

การบริหารจัดการของหลักสูตรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ
มหาวิทยาลัยรังสิต

Course Management Affecting the Satisfaction of Students at
the Rangsit International University

ปาริชาติ รอดประเสริฐ¹ และ เฉลิมพร เย็นเยือก²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, Parichat.r@rsu.ac.th

² อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, dr.yingying.nida@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการของหลักสูตรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต” การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 259 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 25 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และเป็นนักศึกษาปกติ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 มากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ผู้บริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สาขาวิชา ระดับชั้นปี และประเภทการศึกษาของนักศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการจัดการการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 3) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจการจัดการการศึกษาทุกด้าน

คำสำคัญ: หลักสูตรนานาชาติ, ความพึงพอใจการบริหารจัดการ, ปัจจัยด้านบริหารจัดการ

ABSTRACT

The purposes of this research were to study Course Management Affecting the Satisfaction of Students at the International University of Rangsit. The objectives of this research were 1) to study the personal factors of students affecting the satisfied the management of the Rangsit University International Program 2) to study the management factors related to the satisfaction of the international program students. The sample group used in this study were 259 of Rangsit University International Program students. The research instruments were questionnaire. The majority of students were female, 131 persons, accounting for 50.6 percent, aged between 21-25 years, 126 persons, representing

48.6 percent. International business, 82 people, accounting for 31.7 percent, mostly studying at the first year level, 80 people, accounting for 30.9 percent, and 203 normal students Which is the most 78.1 percent. The result of research were 1) Students were satisfied with the academic management factors in terms academic, instructors, service providers and support staffs, and environment at strongly satisfaction level in all aspects. 2) educational management satisfaction had no significant when different group of personal factors in terms of gender, age, subject, grade, year, and type of education of students at significant 0.05 level. 3) The relationship between management factors in terms of academic, instructors, service providers and support staffs, and environment had correlated with educational management satisfaction at significance of 0.05 level.

Keywords: International Program, Management Satisfaction, Management Factors.

1. บทนำ

การศึกษาทุกระดับถือว่ามีหน้าที่สำคัญอย่างมากในการพัฒนาประชากรของประเทศให้มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็นขั้นสุดท้ายของผู้ที่จะออกไปใช้ชีวิตการทำงาน ซึ่งการศึกษาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่บุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อใช้เป็นอาวุธทางปัญญา สามารถดำรงอยู่ในสังคมและสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ความรู้ความสามารถที่มีนั้นสามารถนำไปใช้เพื่อทำประโยชน์แก่ตนเองและสังคมนำไปพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกได้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อความต้องการของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่เปิดเป็นหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งมีอยู่มากมายในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการสร้างเอกลักษณ์ ความแตกต่างและความหลากหลายให้เกิดจุดเด่น มุ่งหวังความพึงพอใจพร้อมทั้งประสบการณ์ใหม่ ๆ แก่นักศึกษาเป็นหลักเทียบเท่าในมาตรฐานระดับสากล หลังจากปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้เห็นต่อการเปลี่ยนแปลงแล้วนั้น ยังคงต้องคำนึงถึงแนวทางที่สำคัญในการปรับตัวเพื่อช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน การปรับตัวเรื่องของการจัดการระบบต่าง ๆ ของหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนรวมถึงภาพองค์กรรวมของหลักสูตรนานาชาติ เราจะมีระบบการจัดการที่ดีอย่างไรเพื่อให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับระดับสากล เนื่องจากในยุคนี้เกิดแนวคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ ขึ้นตลอดเวลา เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานสากล หลักสูตรนานาชาติจึงเป็นอีกหนึ่งตัวเลือกที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นศูนย์รวมความหลากหลายทางภาษา เชื้อชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และธุรกิจต่าง ๆ ส่วนต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพและภาษาเป็นอย่างดีเยี่ยม มีหลากหลายองค์กรทั้งในและต่างประเทศที่ต้องการผลคะแนน TOEIC เพื่อสมัครเข้าทำงาน แน่ใจว่านักศึกษาที่เรียนอยู่แล้วในหลักสูตรนานาชาติ นั้น มีระดับภาษาที่ดีกว่านักศึกษาในหลักสูตรภาคภาษาไทยทั่วไป ทั้งทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ล้วนแสดงถึงศักยภาพทางด้านภาษาสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและปฏิบัติงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการศึกษาของประเทศไทยกับนานาชาติ โดยใช้ดัชนีของสถาบันเพื่อพัฒนาการจัดการนานาชาติ (International Institute for Management Development: IMD) เป็นกรอบหลักในการวิเคราะห์เป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย และวางแผน เพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับสากล ความสามารถในการแข่งขันในภาพรวมของประเทศไทย ในภาพรวม ประเทศไทยได้ อันดับที่ 30 ลดลง 3 อันดับ (จากอันดับที่ 27)

เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ผลการจัดอันดับของไทยในปัจจุบันหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ประเทศไทยมีอันดับด้าน การศึกษาอยู่ในอันดับ 56 ลดลง 2 อันดับเมื่อ เปรียบเทียบกับปี 2560 หากเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน พบว่า ไทยมีอันดับดีกว่าอินโดนีเซียและ ฟิลิปปินส์ (อันดับ 57, 61) ส่วนมาเลเซียและสิงคโปร์ ได้อันดับดีกว่าประเทศไทย (อันดับ 34,2) โดยสิงคโปร์มีสมรรถนะด้านการศึกษาสูงเป็นอันดับ 2 ของโลก (สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา, 2561) ปัญหาการแข่งขันของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรุนแรงมหาวิทยาลัยทุกแห่งยังต้องหันมา รับมือกับโลกออนไลน์ที่ตอบโจทย์การศึกษายุคใหม่ได้ดีกว่าอีกด้วย ธรรมชาติของโลกออนไลน์ที่รวดเร็วทันใจ เข้าถึงง่าย ข้อมูลมหาศาล ไม่จำกัดทั้งเวลาและสถานที่ กำลังเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในการป้อนความรู้ให้ผู้เรียน และ เริ่มตอบโจทย์ความต้องการได้มากกว่าผู้สอนหรือกระทั่งสถาบันการศึกษาที่ยังปรับตัวไม่ได้ ความเปลี่ยนแปลงใน การเลือกเสพข้อมูลเริ่มลามไปถึงการเข้าถึงองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างไม่ยกเว้น กำลังส่งผลให้การเรียนใน สถาบันอุดมศึกษาถูกลดบทบาทลงไปด้วยโดยปริยาย ผู้เรียนในโลกยุคใหม่กระหายความรู้จากการศึกษาที่มีคุณภาพ พอ ๆ กับกระหายสิ่งที่ได้จากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้พวกเขาเปลี่ยนวิถีชีวิตตัวเองได้ แหล่งการเรียนรู้เพื่อประกอบอาชีพ ระดับอุดมศึกษา ไม่สามารถหลบเลี่ยงการปรับตัวให้เท่าทันความต้องการของผู้เรียนให้ทันสถานการณ์ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงได้ สถาบันอุดมศึกษาต้องวางแผนรับมือกับวิกฤตแรงงานครั้งใหญ่ที่ กำลังเป็นระเบิดเวลาที่ท้าทายความสามารถของทุกสถาบันการศึกษาเป็นอย่างมาก (โพสต์ทูเดย์, 2561) เป็นที่แน่นอน ว่าเมื่อการแข่งขันในการ โน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดก่อนจะตัดสินใจเข้าเรียนระดับมหาวิทยาลัยนั้น ทั้งผู้ประกอบการที่เป็นผู้ดูแลชีวิตของบุตรหลานและชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงตัวนักศึกษาเองที่เป็นปัจจัยสำคัญในการ ตัดสินใจเข้าเรียนในระดับมหาวิทยาลัยตามสายวิชาชีพที่ตนเองต้องการ คุณภาพของการบริหารจัดการ โดยรวมถึง เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องใส่ใจมาก รวมทั้งนักศึกษาในภาคการศึกษาปัจจุบันด้วย เนื่องจากนักศึกษาในปัจจุบันจะเป็น ตัวอย่างของความสำเร็จที่ดีที่สุดที่จับต้องได้

มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนชั้นนำของประเทศไทย ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยมึ การเรียนการสอนทั้งในหลักสูตรไทยและหลักสูตรนานาชาติ โดยมหาลัยได้ให้บริการการเรียนการสอนให้แก่ นักศึกษาไทยและชาวต่างชาติจากทุกมุม โลกมาอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสำคัญขององค์ประกอบ ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ การเรียนการสอนจากอาจารย์ หรือแม้กระทั่งสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในรั้วมหาวิทยาลัยรังสิตที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการจัดการการศึกษาที่นักศึกษาต่างชาติพึงได้รับ ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงจะทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของการจัดการคุณภาพทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัย รังสิตระดับปริญญาตรีในด้านต่าง ๆ จากมุมมองของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ โดยคาดหวังว่า ผลจากการวิจัยนี้ จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ ที่เป็นผู้มีส่วน ได้รับการบริการในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในหลักสูตรนานาชาติมหาวิทยาลัยรังสิตทั้ง 7 สาขาวิชา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 734 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามหน่วยงาน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากรของแต่ละสาขาวิชา จะแบ่งได้ตามสัดส่วนของประชากรของแต่ละสาขาวิชาจะแบ่งได้ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 82 คน 2) นิเทศศาสตร์ จำนวน 55 คน 3) สาขาวิชาบัญชี จำนวน 8 คน 4) วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน 5) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 20 คน 6) อุตสาหกรรมบริการ จำนวน 28 คน 7) เศรษฐศาสตร์การเมืองและการพัฒนาระหว่างประเทศ จำนวน 36 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .934 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์และต่อหน้าโดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามใน Google Form โดยส่งลิงค์แบบสอบถามผ่านทางอีเมลให้กับนักศึกษาที่มีฐานข้อมูลอยู่ในระบบ ส่วนการเก็บแบบสอบถามต่อหน้าคือ การส่ง QR Code ที่ทำให้นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในขณะนั้นได้ตามแบบสอบถามโดยตรง ใช้เวลาทั้งสิ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล 6 สัปดาห์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), t-test, ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 คน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และเป็นนักศึกษาศึกษาต่อ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 มากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ค่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการ ของหลักสูตร ในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจการบริหารจัดการของหลักสูตรพบว่า นักศึกษามีความพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ผู้บริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจการจัดการการศึกษากับปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สาขาวิชา ระดับชั้นปี และประเภทการศึกษาของนักศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการจัดการการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจการจัดการการศึกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการด้านวิชาการกับความพึงพอใจการจัดการการศึกษา

ด้านวิชาการ	b	t	Sig - t
ค่าคงที่	.720	4.559	.000*
มีการพัฒนาสาระของหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	.172	3.570	.000*
มีกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	.217	4.307	.000*
มีหลักสูตรที่หลากหลาย และทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน	.286	5.942	.000*
มีการกำหนด ตารางเรียน วัน เวลา ห้องเรียน ที่ชัดเจน	.118	2.713	.007*
มีการประกาศและการแจ้งผลการศึกษาในแต่ละภาคเรียนตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ	-.033	-.666	.506
มีการวางแผนเตรียมรายวิชาสำหรับนักศึกษา เพื่อลงทะเบียนอย่างเหมาะสม	.044	1.018	.310
R = .794 R ² = .631 SEE = .484 F = 71.859 Sig of F = .000*			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวิชาการกับความพึงพอใจการจัดการการศึกษา พบว่า มีระดับความสัมพันธ์ (R) = 0.794 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) ร้อยละ 63 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านวิชาการในรายด้าน พบว่า มีการประกาศและการแจ้งผลการศึกษาในแต่ละภาคเรียนตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ และมีการวางแผนเตรียมรายวิชาสำหรับนักศึกษา เพื่อลงทะเบียนอย่างเหมาะสม ที่ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการด้านอาจารย์ผู้สอนกับความพึงพอใจการจัดการการศึกษา

ด้านอาจารย์ผู้สอน	b	t	Sig - t
ค่าคงที่	.753	4.280	.000*
ความรอบรู้ในเนื้อหาที่ทันสมัยของอาจารย์ผู้สอน	.172	3.311	.001*
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์ผู้สอน	.121	2.116	.035*
ความตรงต่อเวลาในการเข้าสอนอาจารย์ผู้สอน	.091	1.638	.103
อาจารย์ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	.035	.660	.510
อาจารย์ผู้สอนใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย	.233	4.248	.000*
ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของอาจารย์ผู้สอน	.121	2.132	.034*
R = .753 R ² = .567 SEE = .524 F = 55.083 Sig of F = .000*			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนกับความพึงพอใจการจัดการ การศึกษา พบว่า มีระดับความสัมพันธ์ (R) = 0.753 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 57 และเมื่อ พิจารณาในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนในรายด้าน พบว่า มีเพียงความตรงต่อเวลาในการเข้าสอนอาจารย์ผู้สอน และ อาจารย์ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถามและ แสดงความคิดเห็น ที่ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุนกับความ พึงพอใจการจัดการการศึกษา

ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน	b	t	Sig - t
ค่าคงที่	.856	4.972	.000*
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 ได้อย่าง เหมาะสม	.186	3.610	.000*
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลทางการศึกษาได้ถูกต้องชัดเจน	.232	3.865	.000*
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	.115	2.293	.023*
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม	.127	2.374	.018*
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ทุ่มต่อการให้บริการด้วยความยินดี	.100	1.814	.071
$R = .742 \quad R^2 = .551 \quad SEE = .533 \quad F = 61.982 \quad \text{Sig of } F = .000^*$			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุนกับ ความพึงพอใจการจัดการการศึกษา พบว่า มีระดับความสัมพันธ์ (R) = 0.742 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 55 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านบริการ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุนในรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านเดียวคือเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ทุ่มต่อการให้บริการด้วย ความยินดี ที่ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจการจัดการ การศึกษา

ด้านสภาพแวดล้อม	b	t	Sig - t
ค่าคงที่	1.060	6.106	.000*
ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	.228	4.172	.000*
หนังสือในห้องสมุดมีมากเพียงพอต่อความต้องการ	.238	5.415	.000*
ร้านอาหารในโรงอาหารมีความหลากหลาย	.054	.972	.332
สภาพห้องน้ำมีการทำความสะอาดให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ	.101	1.899	.059
สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ร่มรื่น	.085	1.708	.089
$R = .718 \quad R^2 = .516 \quad SEE = .553 \quad F = 53.893 \quad \text{Sig of } F = .000^*$			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจการจัดการการศึกษา พบว่า มีระดับความสัมพันธ์ (R) = 0.718 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 52 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในรายด้านพบว่า คือห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และหนังสือในห้องสมุดมีมากเพียงพอต่อความต้องการ ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการของหลักสูตร ในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจการบริหารจัดการของหลักสูตร พบว่า ค่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการของหลักสูตร ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจการบริหารจัดการของหลักสูตรพบว่า นักศึกษามีความพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ผู้บริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน มีผลการศึกษาแต่ละด้านนำเสนอได้ดังนี้

ด้านวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจต่อการวางแผนเตรียมรายวิชาสำหรับนักศึกษา เพื่อลงทะเบียนอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านมีการกำหนด ตารางเรียน วัน เวลา ห้องเรียน ที่ชัดเจนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีหลักสูตรที่หลากหลาย และทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ผลการศึกษาแสดงว่าโดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมาก นักเรียนส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านวิชาการ เนื้อหาวิชาของหลักสูตรและความรู้ที่ได้รับจากท่านอาจารย์ผู้สอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลชา เมืองทรัพย์ (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเนื้อหาวิชาของหมวดวิชาศึกษาทั่วไปในระดับมาก แต่ด้านที่น้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาสาระของหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้วิจัยเห็นด้วยว่าควรมีการปรับปรุงด้านการพัฒนาสาระและหลักสูตรให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้ทันต่อความต้องการของนักศึกษาและสอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน ไม่ใช่เพียงเพื่อให้ทัดเทียมระดับสากล แต่เพื่อความรู้และความสามารถของนักศึกษาที่ต้องนำไปใช้ในอนาคตอีกด้วย เนื่องจากการแข่งขันในตลาดแรงงานในปัจจุบันมีบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถมากมาย จึงจำเป็นต้องก้าวนำผู้อื่นโดยใช้ความรู้ที่ครอบคลุมสถานการณ์ปัจจุบันให้มากที่สุด

ด้านอาจารย์ผู้สอน ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาในการเข้าสอนอาจารย์ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุตรงลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถามและแสดงความคิดเห็น และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์ผู้สอน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรัช วิกิตภูมิประเทศ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนที่มีต่อการเรียนในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของกิจกรรมการเรียนการสอน/ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความใกล้ชิดกับอาจารย์มาก สามารถพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ แม้กระทั่งเรื่องราวในชีวิตประจำวัน อาจารย์ที่ปรึกษาจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตนักศึกษาไปโดยอัตโนมัติ ความรู้ความสามารถของอาจารย์ก็เป็นเรื่องที่สำคัญ อาจารย์จึงต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ต้องมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อประกอบการเรียน

การสอนให้ทันสมัยตลอดเวลา ยิ่งอาจารย์ท่านไหนที่มีกิจกรรมต่าง ๆ ในห้องเรียนและสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดี จะยิ่งทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมมากขึ้นอีกด้วย เว้นแต่ด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์ผู้สอนเนื่องจากนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจารย์ควรพัฒนาเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ให้มากขึ้น โดยการหากิจกรรมให้ทำในระหว่างเรียน หรือมีการยกตัวอย่างที่ทันสมัยและน่าสนใจในเรื่องที่สอนอยู่ อาจารย์บางท่านสอนแต่เนื้อหาที่มีปรากฏในบทเรียนเท่านั้น และนั่นเป็นสิ่งที่นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งจากการแนะนำของนักศึกษาก็สอดคล้องกัน อาจารย์ผู้สอนควรที่จะเพิ่มเทคนิคต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียนในห้องเรียนด้วย

ด้านอาจารย์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 ได้อย่างเหมาะสม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สูดากรณ์ สมัครผล, สมบัติ กาญจนกิจ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการกิจกรรมนันทนาการในสถาบันการพลศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านบุคลากร ซึ่งการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของนักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก นักศึกษาบางคนตัดสินใจเรียนที่หลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยรังสิตเพียงเพราะได้รับการบริการที่แตกต่างจากมหาลัยชั้นนำบางแห่ง ที่เวลานักศึกษาคิดต่อสอบถามข้อมูลแต่เพิกเฉยและไม่สนใจในสิ่งที่นักศึกษากำลังปรึกษา นั่นหมายถึงคุณภาพและความเป็นมืออาชีพ แต่สิ่งที่นักศึกษาปัจจุบันมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากสอดคล้องกับความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้มาจากนักศึกษาปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัญหาอย่างมาก และส่งผลต่อการเป็นอยู่ของตัวนักศึกษาในเวลาที่มาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่อังกฤษที่เจ้าหน้าที่หลายคนไม่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนแล้ว ทางวิทยาลัยนานาชาติยังมีนักศึกษาจีนและชาติอื่น ๆ ที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่เองจำเป็นต้องให้บริการและดูแลนักศึกษาจีนและชาติอื่น ๆ ให้ทัดเทียมกับชาติอื่น ๆ อีกด้วย การพัฒนาภาษาที่ 3 ไม่จำเป็นต้องถึงขั้นว่าสนทนาให้คล่องแล้วแต่ควรสามารถทักทายหรือตอบคำถามสั้น ๆ ได้บ้าง ดังนั้น ความสามารถทางด้านภาษาที่ 3 จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเป็นอย่างยิ่งซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ

ด้านสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ร่มรื่นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ สภาพห้องน้ำมีการทำความสะอาดให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หนังสือในห้องสมุดมีมากเพียงพอต่อความต้องการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรัช วิภักดิ์ภูมิประเทศ (2558) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาจีนที่มีต่อการเรียนในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นด้านที่ไม่ควรมองข้าม เป็นสิ่งที่นักศึกษาจำเป็นต้องได้ ไม่ว่าจะเป็น ห้องสมุด โต๊ะ เก้าอี้ ที่จอดรถ โรงอาหาร แน่นนอนว่าส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักศึกษา จากผลการวิจัย ด้านที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ หนังสือในห้องสมุดมีไม่มากเพียงพอต่อความต้องการ นั่นหมายถึง ระบบของห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัย

รังสิตยังไม่มีความพร้อมมากพอต่อความต้องการนักศึกษาของหลักสูตรนานาชาติ เนื่องด้วยนักศึกษาหลักสูตรนานาชาตินั้นเป็นนักศึกษาชาวต่างชาติประมาณ 60% และการอ่านหนังสือหรือการทำวิจัยของนักศึกษาเป็นภาษาอังกฤษ 100% นักศึกษาจึงจำเป็นต้องเข้าห้องสมุดเพื่อหาความรู้และค้นหาข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศเพื่อประกอบการเรียน แน่แน่นอนว่าถ้ามีการเพิ่มหนังสือต่างประเทศมากขึ้น จะยิ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติมากขึ้นอีกด้วย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการจัดการการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามี ความพึงพอใจการจัดการการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยข้อความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่มีต่อหลักสูตรนานาชาติมหาวิทยาลัยรังสิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อรู้สึกดีทุกครั้งเมื่อได้รับการบริการต่าง ๆ จากหลักสูตรนานาชาติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ รู้สึกพึงพอใจในความรู้และทักษะที่ได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อได้เข้าศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการการศึกษาในระดับพึงพอใจมาก และมีความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการต่าง ๆ จากหลักสูตรนานาชาติ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของธารทิพย์ ทองมี สุภกานต์ มังกรสุรกาล และคณะ (2561) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรมิดา คงเขตวนิช (2556) เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหา วิทยาลัยศรีปทุมในระดับมาก ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านวิชาการ ด้านผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจการจัดการการศึกษา เพราะในแต่ด้านของหลักสูตรนานาชาติมีความสัมพันธ์กันในระดับมากซึ่งการได้รับการดูแลจากหัวหน้าสาขาของสาขานั้น ๆ แยกกันไป จะได้รับการดูแลจากอาจารย์ที่แตกต่างกัน วิทยาลัยนานาชาติจึงมีบทบาทสำคัญในการรวบรวมความเป็นนานาชาติของทุก ๆ สาขาให้เกิดความเป็นเอกลักษณ์ และแน่นอนว่าถ้านักศึกษาเกิดความพึงพอใจจะทำให้บรรยากาศโดยรวมของนานาชาติมีความสุขมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Roger Harrison, Isla Gemmell, and Katie Reed (2014) เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนด้วยหลักสูตรวิทยานิพนธ์ทางเว็บ: ผลการวิจัยจากหลักสูตรปริญญาโทการเรียนทางไกลระหว่างประเทศด้านสาธารณสุข ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจของนักเรียนด้วยหลักสูตรปริญญาโทนิพนธ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์แบบเต็มรูปแบบในด้านสาธารณสุขและ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับสูงจากหลักสูตรการทำวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนทางไกลแบบออนไลน์ทางสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจการจัดการศึกษากับปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สาขาวิชา ระดับชั้นปี และประเภทการศึกษาของนักศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการจัดการการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษายังพบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับหลักสูตรฯแตกต่างกันเพียงด้านเดียว ผลการศึกษาด้านความแตกต่างของสาขาวิชาสอดคล้องกับผลการศึกษาของรมิดา คงเขตวนิช (2556) เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสาขาต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวัง

ต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงินไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจมาศ อุनावงค์, ศุภรชตรา แสนวา, พวา พันธุ์เมฆา (2561) เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศพบว่าไม่แตกต่างกัน กัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nasir M. Khalid (2014) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในหลักสูตรของนักศึกษามหาวิทยาลัยมาเลเซียออนไลน์ ที่พบว่า เพศ อายุของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าอายุเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความพึงพอใจของหลักสูตร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจการจัดการการศึกษา พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการจัดการการศึกษาทุกด้าน ทั้งนี้เพราะในแต่ละด้านของหลักสูตรนานาชาติมีความสัมพันธ์กัน โดยสิ้นเชิงและแน่นอนว่าการได้รับการดูแลจากหัวหน้าสาขาของสาขานั้น ๆ แยกกันไป แน่แน่นอนว่าจะได้รับการดูแลจากอาจารย์ที่แตกต่างกันด้วย วิทยาลัยนานาชาติจึงมีบทบาทสำคัญในการรวบรวมความเป็นนานาชาติของทุก ๆ สาขาให้เกิดความเป็นเอกลักษณะ และแน่นอนว่าแก่นักศึกษาเกิดความพึงพอใจจะทำให้บรรยากาศโดยรวมของนานาชาติมีความสุขมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555) เรื่องการบริหารจัดการที่ว่า การบริหารจัดการ คือ การดำเนินงาน การปฏิบัติงานใดใดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงานโดยครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ที่เรียกว่า “กระบวนการจัดการ” สอดคล้องกับแนวคิดของผกาพันธ์ โสตามุข (2552) เรื่องความพึงพอใจในบริการที่ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการได้รับบริการที่ประทับใจ ก่อให้เกิดความสุขเพราะบริการที่ได้สามารถตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ตนหวังไว้ ความพึงพอใจในการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการในทางบวกที่เกิดจากการที่ได้รับการบริการที่ประทับใจ ทำให้เกิดความสุขลดความเครียดในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เพราะได้รับข้อมูลข่าวสาร และเอกสารถูกต้อง ทันเวลาสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดของทิสนา แซมเมณี (2561) เรื่องการบริหารการศึกษาที่ว่า การบริหารการศึกษา คือ การดำเนินการต่าง ๆ ของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมให้มีความเจริญงอกงามในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่และเหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ดังนั้นโรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษาในระดับต่าง ๆ ซึ่งต้องทำหน้าที่การบริหารการศึกษามีผู้บริหารการศึกษารับผิดชอบสูงสุดร่วมกับคณะครูและผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งตัวแทนประชาชนด้านที่เข้าร่วมกิจกรรมการดำเนินงานในลักษณะต่าง ๆ จัดบริการทั้งทางวิชาการและอื่น ๆ ให้แก่คนทุกเพศทุกวัยในชุมชนนั้น ตลอดจนความต้องการของชุมชน และเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และด้านสภาพแวดล้อมในระดับมาก

2. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ สาขาวิชา ระดับชั้นปี และประเภทการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการจัดการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน และด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติทุกด้าน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านการศึกษาศูนย์นานาชาติให้เท่าเทียมกับนานาชาติ
2. มหาวิทยาลัยควรสร้างแรงจูงใจและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาตัดสินใจเข้าเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยแทนการไปศึกษาต่อต่างประเทศ
3. มหาวิทยาลัยควรสรรหาอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละสาขาจากต่างประเทศมาสอนในหลักสูตรนานาชาติให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทิสนา เขมมณี. (2561). *ศาสตร์การสอนองค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชชัช วิกิตภูมิประเทศ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนที่มีต่อการเรียนในมหาลัทธิธุรกิจบัณฑิต*. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ธารทิพย์ ทองมี ศึกการดี มังกรสุรกาล และคณะ. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*. วารสารสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- เบญจมาศ อุนาวงค์, ศุภรชชตรา แสนวา, พวา พันธุ์เมฆา. (2561). *ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้ จากการทำงาน*. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผลาพันธ์ โสตามุข. (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โพสต์ทูเดย์. (2561). *วิกฤตมหาวิทยาลัย โจทย์ใหญ่ที่ต้องปรับตัว*. ออนไลน์ เข้าถึงได้จาก: <https://www.posttoday.com/politic/report/546661> (23 มกราคม 2561).
- มลชา เมืองทรัพย์. (2559). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. บทคัดย่อ สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รมิดา ลงเขวณิช. (2556). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ : วิเคราะห์การเปรียบเทียบตัวชี้วัด 15 มิถุนายน 2555* [http://www.wiruch.com/](http://www.wiruch.com/แนวคิดและความหมายของการบริหารการจัดการ)

สุดากรณ์ สมัครผล, สมบัติ กาญจนกิจ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ กิจกรรมนันทนาการใน
สถาบันการพลศึกษา. *วารสารวิชาการ สถาบันการพลศึกษา*.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). *สมรรถนะการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในเวทีสากล ปี 2561*. เข้าถึงได้จาก:
<https://bit.ly/2MC5JOc> (20 มกราคม 2561).

Nasir M. Khalid. (2014). *Factors affecting course satisfaction of Online Malaysian University student*. the Degree
of Doctor of Philosophy Colorado State University Fort Collins, Colorado.

Roger Harrison, Isla Gemmell, and Katie Reed. (2014). *Student Satisfaction with a Web-Based Dissertation
Course: Findings from an International Distance Learning Master's Programme in Public Health*.
University of Manchester, England.