัยมายังคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งให้นักวิจัยทราบ จะขอบคุณยิ่ง

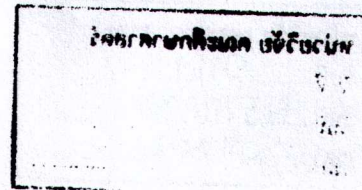
(นายเจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

หมายเหตุ : ผู้วิจัยสามารถดาวน์โหลดเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และเอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ซึ่งผ่านการประทับตรารับรองเรียบร้อยแล้ว ได้ที่ระบบการขอรับพิจารณาจริยธรรมการวิจัยแบบออนไลน์ (BUU Ethics Submission Online) เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ตามที่ นางสาวจุฑามาศ จันทน์ ได้ยื่นขอพิจารณา
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รหัสโครงการ HU093/2564 นั้น ในการนี้
กองบริหารการวิจัยฯ ได้แจ้งมายังคณะศึกษาศาสตร์ว่าโครงการดังกล่าวได้
ผ่านการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว



จึงเรียนมาเพื่อ

๑. โปรดทราบ

๒. เห็นควรแจ้ง นางสาวจุฑามาศ จันทน์ ทราบและจัดเก็บ
เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมฯ ดังกล่าว

วาทัญญา นาคะเดช
๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔

๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔

- นว
- (เจ้าคณะเขต)

๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔



เลขที่ IRB2-121/2564

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : HU 093/2564

โครงการวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างประเทศ ด้านการให้บริการ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวจุฑามาศ จันทน์

หน่วยงานที่สังกัด : คณะศึกษาศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|--|--|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ 1 วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564 |
| 2. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ 1 วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564 |
| 4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564 |
| 5. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564 |
| 6. เอกสารอื่นๆ | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. - |

วันที่รับรอง : วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

วันที่หมดอายุ : วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

ลงนาม

(นายเจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)