

**ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล**

**Needs and expectations of students for the Graduate school,
Mahidol University**

วีระชาติ พนาวิวัฒน์¹ ลลิตา อุดลย์กิตติไพศาล²
เจษฎาภรณ์ วิริยะสกุลธรม³ และสุภาพร จตุรภัทร⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาไทยและต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และ 2) เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 จำนวน 1,309 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประเมินค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และความถี่ (Frequency)

¹นักวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail address : veerachat.pan@mahidol.ac.th

²นักวิเทศสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail address : lalita.adu@mahidol.ac.th

³นักวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail address : jessadapom.jat@mahidol.ac.th

⁴หัวหน้างานกิจการนักศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail address : supaporn.jat@mahidol.ac.th

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาไทยและต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า นักศึกษาไทย มีความต้องการและความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสวัสดิการรักษาพยาบาล มีทุนสนับสนุนการศึกษา และมีประเภททุนตรงตามความต้องการของนักศึกษา ส่วนนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและความคาดหวัง มากที่สุด เรื่อง ระบบการดูแลการต่ออายุวีซ่าในระหว่างที่ศึกษา ด้านการให้บริการ และ ด้านการพัฒนาการศึกษา พบว่า นักศึกษาไทยมีความต้องการและความคาดหวัง ในระดับมากที่สุด แตกต่างจากนักศึกษาต่างชาติที่มีความต้องการและความคาดหวังในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ด้านการเรียนการสอน นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความต้องการและความคาดหวังด้านการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความต้องการและความคาดหวังด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษาไม่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการ นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน และด้านการพัฒนาการศึกษา นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการพัฒนาการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

คำสำคัญ : ความต้องการและความคาดหวัง/นักศึกษา/มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of the research are 1) to study needs and expectations of Thai and foreign students under the Faculty of

Graduate Studies, Mahidol University and 2) to compare needs and expectations toward the Faculty of Graduate Studies, Mahidol University between Thai students and foreign students. The sample was 1,309 postgraduate students who enrolled for academic year 2015. The research tool was a five-rating scales questionnaire. The data analysis was conducted through descriptive statistics : Percentage, Mean, Standard Deviation, and Frequency.

The findings indicated that 1) both Thai and foreign students' overall need and expectation under the Faculty of Graduate Studies, particularly for teaching/ studying factor were at high level. For studying assistance factor, Thai students show a highest level of need and expectation in the following items respectively : health insurance, and scholarship to fulfill students' needs while the highest need of foreign students was visa renewals. In term of service factor and student improvement factor, Thai students needed and expected at highest level while foreign students' need and expectation were at high level 2) The comparison of needs and expectations between Thai students and foreign students revealed that there was no statistically significant difference in term of following three factors : teaching/studying, studying assistance, and services. In contrast, there was statistically significant difference (.05) particularly for student improvement factor.

Keywords : Needs and expectations/Students/Mahidol University

บทนำ

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาในเชิงลึก ที่ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิตต้องนำความรู้ที่ได้จากการศึกษา ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การจัดการศึกษาจึงต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานในระดับโลก องค์ความรู้ที่เป็นผลผลิตของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษานี้มิใช่ความรู้เพื่อประโยชน์ในภาคปฏิบัติเฉพาะหน้า แต่เป็นการแสวงหาความรู้เพื่อความรู้ (knowledge for its own sake) เป็นความรู้ที่เรียกว่า “ปัญญา” ที่จะนำพาสังคมและประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง (ประดิษฐ์ มีสุข และทรงธรรม ชีระกุล, 2551 : 119)

มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ และเป็นมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดอยู่ในประเภทมหาวิทยาลัยวิจัย จากผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกตามสาขาวิชา ประจำปี 2559 (QS World University Rankings by Subject 2016) โดยมหาวิทยาลัยมหิดลได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 1 ของประเทศไทยใน 5 สาขาวิชา ได้แก่ Medicine (การแพทย์) Nursing (พยาบาล) Pharmacy & Pharmacology (เภสัชศาสตร์) Law (กฎหมาย) และ Sociology (สังคมวิทยา) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยมหิดลยังคงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสร้างความเข้มแข็งในการเรียนการสอนและการวิจัยในทุกสาขาวิชาเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก (มหาวิทยาลัยมหิดล, ออนไลน์ : 2559) และจากการที่เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย จึงทำให้มหาวิทยาลัยมหิดลต้องผลิตงานวิจัยเพื่อตอบโจทย์ของสังคม โดยงานวิจัยส่วนใหญ่มาจากคณาจารย์และนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มีหน้าที่ในการประสานงาน ดำเนินการและกำกับดูแลมาตรฐาน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยหลักสูตรสาขาวิชา ที่อยู่ภายใต้การประสานงานของบัณฑิตวิทยาลัยมีจำนวนทั้งสิ้น 270 หลักสูตร มีทั้งหลักสูตร

นานาชาติและหลักสูตรไทย โดยแบ่งเป็น หลักสูตรระดับปริญญาเอก 81 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 178 หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 7 หลักสูตรและระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง 4 หลักสูตร (ข้อมูล ณ วันที่ 9 สิงหาคม 2559) ทั้งนี้ จากจำนวนหลักสูตรที่มากและมีการบริหารงานที่หลากหลาย บัณฑิตวิทยาลัยจึงต้องมีกระบวนการคุณภาพแนวทางในการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อให้หลักสูตรและบัณฑิต ที่ผลิตออกสู่สังคมมีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ในการดำเนินงานตามกระบวนการคุณภาพนั้นต้องมีการรับฟังเสียงของลูกค้ำเพื่อนำข้อมูล มาพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการต่างๆ ให้ตอบสนองและครอบคลุมตามที่ลูกค้ำต้องการ ซึ่งลูกค้ำของสถาบันการศึกษานั้นก็คือ นักศึกษา จากการสำรวจปัจจัยจุดใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งจัดทำโดยงานรับนักศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย เรื่อง ปัจจัยจุดใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2558 (อานันท์ ปาลวัฒน์ และคณะ : 2558) พบว่า ปัจจัยด้านสถาบันมีผลต่อแรงจุดใจในการเข้าศึกษาต่อมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องความภูมิใจในชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล รองลงมาเป็นเรื่องชื่อเสียงความรู้ ความสามารถในด้านวิชาการของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นที่ยอมรับของสังคม และมหาวิทยาลัยมหิดลมีบทบาทต่อการพัฒนาการศึกษาระดับชาติ

จากปัจจัยการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดลดังกล่าว ก่อให้เกิดความต้องการและความคาดหวังจากการศึกษาของผู้เข้าศึกษา ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียนการสอน ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา ด้านการให้บริการต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา และด้านการพัฒนานักศึกษาดังเช่นที่ ประดิษฐ์ มีสุข และทรงธรรม ชีระกุล (2551) กล่าวว่า สถาบันการศึกษาที่ประสบความสำเร็จจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ ให้ความสนใจกับความ

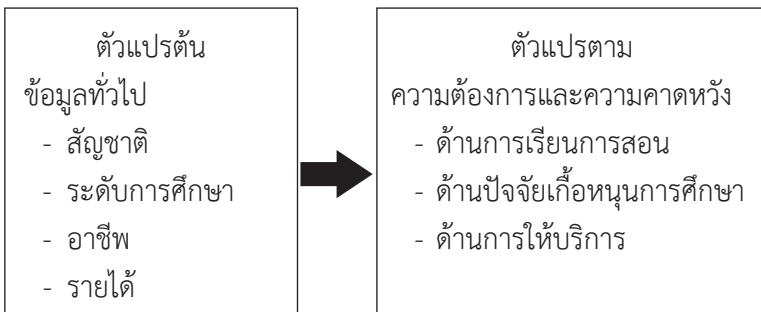
ต้องการของผู้เรียน มีการพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และใช้ข้อมูลของผู้เรียนในการกำหนดทิศทางในอนาคตของสถาบัน

ด้วยเหตุที่บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการด้วยระบบ คุณภาพ จึงต้องมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ในระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มาพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและการให้บริการของบัณฑิต วิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง ของนักศึกษา รวมทั้งเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยมหิดลให้เป็น เลิศในด้านบัณฑิตศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษา ไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการเรียนการสอน ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา ด้านการให้บริการ และด้านการพัฒนานักศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 ทั้งนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 1,808 คน

นิยามคำศัพท์

ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิดและการคาดการณ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลที่ประสงค์ จะได้รับการตอบสนองจากมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน ปัจจัยเกื้อหนุนทางการศึกษา การให้บริการแก่นักศึกษา และการพัฒนานักศึกษา

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 ทั้งนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาที่อยู่ภายใต้การประสานงานของบัณฑิตวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยได้รับทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ

2. ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยทราบว่านักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและความคาดหวังที่เหมือนหรือต่างกัน

3. ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา

4. ผลการวิจัยนำมาพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 จำนวน 1,808 คน แยกเป็นนักศึกษาไทย ระดับปริญญาเอก จำนวน 290 คน ปริญญาโท จำนวน 1,271 คน และนักศึกษาต่างชาติ ระดับปริญญาเอก จำนวน 41 คน ปริญญาโท จำนวน 206 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ข้อคำถามสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง ด้านการเรียนการสอน ด้านปัจจัยเกื้อหนุน ด้านการให้บริการ และด้านการพัฒนานักศึกษา

3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1) การหาค่าความตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และรองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาคุณภาพ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความครอบคลุมครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551 : 141)

3.2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.982$

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ

4.1) เก็บรวบรวมจากระบบออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาทาง e-mail และให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

4.2) เก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาเมื่อมารายงานตัวเข้าศึกษาที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows (Statistical Package for Social Science Program) โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วย

สถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และความถี่ (Frequency)

5.2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent-Sample T-Test

5.3) การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา นำข้อมูลจากคำถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์โดยจำแนกประเภท (Typological Analysis) เปรียบเทียบข้อมูล (Comparison) และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Analysis) จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยการพรรณนาความประกอบตาราง

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 จำนวน 1,808 คน โดยแยกเป็นนักศึกษาไทย จำนวน 1,561 คน (ร้อยละ 86.34) และนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 247 คน (ร้อยละ 13.66) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ และด้วยตนเอง ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 1,309 คน (ร้อยละ 72.40) โดยแยกเป็นนักศึกษาไทย จำนวน 1,167 คน (ร้อยละ 89.15) และนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 10.85) จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=1,309)	ร้อยละ
1.1 สัญชาติ		
ไทย	1,167	89.15
ต่างชาติ	142	10.85
1.2 ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	1,094	83.57
ปริญญาเอก	215	16.43
1.3 อาชีพ		
รับราชการ	224	17.12
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	1.90
พนักงานของรัฐ	184	14.06
พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน	184	14.06
อาชีพอิสระ	138	10.54
อื่น ๆ (นักศึกษา)	554	42.32
1.4 รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	520	39.72
15,001 – 20,000 บาท	240	18.34
20,001 – 25,000 บาท	155	11.85
25,001 – 30,000 บาท	138	10.55
30,001 – 35,000 บาท	94	7.18
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	162	12.36

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,309 คน เป็นนักศึกษาไทย จำนวน 1,167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.57 และเป็นนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 10.85 ศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 1,094 คน คิดเป็นร้อยละ 83.57 และระดับปริญญาเอก จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 16.43 ส่วนใหญ่ยังไม่ประกอบอาชีพ (นักศึกษา) จำนวน 554 คน คิดเป็นร้อยละ 42.32 รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 224 คน คิดเป็น

ร้อยละ 17.12 อาชีพพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 อาชีพพนักงานของรัฐ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 อาชีพอิสระ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 10.54 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ใน 3 อันดับแรก คือ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 39.72 รองลงมาได้ 15,001–20,000 บาท จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 และ มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 ตามลำดับ

2. ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย

2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม

ความต้องการและความคาดหวัง	นักศึกษาไทย (N=1,167)			นักศึกษาต่างชาติ (N=142)			รวม (N=1,309)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการเรียนการสอน	4.52	.454	มากที่สุด	4.31	.470	มากที่สุด	4.50	.457	มากที่สุด
2. ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา	4.18	.682	มาก	4.06	.646	มาก	4.16	.683	มาก
3. ด้านการให้บริการ	4.33	.581	มากที่สุด	4.18	.565	มาก	4.32	.580	มากที่สุด
4. ด้านการพัฒนานักศึกษา	4.31	.554	มากที่สุด	4.14	.545	มาก	4.31	.557	มากที่สุด
ภาพรวมรายด้าน	4.33	.487	มากที่สุด	4.17	.683	มาก	4.32	.487	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อจำแนกตามสัญชาติของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาไทยมีความต้องการและความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) แตกต่างจากนักศึกษาต่างชาติที่มีความต้องการและคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและความคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยเหมือนกันในด้าน

การเรียนการสอนและด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา และแตกต่างกันในด้านการให้บริการและด้านการพัฒนานักศึกษา

2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความต้อการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน

ความต้องการและความคาดหวัง	นักศึกษาไทย (N=1,167)			นักศึกษาต่างชาติ(N=142)			รวม (N=1,309)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หลักสูตรที่เข้าศึกษามีเนื้อหาวิชาเหมาะสม ทันสมัย	4.51	.551	มากที่สุด	4.23	.588	มากที่สุด	4.48	.562	มากที่สุด
2. หลักสูตรมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของนักศึกษา	4.54	.559	มากที่สุด	4.31	.586	มากที่สุด	4.52	.566	มากที่สุด
3. อาจารย์ในสาขาวิชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	4.67	.511	มากที่สุด	4.43	.588	มากที่สุด	4.64	.525	มากที่สุด
4. หลักสูตรที่เข้าศึกษามีจำนวนหน่วยกิต รายวิชาเหมาะสม	4.44	.586	มากที่สุด	4.39	.583	มากที่สุด	4.44	.585	มากที่สุด
5. หลักสูตรได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก	4.58	.548	มากที่สุด	4.23	.691	มากที่สุด	4.54	.575	มากที่สุด
6. หลักสูตรมีแผนการศึกษาที่จะทำให้นักศึกษาจบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.47	.643	มากที่สุด	4.26	.691	มากที่สุด	4.44	.651	มากที่สุด
7. หลังจากสำเร็จการศึกษาสามารถนำความรู้ไปพัฒนางาน	4.63	.521	มากที่สุด	4.23	.741	มากที่สุด	4.59	.563	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการเรียนการสอน	4.52	.454	มากที่สุด	4.31	.470	มากที่สุด	4.32	.487	มากที่สุด

ด้านการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.32) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ในสาขาวิชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หลังจากสำเร็จการศึกษาสามารถนำความรู้ไปพัฒนางาน และหลักสูตรได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก ตามลำดับ

2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัยในด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา

ความต้องการและความคาดหวัง	นักศึกษาไทย (N=1,167)			นักศึกษาต่างชาติ (N=142)			รวม (N=1,309)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษาให้แก่นักศึกษา	4.29	.783	มากที่สุด	3.92	1.032	มาก	4.25	.822	มากที่สุด
2. มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้แก่นักศึกษา	4.22	.800	มากที่สุด	4.11	.764	มาก	4.20	.796	มาก
3. มีระบบการดูแลการขอผ่อนผันทหาร (สำหรับนักศึกษาไทย)/มีระบบดูแลการต่ออายุวีซ่าให้แก่ นักศึกษาในระหว่างที่ศึกษา (สำหรับนักศึกษาต่างชาติ)	4.15	.805	มาก	4.24	.694	มากที่สุด	4.13	.836	มาก
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษามีความทันสมัยเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.43	.622	มากที่สุด	4.20	.746	มาก	4.31	.720	มากที่สุด
5. มีบรรยากาศเอื้อต่อการศึกษา	4.48	.607	มากที่สุด	4.39	.629	มากที่สุด	4.47	.610	มากที่สุด
6. มีการจัดหาหอพักให้แก่ นักศึกษาตามที่ต้องการ	3.92	.915	มาก	3.94	1.040	มาก	3.95	.903	มาก
ภาพรวมด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา	4.52	.454	มากที่สุด	4.06	.646	มาก	4.16	.683	มาก

ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) หากพิจารณาตามสัญชาติของนักศึกษา จะพบว่า นักศึกษาไทยมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อจำแนกรายชื่อนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติจะมีความต้องการและความคาดหวังเหมือนกันในทุกข้อ ยกเว้น เรื่อง มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้แก่ นักศึกษา

นอกจากนี้ นักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องมีระบบการดูแลการต่ออายุ วิชาให้แก่นักศึกษาในระหว่างที่ศึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)

2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความต้อการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัยในด้านการให้บริการ

ความต้องการและความคาดหวัง	นักศึกษาไทย (N=1,167)			นักศึกษาต่างชาติ (N=142)			รวม (N=1,309)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา	4.41	.656	มากที่สุด	4.27	.686	มากที่สุด	4.39	.660	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ศึกษาถูกต้องเหมาะสม	4.39	.650	มากที่สุด	4.19	.673	มาก	4.37	.655	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการและบริการอย่างเป็นมิตร	4.42	.644	มากที่สุด	4.32	.614	มากที่สุด	4.41	.641	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ	4.40	.619	มากที่สุด	4.31	.665	มากที่สุด	4.39	.625	มากที่สุด
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.35	.700	มากที่สุด	4.25	.736	มากที่สุด	4.34	.704	มากที่สุด
6. สถานที่ติดต่อประสานงานมีความสะดวกสบาย	4.32	.707	มากที่สุด	4.18	.622	มาก	4.30	.700	มากที่สุด
7. มีข่าวสารประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันสมัย	4.34	.693	มากที่สุด	4.17	.781	มาก	4.32	.705	มากที่สุด
8. Website บัณฑิตวิทยาลัยมีข้อมูลที่นักศึกษาต้องการและเข้าถึงง่าย	4.31	.781	มากที่สุด	4.13	.798	มาก	4.29	.784	มากที่สุด
9. Website มีการจัดหมวดหมู่ได้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.28	.770	มากที่สุด	4.18	.802	มาก	4.27	.774	มากที่สุด
10. มี Web board เป็นช่องทางให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น	4.14	.794	มาก	4.02	.821	มาก	4.13	.797	มาก
ภาพรวมด้านการให้บริการ	4.33	.581	มากที่สุด	4.20	.565	มาก	4.32	.580	มากที่สุด

ด้านการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) หากพิจารณาตามสัญชาติของนักศึกษา จะพบว่า นักศึกษาไทยมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า นักศึกษาไทยมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นข้อ มี Web board เป็นช่องทางให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมากที่สุด ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการและบริการอย่างเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.32$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ ($\bar{X} = 4.31$) และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 4.27$)

2.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัยในด้านการพัฒนานักศึกษา

ความต้องการและความคาดหวัง	นักศึกษาไทย (N=1,167)			นักศึกษาต่างชาติ (N=142)			รวม (N=1,309)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพทางด้านวิชาการ	4.31	.647	มากที่สุด	4.14	.659	มาก	4.29	.650	มากที่สุด
2. มีการจัดอบรมหลักจริยธรรมการวิจัย (IRB)	4.27	.667	มากที่สุด	4.05	.677	มาก	4.25	.672	มากที่สุด
3. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา	4.31	.650	มากที่สุด	4.18	.718	มาก	4.29	.659	มากที่สุด
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น โครงการปฏิบัติธรรม โครงการค่ายอาสา	4.20	.700	มาก	3.98	.689	มาก	4.18	.702	มาก
5. มีรางวัลสำหรับการทำผลงานวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพ	4.35	.650	มากที่สุด	4.11	.695	มาก	4.32	.659	มากที่สุด
6. มีการจัดงานวิชาการให้มีการนำเสนอผลงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา	4.38	.622	มากที่สุด	4.22	.685	มากที่สุด	4.36	.631	มากที่สุด
7. มีการสอนทักษะทางภาษาอังกฤษในการจัดทำวิทยานิพนธ์	4.43	.626	มากที่สุด	4.26	.691	มากที่สุด	4.41	.635	มากที่สุด
8. มีผู้เชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษให้คำปรึกษาในการเขียนบทคัดย่อ (Abstract)	4.40	.641	มากที่สุด	4.23	.731	มากที่สุด	4.39	.653	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการพัฒนานักศึกษา	4.31	.554	มากที่สุด	4.14	.545	มาก	4.32	.487	มากที่สุด

ด้านการพัฒนานักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) หากพิจารณาตามสัญชาติของนักศึกษา จะพบว่า นักศึกษาไทยมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า

นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยที่แตกต่างกันใน 4 ข้อ ได้แก่ มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพทางด้านวิชาการ มีการจัดอบรมหลักจริยธรรมการวิจัย (IRB) มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา และมีรางวัลสำหรับการทำผลงานวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามรายด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้การทดสอบค่า t (Independent-Sample t-Test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

รายด้าน	สัญชาติ	N	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig.
การเรียนการสอน	ไทย	1167	4.52	.449	5.412	1307	.988
	ต่างชาติ	142	4.31	.470	5.221	173	
ปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา	ไทย	1167	4.18	.682	2.489	1307	.501
	ต่างชาติ	142	4.03	.470	2.490	177	
การให้บริการ	ไทย	1167	4.33	.581	2.614	1307	.218
	ต่างชาติ	142	4.20	.560	2.693	180	
การพัฒนานักศึกษา	ไทย	1167	4.33	.555	3.771	1307	.047*
	ต่างชาติ	142	4.16	.545	3.822	178	
ภาพรวม	ไทย	1167	4.34	.484	3.997	1307	.349
	ต่างชาติ	142	4.17	.484	3.998	177	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาพรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ .988 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการเรียนการสอน พบว่า มีค่า p เท่ากับ .988 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการเรียนการสอน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา พบว่า มีค่า p เท่ากับ .501 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการให้บริการ พบว่า มีค่า p เท่ากับ .218 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการพัฒนานักศึกษา พบว่า มีค่า p เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาภาพรวม

นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากนักศึกษามีแรงจูงใจเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหิดลจากชื่อเสียงที่เก่าแก่ของมหาวิทยาลัยและการติดอันดับ มหาวิทยาลัยโลก จึงทำให้มีความต้องการและความคาดหวังที่สูงในทุกด้านของการจัดการศึกษา สอดคล้องกับอารีรักษ์ มีแจ้ง (2552) ที่พบว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวรในระดับมาก เพราะสาขาฯ ได้ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลา ยาวนานถึง 30 ปี ประกอบกับมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นสถาบันอุดมศึกษาใน เขตภาคเหนือตอนล่างเพียงแห่งเดียวที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (เดิม) จึงเป็นที่รู้จักในหมู่นักเรียน นิสิต นักศึกษาในพื้นที่เป็นอย่างดี

2. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาด้านการเรียน การสอน

นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยด้านการ เรียนการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัย มหิดลเป็นมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งศาสตราจารย์มากที่สุดในประเทศและมี ผลงานวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการทั้งระดับชาติและระดับ นานาชาติจำนวนมาก จึงทำให้นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังที่จะ ได้รับความรู้และการถ่ายทอดประสบการณ์จากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ ที่ตนเข้าศึกษา สอดคล้องกับอาณัติ ปาลพันธุ์ และคณะ (2558) ได้ศึกษาปัจจัย จูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาในระดับมากที่สุด คือ

ความภูมิใจในชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล ชื่อเสียง ความรู้ ความสามารถ ในด้านวิชาการของคณาจารย์เป็นที่ยอมรับ มีการจัดการด้านการศึกษามีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีผลงานวิจัยเจริญก้าวหน้ามาตลอด ซึ่งนักศึกษา มีต้องการบัณฑิตวิทยาลัยจัดหลักสูตรที่มีเนื้อหาวิชาเหมาะสม ทันสมัย เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักศึกษา มีแผนการศึกษาที่จะทำให้นักศึกษาจบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก และหลังจากสำเร็จการศึกษาสามารถนำความรู้ไปพัฒนางานได้ สอดคล้องกับ พวงผกา วรธนะปรกรณ์ และโสภณ ผลประพจน์ (2553) สุรางครัตน์ เนื่องไชยศ (2549) ดวงใจ เขมวรัตน์ (2548) กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนมีความสำคัญต่องานวิชาการของสถาบัน อุดมศึกษาและมีความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมายซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพและเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิตและมีการจัดเนื้อหาที่สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดของผู้เรียน ให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ จัดให้มีการฝึกทักษะ กระบวนการและการจัดการ มีการผสมผสานเนื้อหาสาระด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และรอบรู้

3. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาด้านปัจจัยเกื้อหนุน การศึกษา

นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยด้าน ปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่ประกอบอาชีพจึงมีความต้องการให้ มหาวิทยาลัยสนับสนุนทุนการศึกษา สอดคล้องกับ Bartlett (2011) กล่าวว่า แหล่งทุนและการได้รับทุนมีความสำคัญต่อการมาศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความต้องการและความคาดหวังว่ามหาวิทยาลัยจะมี

อุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษาทันสมัย เพียงพอและพร้อมต่อการใช้งาน นอกจากนี้ควรจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษามีความทันสมัยเพียงพอและพร้อมใช้งาน และมีบรรยากาศเอื้อต่อการศึกษ สอดคล้องกับวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544) พวงผกา วรรณะปรณ์ และโสภณ ผลประพฤติ (2553) กล่าวว่า ปัจจัยเกื้อหนุนในระบบการเรียนการสอน มีความสำคัญในด้านการสนับสนุนส่งเสริม กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจที่จะเรียนรู้ ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้สอนควรเลือกอุปกรณ์ประกอบการสอนให้สอดคล้องกับบทเรียน อุปกรณ์ที่จำเป็นในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนเพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะนั่งดูอาจารย์นำเสนอทางแผ่นใสหรือฟังอาจารย์พูดอย่างเดียว

4. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาด้านการให้บริการ

นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความต้องการและคาดหวังใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการและบริการอย่างเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ทั้งนี้ เนื่องจากในการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล นักศึกษาต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ดังนั้นจึงทำให้มีความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการที่สูง สอดคล้องกับพัชรี ญูญอิม (2558 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการนักศึกษา และสอดคล้องกับอัญญา วัจนะสวัสดิ์ (2544) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และการบริการที่ดีควรตอบสนอง

ความต้องการของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับภุชงค์ กาญจนกิตติ (2551) ที่พบว่า นักศึกษาชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความประทับใจโดยรวมต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ที่ระดับมาก ส่วนบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยความคิดเห็นที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด ได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High-speed Internet) ทั่วมหาวิทยาลัย และควรให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนเพียงพอและระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสูง

5. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาด้านการพัฒนา นักศึกษา

นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยด้านการพัฒนานักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความต้องการและคาดหวังใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการสอนทักษะทางภาษาอังกฤษในการจัดทำวิทยานิพนธ์ มีผู้เชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษมาให้คำปรึกษาในการเขียนบทคัดย่อ (Abstract) และมีการจัดงานวิชาการให้มีการนำเสนอผลงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดลกำหนดให้นักศึกษาทุกคนต้องสอบผ่านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์การศึกษาของแต่ละระดับ รวมทั้งการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์เป็นภาษาอังกฤษ และนำเสนอผลงานวิจัยหรือตีพิมพ์ผลงานวิจัยเพื่อสำเร็จการศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังในด้านนี้สูง สอดคล้องกับ Chonko *et al.* (2002) กล่าวว่า ความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่มีต่อสถาบันส่วนใหญ่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ในระดับมัธยมปลาย และสิ่งที่ได้ยินผู้คนพูดต่อ ๆ กันมา ซึ่งอาจได้รับขณะเมื่อเข้ารับการปฐมนิเทศจากทางสถาบัน จากเพื่อนนิสิตที่ได้พบ

จากครอบครัวหรือบุคคลอื่น ๆ ที่อาจเคยเป็นศิษย์เก่า หรืออาจเกิดจากการที่นิสิตได้เคยมีโอกาสมายเยี่ยมชมสถาบันก็ได้ ทั้งในด้านอาจารย์ผู้สอนซึ่งมีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีคุณวุฒิ มีความเชี่ยวชาญในการสอนเป็นอย่างดี และเมื่อนิสิตเข้ามาเรียนก็มีการจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่กำหนดสัดส่วนอาจารย์กับนิสิตไว้ที่ 1 : 20 นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษานอกเหนือจากการเรียนการสอนในหลักสูตร เพื่อเพิ่มทักษะด้านอื่น ๆ ที่นักศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตสอดคล้องกับรัชดา ธรรมเจริญ (2557, หน้า 1942) กล่าวว่าองค์ประกอบของการเรียนการสอนที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดการเรียนการสอน อีกทั้งเป็นดัชนีชี้วัดตัดสินผู้เรียนว่ามีความรู้ ความสามารถมากน้อยเพียงใด จึงทำให้ผู้เรียนให้ความสำคัญและสนใจมาก หรือมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย ทั้งกิจกรรมในหลักสูตรและกิจกรรมนอกหลักสูตรควบคู่กันไป ทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านวิชาการและด้านสังคม รวมทั้งได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการสร้างสรรค์กิจกรรมได้อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาภาพรวม นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า สัญชาติมิได้เป็นตัวกำหนดความต้องการและความคาดหวัง ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ผ่านประสบการณ์หรือมีประสบการณ์เดิมในสถาบันอุดมศึกษาช่วงการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงได้รับการตอบสนองความต้องการมาแล้วใน

ระดับหนึ่ง เมื่อเข้ามาศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจึงทำให้มีความต้องการและความคาดหวังมากขึ้น โดยเฉพาะการได้รับข่าวสารและความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยมหิดลผ่านการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีของโลก โดยสถาบันที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1970) ที่เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ (wanting animal) จึงค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้น และได้รับการตอบสนองความต้องการ ความปรารถนาที่เป็นสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ เพราะเมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ด้านการเรียนการสอน นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับนักศึกษาที่จะส่งผลให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในด้านการเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรี ภูตระกูล (2550) ที่พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเจตน์สฤษฎี สังขพันธ์ (2554) ที่กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมในห้องเรียนที่ประกอบด้วยคุณภาพการสอนของอาจารย์ และบรรยากาศในชั้นเรียนมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยอาจารย์ควรที่จะพัฒนาคุณภาพการสอนโดยเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการเรียนการสอน

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นเป็นเพราะว่านอกเหนือจากเนื้อหาหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน และกระบวนการต่าง ๆ ด้านการเรียนการสอนแล้ว นักศึกษายังมีความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนปัจจัยอื่น ๆ ทั้งด้านทุน อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเรียน และบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน สอดคล้องกับ ชีระพงศ์ สันติภพ (2558) กล่าวว่า 15 ลำดับแรกของมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาโทมากที่สุด ถึงร้อยละ 72 ของทั้งหมด และนักศึกษาต่างชาติมากกว่าร้อยละ 50 ได้รับความรู้จากการศึกษาจากหน่วยงานไทย และทุนจากหน่วยงานของต่างประเทศ ซึ่งธารินี พัทธเจริญพงศ์ (2554) กล่าวว่า ความเป็นนานาชาติของสถาบันการศึกษาและการเป็นประเทศที่ไม่ข้อจำกัดทางด้านศาสนาและวัฒนธรรม ในไทยก็อาจเป็นแรงดึงดูดให้นักศึกษาจากต่างประเทศมีความสนใจที่จะเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยมากขึ้น

4. ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของ นักศึกษาด้านการให้บริการ นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการต้องการได้รับการตอบสนองที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งในด้านความเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษา รวมทั้งสื่อเทคโนโลยีที่มีให้บริการกับนักศึกษา เพราะนักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยตั้งแต่สมัครเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นระยะเวลายาวนาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของกฤษฎี กาญจนกิตติ (2551) พบว่า นักศึกษาชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในความประทับใจโดยรวมต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ที่ระดับมาก โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยและ/หรือคณะ จัดปฐมนิเทศ

เพื่อแนะนำข้อมูล ข่าวสาร การลงทะเบียน การดำเนินชีวิต และควมมีการให้ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง รวมทั้งการปรับปรุง การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High-speed Internet) ทั่วมหาวิทยาลัย

5. ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ด้านการพัฒนา นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการพัฒนา นักศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เนื่องจากนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มาเรียนด้วยทุนการศึกษา ซึ่งจะมีระยะเวลาในการรับทุนจำกัด และถ้านักศึกษาเป็นผู้ที่มีงานทำอยู่ก่อน แล้วและลามาศึกษาต่อระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้นักศึกษาไม่ค่อยสนใจที่จะพัฒนาตนเองในสิ่งที่นอกเหนือจากเนื้อหาวิชาที่ หลักสูตรกำหนด แต่ต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของประเทศไทย มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของวอลีย์ วัฒนะศิริ (2555) และเสาวภาคย์ วัฒนวิเชียร (2549) พบว่า นักศึกษากลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงที่เข้าศึกษา ต่อในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีความคาดหวังด้านการพัฒนาตนเอง เพื่อนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการทำงานและการดำเนินชีวิต และจัดให้มี กิจกรรมที่นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติสามารถแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลสูงมาก ทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการให้บริการ และ ด้านการพัฒนา นักศึกษา ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงควรนำผลจากการวิจัยเสนอ ให้หลักสูตรรับทราบเพราะเป็นผู้มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนโดยตรง ในส่วน

ของการบริการและการพัฒนานักศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยควรมีมาตรการและแผนงานเพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา

1.2 นักศึกษาต่างชาติมีความต้องการและความคาดหวังสูงในเรื่องของระบบดูแลการต่ออายุวีซ่าให้นักศึกษาในระหว่างที่ศึกษา ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงต้องจัดระบบการดูแลนักศึกษาต่างชาติให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการต่ออายุวีซ่าเป็นเรื่องสำคัญสำหรับนักศึกษาที่ใช้เป็นหลักฐานในการอยู่ในประเทศไทย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาปัจจุบันที่กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของทุกชั้นปีรวมทั้งหลักสูตรและส่วนงานที่มีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อดูแนวโน้มความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาทั้งหมด

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารวมทั้งหลักสูตรและส่วนงานที่มีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อติดตามผลดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยต่อการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. ศูนย์สุขุทัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตรี ภูตระกูล. (2550). **ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาสิ่งทอ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**. รายงานการวิจัยคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เจตน์สฤษดิ์ สังขพันธ์. (2554). **โมเดลเชิงสาเหตุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในภาวะรอนิจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ดวงใจ เขมวิรัตน์. (2548). **ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร
- ธารินี พัชรเจริญพงศ์. (2554). **ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาชาวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี

ธีระพงศ์ สันติภพ. (2558). **นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558. ประชากรและสังคม 2558 : ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558 =Population and Social Diversity in Thailand 2015/** อารี จำปาคล้าย บัทยา ว่าพัฒนวงค์ กาญจนนา ตั้งชลทิพย์ บรรณาธิการ.-- พิมพ์ครั้งที่ 1. -- นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประดิษฐ์ มีสุข และทรงธรรม ธีระกุล. (2551). **วิกฤตคุณภาพบัณฑิตศึกษากับบทบาทมหาวิทยาลัย. หนังสืองานทักซิณวิชาการ'51 “มหาวิทยาลัยทักซิณกับทางแก้วิกฤตของชาติ” (ในโครงการทักซิณวิชาการมหาวิทยาลัยทักซิณ วิทยาเขตสงขลา) ระหว่างวันที่ 16 – 19 สิงหาคม 2551**

พวงผกา วรธนะปรกรณ์ และโสภณ ผลประพฤติ. (2553). **การศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในวิชาสัมมนาวิชาชีพด้านมัลติมีเดีย ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย. รายงานการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.**

พัชร ญูบุญอิม. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558.**

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). **มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นอันดับ 1 ของประเทศไทยใน 5 สาขาวิชาจาก QS World University Rankings by Subject 2016. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : https://www.mahidol.ac.th/th/latest_news59/QS-by-subject2016.html**

- รัชตา ธรรมเจริญ. (2557). ความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการของนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่. Abstract Book การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5 (The 5th National and International Hatyai Conference) สงขลา : สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วลัย วัฒนศิริ. (2555). พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่ประเทศไทยในระดับอุดมศึกษานานาชาติของนักศึกษาประเทศ อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง. กรุงเทพมหานคร : สุทธิปริทัศน์.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางครัตน์ เนื่องไวยยศ (2549) ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2549. มหาสารคาม : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสาวภาคย์ วัฒนวิเชียร. (2549). การวิเคราะห์อุปสงค์ของการศึกษาหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรีในประเทศ. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัญญา วัจนะสวัสดิ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตรผู้โดยสารเครื่องบินสาขาสำนักงานใหญ่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อาณัติ ปาลพันธุ์ และคณะ. (2558). ปัจจัยจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2558. รายงานการวิจัยสถาบันบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อารีรักษ์ มีแจ้ง. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ปีที่ 6 (3), 69-85.

Barlett, L. (2011). South-south migration and education : The case of people of Haitian descent born in the Dominican Republic, *A Journal of Comparative and International Education*, 42(3): 393-414.

82 Chonko, L.B., Tanner, J.F. and Davis, R. (2002). What are they thinking? Students' expectations and self assessment? *Journal of Education for Business*. 77 (5): 271-281
[https : //www.mahidol.ac.th/th/latest_news59/QS-by-subject2016.html](https://www.mahidol.ac.th/th/latest_news59/QS-by-subject2016.html)

Maslow, A. 1970. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers.