

Causal Relationship of factors affecting the Loyalty of Chiang Mai University Students

Veerawan Wongpinpech

Ph.D. (Applied Behavioral Science Research), Assistant Professor
Faculty of Humanities, Chiang Mai University

Pongchan Pusapanich

M.S. (Industrial Psychology), Assistant Professor
Faculty of Humanities, Chiang Mai University

Chuchai Smithikrai

Ph.D. (Industrial and Organizational Psychology), Professor
Faculty of Humanities, Chiang Mai University

Pimchanok Kreasukon

Ph.D. (Health Psychology), Assistant Professor
Faculty of Humanities, Chiang Mai University

Received : June 5, 2018 / **Revised :** November 20, 2018 / **Accepted :** December 19, 2018

Abstract

The purpose of this research was to study the causal relationship of factors affecting the loyalty of Chiang Mai University students. The sample comprised 4,048 Chiang Mai University undergraduate students by stratified sampling method. Data collection was conducted by using questionnaires. The data were analyzed by path analysis using LISREL version 8.72.

The results indicated that after the causal relationship model of the loyalty of Chiang Mai University students was adjusted, it was compatible with empirical data. The model's overall fits were accepted; Chi-square statistics = 27.69, df = 3, p-value = .00; RMSEA = .05; SRMR = .01; GFI = 1.00; AGFI = .98; CN = 1653.76. In addition, the results of the study confirmed that the university engagement had the most effect on the loyalty of Chiang Mai University students (total effect = .46). Other variables including the extracurricular activities, university image, teaching quality, curriculum, and university services were also able to influence the student loyalty significantly (total effect = .24, .23, .08, .05, .03 respectively).

Keywords: Student Loyalty, University Engagement, Extracurricular Activities, University Image, Chiang Mai University

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร

วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์), ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์

วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชูชัย สมธิธิไกร

ปร.ด.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), ศาสตราจารย์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์

ปร.ด.(จิตวิทยาสุขภาพ), ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันรับบทความ : 5 มิถุนายน 2561 / วันแก้ไขบทความ : 20 พฤศจิกายน 2561 /
วันตอบรับบทความ : 19 ธันวาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4,048 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์อิทธิพล ด้วยโปรแกรมลิสเรลเวอร์ชัน 8.72

ผลการวิจัยพบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลังจากปรับโมเดลแล้ว สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าการทดสอบความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ทุกค่า โดยโมเดลสุดท้ายมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 27.69, df = 3, p-value = .00; RMSEA = .05; SRMR = .01; GFI = 1.00; AGFI = .98; และ CN = 1653.76 นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ .46 ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ กิจกรรมเสริมหลักสูตร ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ หลักสูตรการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย พบว่ามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาในลำดับรองลงมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ .24, .23, .08, .05, .03 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีของนักศึกษา, ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย, กิจกรรมเสริมหลักสูตร, ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

นักศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงมีพันธกิจที่สำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึก และ ความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมืองและพลโลก รวมถึงมีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของสถาบันการศึกษา (คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา และคณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับอุดมศึกษา, 2560) อย่างไรก็ตามนอกจากการให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะทางด้านวิชาการของนักศึกษาตามพันธกิจแล้ว การพัฒนาให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อเอื้อให้เกิดพฤติกรรมรักสถาบันก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น

การพัฒนานักศึกษาให้รักสถาบันหรือเกิดความจงรักภักดีต่อสถาบันศึกษานั้นเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงของสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ความจงรักภักดีของนักศึกษา (Student loyalty) ไม่เพียงแต่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาที่แสดงออกในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยในอนาคต รวมถึงการเชื่อมโยงทัศนคติที่ดีไปสู่บุคคลภายนอกอีกด้วย (Nevzat, Amca, Tanova, and Amca, 2016) แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของนักศึกษานั้นประยุกต์มาจากแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อบริษัท โดยมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่าลูกค้าที่มีความภักดีต่อบริษัทจะไม่สนใจสินค้าหรือบริการจากคู่แข่งรายอื่น ไม่ว่าคู่แข่งจะมีสินค้าหรือบริการเป็นเช่นไร ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากความน่าจะเป็นในการกลับมาซื้อซ้ำสินค้าหรือบริการในอนาคต (อรประภา อัสตาชาติริกุล, อรพรรณ สิริวงศ์ไพบูลย์, พรพรรณ จงอรุณงามแสง, ศรีนทร์ ภัทรพงศ์วัฒนา, มรกต เตชะภักดิ์วงศ์, ภาวิต วยาจุต, และวรสุดา เพิ่มแพงพันธ์, 2554) ความจงรักภักดีของนักศึกษาจึงเป็นเสมือน

เครื่องมือในการวัดความสำเร็จของสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในประเด็นของการดึงดูดความสนใจของนักศึกษาให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia, 2009) ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยสำคัญอะไรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาหรือปัจจัยที่จะทำให้นักศึกษาปัจจุบันกลับมาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อีกครั้งเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษามีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยทั้งต่างประเทศและในประเทศไทยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของนักศึกษาที่สำคัญหลายปัจจัย อาทิ งานวิจัยของ Nettet, & Helgesen (2009) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา การรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการรับรู้คุณภาพของบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia (2009) ที่พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา คือ การรับรู้คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความยึดมั่นผูกพัน ขณะที่งานวิจัยที่ผ่านมาของ Hennig - Thurau, Langer, and Hansen (2001) พบว่าคุณภาพการสอนและความผูกพันทางอารมณ์ของนักศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยในระยะต่อมาของ Ali & Ahmed (2018) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาและการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย สำหรับการศึกษานในประเทศไทย สมฤทัย น้ำทิพย์, อรพรรณ คงมาลัย, และ ญัฐฐานนท์ กานต์วิกุลธนา (2557) พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณค่าและด้านภาพลักษณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข (2559) ที่พบว่าคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของนักศึกษาและภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักศึกษา ขณะที่งานวิจัยของ ยุธมาศ อุดมศิริ (2559) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ปัจจัยความสามารถในสอนและอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอน และปัจจัยการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามลำดับ โดยมีงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษานั้น มีตัวแปรความผูกพันของนักศึกษาเป็นตัวแปรส่งผ่าน (Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia, 2009; Nettet, & Helgesen, 2009) สำหรับการศึกษาคั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยสำคัญที่คาดว่าจะมีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา ตามแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมของ Bandura (1986) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้รับอิทธิพลจากทั้งปัจจัยส่วนบุคคล (Personal) และปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environment) โดยบูรณาการตัวแปรสำคัญจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่พบว่าน่าจะมีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา ได้แก่ ตัวแปรความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรหลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม

ในส่วนของตัวแปรความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย (University engagement) มุ่งเน้นศึกษาภาวะทางจิตใจของนักศึกษาที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและภาคภูมิใจ มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักมหาวิทยาลัย และปรารถนาที่จะอยู่ในมหาวิทยาลัยต่อไป ซึ่งมีหลักฐานการวิจัยหลายเรื่องที่พบว่าความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา อาทิ งานวิจัยของ Hennig - Thureau, Langer, and Hansen (2001) และงานวิจัยของ Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia (2009) เป็นต้น

สำหรับตัวแปรหลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย คณะผู้วิจัยนำมาศึกษาในฐานะตัวแปรที่สะท้อนถึงการรับรู้คุณภาพของบริการ (Perceived service quality) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการรับรู้คุณค่า (Perceived value) ของสิ่งต่าง ๆ ของนักศึกษา ที่พบว่าามีผลต่อ

ความจงรักภักดีของนักศึกษาดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นนั้น (Nettet, & Helgesen, 2009; Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia, 2009; Hennig - Thureau, Langer, and Hansen, 2001; Ali & Ahmed, 2018; สมฤทัย น้ำทิพย์, อรรถพรณ คงมาลัย, และ ณิชฐรฐนนท์ กานต์วีกุลธนา, 2557; ประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข, 2559; ยุรมาศ อุดมศิริ, 2559) โดยตัวแปรหลักสูตรการศึกษา มุ่งเน้นศึกษาในประเด็นของการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับความน่าสนใจของหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เลือกเรียน รวมถึงการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หลักสูตรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เรียน สำหรับตัวแปรกิจกรรมเสริมหลักสูตรมุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมที่สาขาวิชา/คณะวิชา/มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดเพื่อให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น ขณะที่ตัวแปรคุณภาพด้านการสอนของอาจารย์มุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของอาจารย์ในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ ในเนื้อหาสาระของรายวิชาที่สอน ตลอดจนการมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะทางวิชาการและ/หรือทักษะทางวิชาชีพ รวมถึงการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่รู้จักคิดเป็น ปฏิบัติได้ ส่วนตัวแปรสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาในห้องเรียน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน สำหรับตัวแปรภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาภาพรวมทั้งหมดของมหาวิทยาลัยที่เกิดขึ้นในจิตใจของนักศึกษา เป็นสิ่งที่นักศึกษารับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาอิทธิพลของทั้ง 5 ตัวแปร (หลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย) ที่คาดว่าจะมีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านตัวแปรความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ โดยมีสมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลดังนี้

1. หลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย
2. ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559 จำนวน 35,977 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กฎของความชัดเจน (Rule of thumb) ซึ่งพบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับประชากรหลักหมื่น ควรมีอย่างน้อยร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด (Neuman, 1991) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 4,500 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากนั้นทำการส่งแบบสอบถาม จำนวน 4,500 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 4,152 ชุด โดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 4,048 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ของแบบสอบถามที่ส่งไป หรือคิดเป็นร้อยละ 11.3 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งหมด

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรภายนอก (Exogenous variables)

ได้แก่ คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หลักสูตรการศึกษา และกิจกรรมเสริมหลักสูตร

2. ตัวแปรภายใน (Endogenous variables)

ได้แก่ ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยและความจงรักภักดีของนักศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบวัดความจงรักภักดีของนักศึกษาจำนวน 1 ข้อ ดัดแปลงมาจากข้อคำถามที่ใช้วัดความจงรักภักดีของนักศึกษาของ Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia (2009) โดยข้อคำถามที่ใช้คือ “ถ้าฉันมีโอกาสศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทหรือปริญญาเอก) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะเป็นตัวเลือกแรก” ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยจำนวน 6 ข้อ (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค : $\alpha = 0.80$) ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษา จำนวน 4 ข้อ ($\alpha = 0.75$) การรับรู้คุณค่าของกิจกรรมเสริมหลักสูตร จำนวน 4 ข้อ ($\alpha = 0.79$) การรับรู้ศักยภาพด้านการสอนของอาจารย์ จำนวน 3 ข้อ ($\alpha = 0.75$) สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ข้อ ($\alpha = 0.73$) และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ข้อ ($\alpha = 0.78$) โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.20 ทุกข้อคำถาม ซึ่งการที่เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาคมากกว่า 0.70 และค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.20 แสดงให้เห็นได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในการรวบรวมข้อมูล (Cronbach, 1951 cited in Aiken, 2003)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากกองแผนงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการประสานงานกับกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษาของคณะวิชาและ/หรือวิทยาลัย ภายใต้สังกัด

ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากนั้นได้ร่วมกับกองแผนงาน และกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย วางแผน การเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร, ชูชัย สมิทธิไกร และพิมพ์ชนก เครือสุคนธ์, 2560)

การวิเคราะห์ข้อมูล

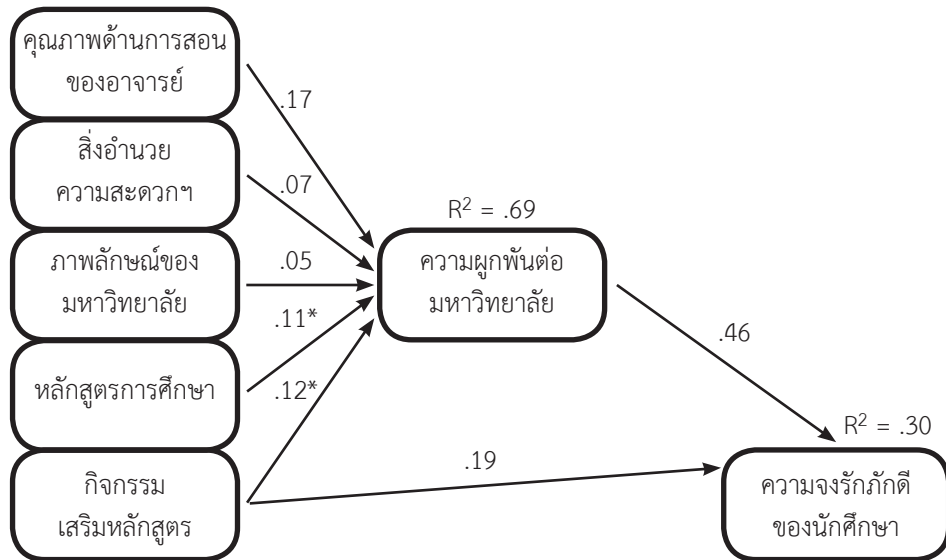
การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) เวอร์ชัน 8.72 โดยข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ผ่านการ ตรวจสอบข้อตั้งของเบื้องต้น (Assumption) เรียบร้อยแล้ว ผลการตรวจสอบพบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย มีค่าไม่เกิน 1 กล่าวคือ มีค่าตั้งแต่ .545 ถึง .904 แสดงว่าข้อมูลที่ได้มีการกระจาย ปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2541) และเมื่อพิจารณา ค่าความเบ้และความโด่ง พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีค่า ความเบ้ไม่เกิน 2 (ค่าสูงสุดที่ได้เท่ากับ -.750) และมีค่าความโด่งไม่เกิน 10 (ค่าสูงสุดที่ได้เท่ากับ 1.083) ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Kline, 2005) สำหรับการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าตัวแปรที่ศึกษาแต่ละคู่มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง .439 ถึง .783 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาเป็น ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ส่วนการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่ามีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .307 ถึง .481 โดยตามเกณฑ์แล้ว หากค่า Tolerance ที่มีค่า .01 หรือน้อยกว่าจะเป็นค่าที่ทำให้ เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Norusis, 1995) ส่วนค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่า อยู่ระหว่าง 2.080 ถึง 3.259 โดยตามเกณฑ์แล้วหากค่า VIF โดด 10 จึงจะทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Steven, 1996) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่นำมาใช้ ในการวิเคราะห์ครั้งนี้มีความเหมาะสม

ผลการศึกษา

จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าโมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้น สอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอธิบายความสัมพันธ์

เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานพบว่าค่าสถิติดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า = 274.57, df = 5, P-value = .00; ค่า RMSEA = .12; ค่า SRMR = .05; ค่า GFI = .98; ค่า AGFI = .89; ค่า CN = 215.77 เมื่อพิจารณาค่าสถิติตามเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องโดยรวม กล่าวคือ ค่า RMSEA < .05; ค่า SRMR < .05; ค่า GFI > .90; ค่า AGFI > .90; ค่า CN > 200 (Diamantopoulos & Sigaw, 2000 ; Kelloway, 1998) แสดงให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างไรก็ตามการที่โมเดลตามสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น Jöreskog, & Sörbom (1998) ได้อธิบายไว้ว่าโมเดลเริ่มแรกอาจจะ ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะต้องทำการ ปรับโมเดลให้สอดคล้องเหมาะสมกับข้อมูล โดยในการ ปรับโมเดลจะต้องเป็นไปตามแนวทางของทฤษฎีและ มีความเที่ยงตรง ซึ่งในการวิเคราะห์โมเดลเพื่อค้นหา โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Modification searches) นั้นสามารถใช้เกณฑ์การพิจารณาจากการ ทดสอบค่าที (t-test) ซึ่งเป็นอิทธิพลของตัวแปรที่มี นัยสำคัญทางสถิติเมื่อค่าการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 1.96 และการพิจารณาความสอดคล้องโดยรวม (Overall fit) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการ ปรับโมเดลโดยพิจารณาความเป็นไปได้ในทางทฤษฎี และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ อย่างสมเหตุสมผล การปรับโมเดลครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการโดยเริ่มจากการผ่อนคลายให้ความ ความคลาดเคลื่อนในการวัดระหว่างระหว่างตัวแปรความ ผูกพันต่อมหาวิทยาลัยและความจงรักภักดีของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งพบว่าทำให้ค่าการทดสอบความ สอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ ยกเว้นค่า RMSEA ที่พบว่า ยังมีค่ามากกว่า .05 สะท้อนให้เห็นว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้น ยังไม่สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้อย่างสมบูรณ์ จากนั้น คณะผู้วิจัยได้พิจารณาดัดชั้นการปรับพบว่ามีข้อเสนอแนะ ให้โยกเส้นอิทธิพลจากตัวแปรกิจกรรมเสริมหลักสูตรไปยัง ตัวแปรความจงรักภักดีของนักศึกษา ซึ่งเมื่อพิจารณา ความเป็นไปได้ทางทฤษฎีก็พบว่าสามารถอธิบายความ สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งหลังจาก

เพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรกิจกรรมเสริมหลักสูตร = .00; RMSEA = .05; SRMR= .01; GFI = 1.00; AGFI และความจงรักภักดีของนักศึกษา พบว่าค่าการทดสอบ = .98; CN = 1653.76 และเส้นอิทธิพลระหว่างตัวแปร ความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ทุกค่า โดยโมเดล ต่าง ๆ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร สรุป สรุปล่าสุดท้ายมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 27.69, df = 3, p-value ผลการวิจัยดังภาพประกอบ 1 และตาราง 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความจงรักภักดี ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลังจากการปรับโมเดล

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects: IE) อิทธิพลรวม (Total effects: TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร (Squared Multiple Correlation: R2)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล						
	ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย			ความภักดีต่อมหาวิทยาลัย			
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	
1. คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์	.17*	-	.17*	-	.08*	.08*	
2. สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย	.07*	-	.07*	-	.03*	.03*	
3. ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	.50*	-	.50*	-	.23*	.23*	
4. หลักสูตรการศึกษา	.11*	-	.11*	-	.05*	.05*	
5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร	.12*	-	.12*	.19*	.05*	.24*	
6. ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย	-	-	-	.46*	-	.46*	
Squared Multiple Correlation: R2		.69			.30		

จากภาพประกอบ 1 และตาราง 1 เมื่อพิจารณาขนาดและทิศทางอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุต่อตัวแปรผลพบว่า ตัวแปรสาเหตุทุกตัวแปรมีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรสาเหตุแต่ละตัวแปรมีอิทธิพลต่อตัวแปรผล ดังนี้

1. คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .17 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .08

2. สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .07 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .03

3. ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .50 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .23

4. หลักสูตรการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .11 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .05

5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร มีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัย และความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .19 และ .12 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .05

6. ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .46

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองพบว่า ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย มีค่าเท่ากับ .69 แสดงว่าร้อยละ 69 ของความแปรปรวนของความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย สามารถอธิบายได้ด้วยคุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หลักสูตร

การศึกษา และกิจกรรมเสริมหลักสูตร สำหรับความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองเท่ากับ .30 แสดงว่าร้อยละ 30 ของความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัย สามารถอธิบายได้ด้วยโมเดลนี้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า “หลักสูตรการศึกษา คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ขณะที่กิจกรรมเสริมหลักสูตรพบว่าทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นได้ว่ายิ่งนักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการศึกษา รับรู้คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย มีภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย และรับรู้คุณค่าของกิจกรรมเสริมหลักสูตรจะยิ่งทำให้นักศึกษามีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย และยิ่งนักศึกษามีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยก็ยิ่งทำให้นักศึกษามีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าตัวแปรความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีความภาคภูมิใจ เต็มใจที่จะอุทิศตนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักมหาวิทยาลัย และปรารถนาที่จะอยู่ในมหาวิทยาลัยต่อไป ซึ่งการที่มีความรู้สึกดังกล่าวถือว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาไปสู่ความจงรักภักดีของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ อารี บัวแพร, จุฑามาศ ชัยวรพร, และศิวพร พิสิษฐ์ศักดิ์ (2559) Hennig - Thurau, Langer, and Hansen (2001) และงานวิจัยของ Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia (2009) เป็นต้น

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่ากิจกรรมเสริมหลักสูตร มีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยนั้น

สะท้อนให้เห็นได้ว่ายิ่งนักศึกษารับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัย/
คณะวิชา/สาขาวิชา มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่
เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้านต่าง ๆ
อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าของกิจกรรมที่สาขาวิชา/คณะวิชา/
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัด รวมถึงเห็นว่ามหาวิทยาลัย/
คณะวิชา/สาขาวิชา มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะทั้งทาง
ด้านวิชาการ วิชาชีพ และคุณธรรมจริยธรรมให้นักศึกษา
เลือกหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัย/
คณะวิชา/สาขาวิชา ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรม
ด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาเป็นอย่างดี ก็จะยิ่งทำให้นักศึกษา
มีความจงรักภักดีและผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น
สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Nettet, & Helgesen
(2009), Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara,
and Cerda - Urrutia (2009), สมฤทัย น้ำทิพย์,
อรพรรณ คงมาลัย, และ ญัฐรฐนนท์ กานต์วิกุลธนา
(2557) และประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข (2559) ที่พบว่า
ยิ่งนักศึกษารับรู้คุณค่าและคุณภาพของบริการที่ได้รับ
ก็จะยิ่งทำให้นักศึกษามีความจงรักภักดีและผูกพันต่อ
มหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่นักศึกษารับรู้ว่ามี
กิจกรรมเสริมหลักสูตรต่าง ๆ ที่สาขาวิชา/คณะวิชา/
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดให้มีคุณค่าหรือประโยชน์
สามารถช่วยพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของตนเอง
ได้ รวมทั้งการที่กิจกรรมเสริมหลักสูตรสามารถช่วยให้นักศึกษา
เกิดความตระหนักในปรัชญา ปณิธาน อัตลักษณ์
หรือเอกลักษณ์ของสถาบัน รวมถึงเกิดการรับรู้ถึงความ
เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความสมเหตุสมผลที่
กิจกรรมเสริมหลักสูตรจะช่วยให้นักศึกษามีความจงรัก
ภักดีและผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมากขึ้น ซึ่งกิจกรรมเสริม
หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สำคัญที่น่าจะทำให้
นักศึกษาเกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อมหาวิทยาลัย
มีอย่างหลากหลาย โดยในแต่ละปีการศึกษา มหาวิทยาลัย
จะมีกิจกรรมสำหรับพัฒนานักศึกษาทั้งที่จัดขึ้นในส่วนของ
คณะวิชา/หน่วยงาน และองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ เกือบ 2,000 กิจกรรม/โครงการ (กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2560) โดยกิจกรรมเสริม
หลักสูตรที่น่าจะเป็นกิจกรรมที่สร้างความเป็นหนึ่งเดียวกัน
และเป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งของมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ คือ ประเพณีรับน้องขึ้นดอย ซึ่งการรับน้อง
ขึ้นดอยเป็นกิจกรรมรับน้องใหม่ของนักศึกษามหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ จัดขึ้นเพื่อให้รุ่นพี่และรุ่นน้องในมหาวิทยาลัย

เดินทางร่วมกันจากศาลาธรรมบรีเวณด้านหน้า
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขึ้นไปถึงวัดพระธาตุดอยสุเทพ
(เป็นระยะทางประมาณ 14 กม.) เป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้าง
ความสามัคคีและความสัมพันธ์อันดีให้กับนักศึกษาใหม่
นักศึกษารุ่นพี่ รวมถึงศิษย์เก่ารุ่นต่าง ๆ และน่าจะเป็น
กิจกรรมที่ช่วยสร้างความจงรักภักดีและผูกพันต่อ
มหาวิทยาลัยร่วมด้วย

สำหรับตัวแปรภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่
พบว่ามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา
ผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยนั้น สะท้อนให้เห็นได้
ว่ายิ่งนักศึกษามีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย
มากเท่าใด นักศึกษาก็จะยิ่งมีความผูกพันและความ
จงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้อาจ
เนื่องมาจากการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การถือเป็น
พื้นฐานในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา รวมทั้งความนิยม
เลื่อมใสที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ (รณชัย คงกะพันธ์, 2554)
สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่ามหาวิทยาลัยที่มี
ภาพลักษณ์ที่ดีมีผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการศึกษา
รวมถึงมักจะได้รับความสนใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อเพิ่ม
มากขึ้น (จิตติมา พัดโบก, 2552; กิตติภณ กิตยานุรักษ์,
2552) ขณะเดียวกันนักศึกษาที่ได้เข้ามาศึกษา ก็จะมี
ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการศึกษานั้น
ๆ นอกจากนี้ ยังพบว่ายิ่งนักศึกษารับรู้ภาพลักษณ์
ที่ดีของมหาวิทยาลัยก็จะยิ่งทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจ
ต่อมหาวิทยาลัยมากขึ้น และการที่นักศึกษายังมีความ
พึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยก็จะยิ่งทำให้นักศึกษามีความ
ผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น
นั่นเอง (Brown, & Mazzarol, 2009; Azoury, Daou,
and EL Khoury, 2013) ดังนั้นการที่นักศึกษารับรู้
ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย กล่าวคือ รับรู้ว่ามี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงเป็นที่
ยอมรับทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ รับรู้ว่ามี
สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะทำให้ได้
รับการยอมรับทางสังคมมากขึ้น รวมถึงรับรู้ว่า
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่ใคร ๆ
ก็ใฝ่ฝันอยากมาเรียน (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์,
วิวรรธณ วงศ์ปิ่นเพ็ชร, ชูชัย สมितिไกร, และ
พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์, 2560) จึงมีความสมเหตุสมผล
ที่จะส่งผลให้นักศึกษามีความผูกพัน และความจงรักภักดี
ต่อมหาวิทยาลัย

สำหรับคุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ ที่พบว่า มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา ผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีขนาดอิทธิพลไม่มากนักแต่ก็สะท้อนให้เห็นว่าการที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการสอนของอาจารย์ กล่าวคือ ระบุว่าอาจารย์ผู้สอนมีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระของรายวิชาที่สอน มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะทางวิชาการและ/หรือทักษะทางวิชาชีพ ตลอดจนสามารถพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่รู้จักจริง คิดเป็น ปฏิบัติได้ สามารถเชื่อมโยงความรู้ในชั้นเรียนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงมีความเป็นกันเอง มีเวลาในการให้การปรึกษาทางวิชาการทั้งในและนอกชั้นเรียน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัย (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร, ชูชัย สมธิโกกร, และพิมพ์ชนก เครือสุคนธ์, 2560) สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่ผ่านมาของ ยุรมาศ อุดมศิริ (2559) Hennig - Thurau, Langer, and Hansen (2001) Opdenakker, & Minnaert (2011) Scott, Moxham, and Rutherford (2014) และ Wang, Lin, Yu, and Wu (2013)

หลักสูตรการศึกษาก็ถือว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีขนาดอิทธิพลไม่มากนัก แต่ก็สะท้อนให้เห็นว่ายิ่งนักศึกษารับรู้ว่าการศึกษามีความน่าสนใจเรียนจบแล้วสามารถหางานทำได้ง่าย และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหลักสูตรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เรียนมากเพียงใด ก็จะทำให้ให้นักศึกษามีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่าหลักสูตรการศึกษามีความสำคัญต่อนักศึกษาหลายประการ ทั้งในแง่ของการเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้ผู้เรียนเข้ามาสู่สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน (สุภาพร คูพิมาย, 2550; กิตติภณ กิตยานุรักษ์, 2552) นอกจากนี้ ยังพบว่าการที่หลักสูตรสามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะเข้าศึกษาต่อในสถาบัน

อุดมศึกษานั้น อาจเนื่องมาจากการที่ผู้เรียนมีความคาดหวังจากการเรียนว่าจะสามารถพัฒนาทักษะและบุคลิกภาพได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงการได้รับความรู้ที่สามารถต่อยอดไปสู่การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และ/หรือการประกอบอาชีพที่มีความมั่นคง (ทิพวรรณ นันตระกูล, 2544) ดังนั้นการที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีหลักสูตรที่เปิดสอนอย่างหลากหลาย ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนในหลักสูตรที่ตรงหรือสอดคล้องกับความต้องการของตนเอง รวมถึงสามารถบริหารจัดการหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจต่อหลักสูตร มีพลังในการเรียนรู้ อุทิศตนต่อการเรียน มีความสุขกับการเรียน และน่าจะเป็นเหตุให้เกิดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยร่วมด้วย (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร, ชูชัย สมธิโกกร, และพิมพ์ชนก เครือสุคนธ์, 2560) สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่ผ่านมาของ Nasset, & Helgesen (2009) Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia (2009) Ali & Ahmed (2018) และประภารธรรม ตระกูลเกษมสุข (2559)

สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย ก็พบว่ามีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีขนาดอิทธิพลไม่มากนักแต่ก็สะท้อนให้เห็นว่ายิ่งนักศึกษารับรู้ถึงประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาในห้องเรียน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย LCD ระบบเครื่องเสียง และการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ตลอดจนสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการเรียน เช่น เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง และจำนวนโต๊ะ/เก้าอี้ที่เพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานในห้องเรียน ฯลฯ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องเรียน เช่น การบริการห้องสมุด การบริการซุ้มหรือมุมอ่านหนังสือที่มีความสะดวกและปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่มหาวิทยาลัย และการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ฯลฯ มากเพียงใด นักศึกษาก็จะยิ่งมีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ถือเป็นสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยมอบให้แก่นักศึกษาเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา

นักศึกษาให้เป็นคนที่สมบูรณ์พร้อมทั้งทักษะทางวิชาการ วิชาชีพและวิชาชีพชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ นักรบ หมี่แสน, จารุวรรณ สกุลคู, อรรณพ โปธิสุข, และสุชาดา สุธรรมรักษ์ (2557) ที่พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยจัดให้บริการสำหรับนักศึกษา ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการที่นักศึกษาได้รับการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างเพียงพอ รวมถึงมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับย่อมส่งผลทำให้นักศึกษามีความรู้สึกริเริ่มผูกพันและความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่ผ่านมาของ Nettet, & Helgesen (2009) Rojas - Méndez, Vasquez - Parraga, Kara, and Cerda - Urrutia (2009) ประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข (2559) และ ยุรมาศ อุดมศิริ (2559)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลสูงสุดต่อความจงรักภักดีของนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมเสริมหลักสูตร คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หลักสูตรการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยกับความจงรักภักดีของนักศึกษา ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเมื่อพิจารณาผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา ดังนั้นถ้ามหาวิทยาลัยต้องการให้นักศึกษาเกิดความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยถือเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยต้องสามารถทำให้นักศึกษารับรู้และเกิดความภาคภูมิใจได้เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งในสร้างมหาวิทยาลัยให้มีภาพลักษณ์ที่ดีนั้น มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ อาทิ ด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้านความมีชื่อเสียงในการเป็นผู้นำทางด้านการศึกษาในภูมิภาค ด้านแหล่งการเรียนรู้ แหล่งวิจัยและวิชาการที่มีคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการที่ดี ด้านอาจารย์และ

บุคลากรสายสนับสนุน ด้านการพัฒนาชุมชน ประเทศชาติ และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. ผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของนักศึกษาผ่านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ดังนั้นถ้าสถาบันการศึกษาต้องการให้นักศึกษาเกิดความจงรักภักดีและความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สามารถทำให้นักศึกษารับรู้ว่ามีคุณค่าต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในแต่ละชั้นปีและหลากหลาย รวมถึงเป็นกิจกรรมที่เข้าถึงใจและสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันของนักศึกษากับมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน

3. ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ หลักสูตรการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย แม้ว่าจะมีขนาดอิทธิพลไม่มากนักแต่ก็พบว่ายังมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีและความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นมหาวิทยาลัยอาจกำหนดมาตรการในการสร้างความตระหนักและส่งเสริมให้อาจารย์มีการพัฒนาศักยภาพในการสอนของตนเองอย่างต่อเนื่อง มาตรการในการพัฒนาหลักสูตรที่เอื้อต่อการเรียนและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สร้างคุณค่าและมาตรฐานของหลักสูตรให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ และมาตรการในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. จากการศึกษาพบว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษาสามารถอธิบายความแปรปรวนของความจงรักภักดีของนักศึกษาได้ร้อยละ 30 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษาครั้งนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความจงรักภักดีของนักศึกษาได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษา (Perceived service quality) ในมิติหรือประเด็นอื่น ๆ เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น

ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้เห็นรายละเอียดของข้อมูลเชิงลึกของตัวแปรที่ศึกษา เช่น อะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้แก่นักศึกษาจะเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาแล้วยังคงจะเลือกเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ หรือกิจกรรมเสริมหลักสูตรใดที่สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัยจัดขึ้นแล้วทำให้นักศึกษารับรู้ว่ามีคุณค่าหรือเกิดประโยชน์ในการนำมาใช้เพื่อพัฒนาตนเอง หรือกิจกรรมเสริมหลักสูตรใดที่สามารถพัฒนาความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่คณะได้ เป็นต้น ซึ่งอาจทำได้หลายรูปแบบ อาทิ การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ฯลฯ กลุ่มเป้าหมายอาจเป็นได้ทั้งนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ

ยังคงเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยปรับประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่องปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนทำงานวิจัยนี้สำเร็จ ลุล่วง โดยเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). *งานกิจกรรมเสริมหลักสูตร*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2560, จาก <http://sdd.oop.cmu.ac.th/th/activity>
- กิตติถน กิตยานุรักษ์. (2552). รายงานผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. *อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาและคณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. (2560). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- จิตติมา พัดโบก. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตจังหวัดพิษณุโลก. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*.
- ทิพวรรณ นันตระกูล. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- นักรบ หมีแสน, จารุวรรณ สกุดคุ, อรรณพ โพธิสุข, และสุชาดา สุธรรมรักษ์. (2557). ความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 88 (28), 255-270.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ประภาวรณ ตระกูลเกษมสุข. (2559). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความภักดีของนักศึกษาในการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทย*. *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม*.

- พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร, ชูชัย สมितिไกร, และพิมพ์ชนก เครือสุคนธ์. (2560). รายงานผลการวิจัย ปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุรมาศ อุดมศิริ. (2559). การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รณชัย คงกะพันธ์. (2554). รายงานผลการวิจัย ภาพลักษณ์วิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ตในมุมมองของประชาชนจังหวัดภูเก็ต. ภูเก็ต : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุภาพร คูพิมาย. (2550). ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจของนักศึกษาต่อการเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี : กรณีศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. 3 (6), 25-35.
- สมฤทัย น้ำทิพย์, อรพรรณ คงมาลัย, และณัฐรฐนนท์ กานต์รวีกุลธนา. (2557). ความพึงพอใจและความภักดีของนักศึกษา: บริบทสถาบันอุดมศึกษา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*. 7 (3), 888-900.
- อารี บัวแพรว, จุฬามาศ ชัยวรพร, และศิวพร พิสิษฐ์ศักดิ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*. 3 (1), 124-144.
- อรประภา อัครดาชาตรีกุล, อรพรรณ สิริวงศ์ไพบูลย์, พรพรรณ จงอรุณงามแสง, ศรีนทร์ ภัทรพงศ์วัฒนา, มรกต เตชะภักดีวงศ์, ภาวิต วายจุต, และวรสุดา เพิ่มแพ่งพันธ์. (2554). การวัดความพึงพอใจผู้บริโภคระดับชาติ. ใน นกมล ร่มโพธิ์ (บ.ก), *หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน* (น. 118-141). กรุงเทพฯ : อีเมจเนียร์.
- Aiken, L. R. (2003). *Psychological Testing and Assessment*. (11th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Ali, M., & Ahmed, M. (2018). *Determinants of students' loyalty to university : A service - based approach*. Retrieved March 1, 2017, from <https://mpr.a.ub.uni-muenchen.de/84352/>
- Azoury, N. M., Daou, L. E., & EL Khoury, C. M. (2013). University image and its relationship to student satisfaction: case of the Holy Spirit University of Kaslik, Lebanon. *Journal of Executive Education*. 12 (1), 1-13. Retrieved March 1, 2017, from <https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=jee>
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice - Hall.
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*. 58 (1), 81-95. Retrieved March 1, 2017, from <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9183-8>
- Diamantopoulos, A., & Sigauw, J. A. (2000). *Introducing LISREL*. London : SAGE.
- Hennig - Thurau, T., Langer, M. F., Hansen, U. (2001). Modeling and Managing Student Loyalty An Approach Based on the Concept of Relationship Quality. *Article Information*. 3 (4), 331-344. Retrieved March 1, 2017, from <https://doi.org/10.1177/109467050134006>
- Jöreskog, K.G., & Sörbom, D. (1989). *LISREL - 7 user's reference guide*. Mooresville, IN : Scientific Software.
- Kelloway, E. K.(1998). *Using LISREL for Structural Equation Modeling : A Researcher's Guide*. Thousand Oaks : SAGE.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. (2nd. Ed). New York : The Guilford Press.

- Nesset, E., & Helgesen, O. (2009). Modelling and managing student loyalty: a study of a Norwegian university college. *Scandinavian Journal of Educational Research*. 53 (4), 327-345. Retrieved March 1, 2017, from <https://doi.org/10.1080/00313830903043117>
- Nevzat, R., Amca, Y., Tanova, C., & Amca, H. (2016). Role of social media community in strengthening trust and loyalty for a university. *Computers in Human Behavior*. 65 (1), 550-559. Retrieved March 1, 2017, from <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.018>
- Norusis, M.J. (1995). *SPSS 6.1 : Guide to data analysis*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Neuman, W. L. (1991). *Social research methods : Qualitative and quantitative approaches*. Boston : Allyn and Bacon.
- Opdenakker, M. C., & Minnaert, A. (2011). Relationship between learning environment characteristics and academic engagement. *Psychological Reports*. 109 (1), 259-284. Retrieved March 1, 2017, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22049667>
- Rojas - Méndez, J. I., Vasquez - Parraga, A. Z., Kara, A., & Cerda - Urrutia, A. (2009). Determinants of student loyalty in higher education : a tested relationship approach in Latin America. *Latin American Business review*. 10 (1), 21-39. Retrieved March 1, 2017, from <https://doi.org/10.1080/10978520903022089>
- Scott, J. L., Moxham, B. J., & Rutherford, S. M. (2014). Building an open academic environment - a new approach to empowering students in their learning of anatomy through 'Shadow Modules'. *Journal of Anatomy*. 224 (3), 286-295. Retrieved March 1, 2017, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24117249>
- Steven, J. (1996). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. (3rd ed.). New York : Lawrence Erlbaum.
- Wang, J., Lin, C. C., Yu, W. W., & Wu, E. (2013). Meaningful engagement in facebook learning environments : Merging social and Academic Lives. *Turkish Online Journal of Distance Education*. 14(1), 302-322. Retrieved March 1, 2017, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1006268.pdf>