

## การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยน ภายใต้สัญญาความร่วมมือของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัทมา อนุอินทร์<sup>1</sup>

(วันรับบทความ: 28 มีนาคม 2568, วันแก้ไขบทความ: 12 มิถุนายน 2568, วันตอบรับบทความ: 3 ตุลาคม 2568)

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนภายใต้สัญญาความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเสนอแนะแนวทางพัฒนาระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาแลกเปลี่ยนระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามสภาพปัญหาปัจจุบัน อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนมีการรับรู้ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุดเกือบทุกด้าน อย่างไรก็ตาม ปัญหาด้านการใช้งานระบบออนไลน์และความเพียงพอของข้อมูลหรือคำแนะนำยังอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับแนวทางการพัฒนา มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบข้อมูลและระบบลงทะเบียนออนไลน์ พัฒนาช่องทางสื่อสารหลายภาษา จัดกิจกรรมด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย จัดระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy Program) และมีที่ปรึกษาหรือหน่วยงานช่วยเหลือเฉพาะสำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน เพื่อส่งเสริมการปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัย

**คำสำคัญ:** สภาพปัญหา, อุปสรรค, นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยน, สัญญาความร่วมมือทางวิชาการ

**ประเภทของบทความ:** บทความวิจัย

### การอ้างอิง:

ปัทมา อนุอินทร์. (2569). การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนภายใต้สัญญาความร่วมมือของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารรวมคำแหง ฉบับคณะศึกษาศาสตร์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 7(1), 18-29.

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
e-mail: pattamaa@sg.swu.ac.th (ผู้รับผิดชอบบทความ)

## An Analysis of Exchange Students' Problems, Obstacles and Problem-solving Guidelines under the Memorandum of Understanding at Srinakharinwirot University

Pattama Anu-in<sup>1</sup>

(Received Date: March 28, 2025; Revised Date: June 12, 2025; Accepted Date: October 3, 2025)

### Abstract

This study aimed to investigate the problems and obstacles experienced by international exchange students under academic cooperation agreements at Srinakharinwirot University and to propose development guidelines for improving the online systems related to the exchange student admission process. The participants consisted of 100 undergraduate exchange students. Data were collected using a questionnaire examining current problems, obstacles, and development needs, and were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. The findings revealed that the overall perceived problems and obstacles were at the lowest level across almost all dimensions. However, issues related to the usability of online systems and the adequacy of information and guidance were reported at a moderate level. Regarding development guidelines, participants suggested improving information management and online registration systems, developing multilingual communication channels, organizing Thai language and cultural activities, implementing a Buddy Program, and establishing dedicated advisors or support units for exchange students. These actions facilitate students' adaptation and enhance the efficiency of international student management within the university context.

**Keywords:** problem situation, obstacles, international exchange students, academic cooperation agreement

**Type of Article:** Research Article

### Cite this article as:

Anu-in, P. (2026). An analysis of exchange students' problems, obstacles and problem-solving guidelines under the memorandum of understanding at Srinakharinwirot University. *Ramkhamhaeng University Journal: Faculty of Education (Humanities and Social Sciences)*, 7(1), 18-29.

---

<sup>1</sup>Student of M. Ed in International Relations and Communications, Srinakharinwirot University  
e-mail: pattamaa@g.swu.ac.th (corresponding author)

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนความเป็นนานาชาติผ่านการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างประเทศ โดยมีส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเป็นกลไกหลักในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นสากล ทั้งนี้ จำนวนของนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลากหลายหลักสูตรและทุกระดับการศึกษา (Choudaha & Chang, 2012) อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์เชิงปฏิบัติพบว่ากระบวนการรับและการบริหารจัดการนักศึกษาต่างชาติยังเผชิญข้อจำกัดในหลายมิติ เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการด้านทะเบียน การออกบัตรนักศึกษา การเข้าถึงระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และสิทธิประโยชน์พื้นฐาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเริ่มต้นเรียนรู้และประสบการณ์ทางวิชาการของนักศึกษา สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Li and Bray (2007) ที่ระบุว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันยังไม่สามารถรองรับความต้องการของนักศึกษาต่างชาติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการเลือกศึกษาต่อ ประสบการณ์การปรับตัว และความท้าทายของนักศึกษาต่างชาติในบริบทการศึกษาระหว่างประเทศ โดยเฉพาะด้านการปรับตัวทางวัฒนธรรม สังคม และวิชาการ (Montgomery, 2010) แต่ยังพบข้อจำกัดขององค์ความรู้ที่มุ่งศึกษากระบวนการบริหารจัดการนักศึกษาแลกเปลี่ยนภายใต้กรอบความร่วมมือทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาไทยโดยเฉพาะ ทั้งในด้านการวางระบบการดำเนินงาน การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และการพัฒนาระบบสนับสนุนที่เอื้อต่อประสบการณ์ของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบบริการแบบครบวงจรสำหรับนักศึกษานานาชาติ (Makarova et al., 2021) นอกจากนี้ งานวิจัยที่ผ่านมายังให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ด้านการปรับตัวของนักศึกษาเป็นหลัก ขณะที่การศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์การพัฒนาระบบออนไลน์และกลไกการให้บริการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ขั้นตอนการรับสมัคร การสื่อสารข้อมูล การเตรียมความพร้อม ไปจนถึงการสนับสนุนระหว่างการศึกษายังมีอยู่อย่างจำกัด

ในเชิงการพัฒนา งานวิจัยที่ผ่านมาได้สะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจและประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพด้านวิชาการเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างใกล้ชิด (Ammigan & Jones, 2018; Vo, 2022) โดยเฉพาะนักศึกษาแลกเปลี่ยนที่มีระยะเวลาศึกษาในต่างประเทศค่อนข้างจำกัด ซึ่งต้องเผชิญกับความท้าทายด้านภาษา การปรับตัวทางวัฒนธรรม และการเข้าถึงข้อมูลหรือบริการที่จำเป็นในช่วงเวลาสั้น ๆ ดังนั้น การพัฒนาระบบสนับสนุนเชิงรุกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จึงถือเป็นประเด็นสำคัญในการยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้และความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนี้ การบริหารจัดการนักศึกษาแลกเปลี่ยนในระดับสากลยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดบริการที่มีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับความต้องการของผู้เรียนจากหลากหลายบริบท (Makarova et al., 2021) ด้วยเหตุนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาระบบการรับนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเน้นการเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการเชิงระบบและการพัฒนาระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้แนวทางปฏิบัติที่สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษาต่างชาติได้อย่างเหมาะสม

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการรับนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการและระบบการรับนักศึกษาในรูปแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยน

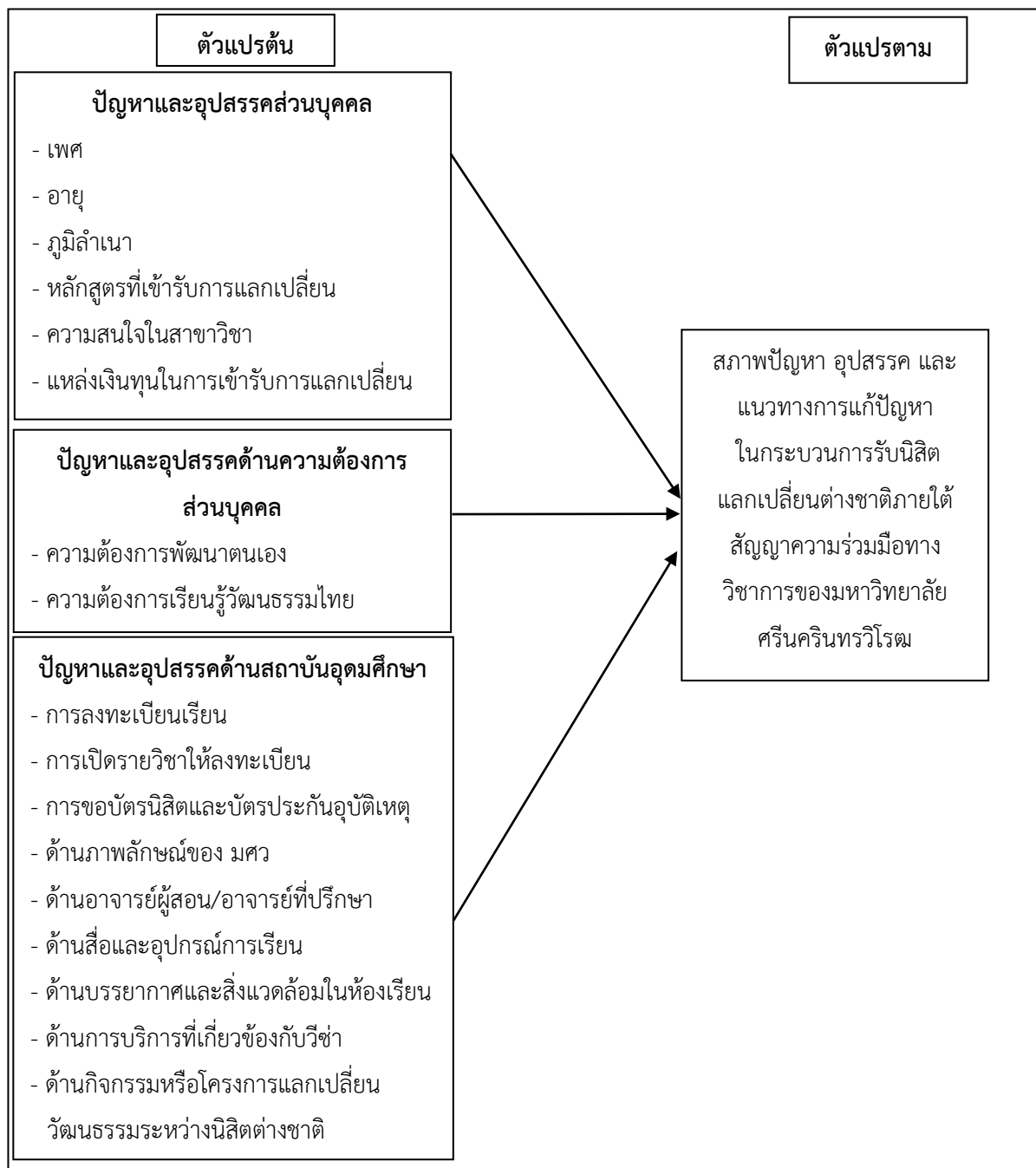
## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัญญาความร่วมมือทางวิชาการถือเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะการดำเนินกิจกรรมด้านการแลกเปลี่ยนนักศึกษา ความร่วมมือทางวิชาการ และการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ในบริบทระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ความร่วมมือดังกล่าวมีบทบาทต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยในระดับสากล (Zagimnyak et al., 2020) อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนและประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติยังขึ้นอยู่กับความชัดเจนของข้อตกลงและแนวทางการดำเนินงานระหว่างสถาบันคู่สัญญา โดยเฉพาะการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนนักศึกษา ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของประสบการณ์ทางวิชาการ และการปรับตัวของผู้เรียนในมหาวิทยาลัยปลายทาง (Sharma, 2019) ดังนั้น การจัดทำสัญญาความร่วมมือทางวิชาการจึงควรครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ เช่น วัตถุประสงค์ของความร่วมมือ ขอบเขตการดำเนินงาน แนวทางการประสานงาน หน้าที่ของแต่ละฝ่าย ตลอดจนเงื่อนไขด้านการรับรองและการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมความร่วมมือมีความชัดเจน ยืดหยุ่น และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องตามบริบทของสถาบัน และความต้องการของผู้เรียนในระดับนานาชาติ

ในบริบทของการแลกเปลี่ยนนักศึกษาภายใต้สัญญาความร่วมมือทางวิชาการ กระบวนการดำเนินงานมีลักษณะเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การเสนอรายชื่อนักศึกษาจากสถาบันคู่สัญญา การพิจารณาคุณสมบัติ การแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา การดำเนินการด้านเอกสารและวีซ่า ตลอดจนการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศและการสนับสนุนระหว่างการศึกษา กระบวนการดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นของการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน เช่น สำนักทะเบียน ห้องสมุด และหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยยังมีข้อจำกัดในด้านการประสานงาน ความล่าช้าในการให้บริการ และระบบข้อมูลที่ไม่ครอบคลุม ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการนักศึกษาต่างชาติ (Makarova et al., 2021; Suthasinobon, 2021) ขณะเดียวกัน การเข้าถึงและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญ โดยระบบจำนวนมากยังขาดความยืดหยุ่นและไม่รองรับความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม

งานวิจัยที่ผ่านมาได้สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนและประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติในหลากหลายมิติ ทั้งด้านแรงจูงใจส่วนบุคคล คุณภาพของสถาบัน และระบบสนับสนุนของมหาวิทยาลัย โดยพบว่า ปัจจัยด้านชื่อเสียงของสถาบัน หลักสูตร คุณภาพอาจารย์ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ตลอดจนค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมทางการศึกษา ล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน (Li & Bray, 2007; Songkasiri, 2016) นอกจากนี้ ความสนใจในการเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติ และการเปิดประสบการณ์ในระดับนานาชาติยังเป็นแรงจูงใจสำคัญของผู้เรียนอีกด้วย (Li & Bray, 2007) ขณะเดียวกัน การสนับสนุนทางสังคม วิชาการ และวัฒนธรรมจากมหาวิทยาลัยปลายทาง มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดความวิตกกังวล ส่งเสริมการปรับตัว และทำให้นักศึกษาต่างชาติสามารถใช้ชีวิตและเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมใหม่ได้อย่างราบรื่นมากขึ้น (Arthur, 2017) ทั้งนี้ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบบริหารจัดการและกระบวนการรับนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการประสานงาน ความชัดเจนของข้อมูลและเกณฑ์การสมัคร ตลอดจนการจัดระบบสนับสนุนที่ครอบคลุมความต้องการของนักศึกษาต่างชาติอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาต่างชาติที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระดับปริญญาตรี ภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีการศึกษา 2567 รวมทั้งสิ้น 135 คน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยน จำนวน 100 คน ที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วน คัดเลือกโดยวิธีการคัดเลือกโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ แนวคิดการปรับตัวของนักศึกษาต่างชาติ และแนวคิดคุณภาพการบริการในอุดมศึกษา (Parasuraman et al., 1988; Li & Bray, 2007; Arthur, 2017) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน รวม 25 ข้อ ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น สังกัด เพศ อายุ สัญชาติ ประเทศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการศึกษา (2) สภาพปัญหาและอุปสรรคทั้งด้านความต้องการส่วนบุคคลและด้านสถาบันอุดมศึกษา ครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น การลงทะเบียนเรียนระบบออนไลน์ การบริการด้านเอกสารและวิชา อาจารย์ผู้สอน/อาจารย์ที่ปรึกษา สื่อและสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ ตลอดจนกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และ (3) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

การพัฒนาเครื่องมือดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการกำหนดตัวแปรและสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด จากนั้นนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence-IIOC) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93 แสดงถึงความเหมาะสมของเนื้อหาในระดับสูง ต่อมานำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อประเมินความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในระดับสูง หลังจากปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนจำนวน 100 คน โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการตีความผลการวิจัยอย่างรอบด้าน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงปริมาณและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับสภาพปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขในกระบวนการรับนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยน โดยข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 = มากที่สุด ถึง 1 = น้อยที่สุด) ถูกนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยและแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.41–4.20 หมายถึงระดับมาก 2.61–3.40 หมายถึงระดับปานกลาง 1.81–2.60 หมายถึงระดับน้อย และ 1.00–1.80 หมายถึงระดับน้อยที่สุด ขณะเดียวกัน ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดได้รับการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์ข้อเสนอแนะและประเด็นสำคัญที่สะท้อนมุมมองของนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนอย่างเป็นระบบและรอบด้าน

## ผลการวิจัย

## ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นด้านสภาพปัญหาปัจจุบัน

| ข้อความ                                                                                       | $\bar{X}$ | Percentage | SD   | แปลความหมาย |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------|-------------|
| 1. ท่านประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือไม่                  | 1.05      | 21.00      | 0.22 | น้อยที่สุด  |
| 2. ท่านรู้สึกว่ายากที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทยหรือไม่                                   | 1.02      | 20.40      | 0.14 | น้อยที่สุด  |
| 3. ท่านเคยมีปัญหากับการลงทะเบียนเรียนหรือไม่                                                  | 1.01      | 20.20      | 0.10 | น้อยที่สุด  |
| 4. ท่านเคยได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนจากมหาวิทยาลัยหรือไม่                                      | 1.00      | 20.00      | 0.00 | น้อยที่สุด  |
| 5. ท่านเคยมีปัญหากับที่พักระหว่างการศึกษาหรือไม่                                              | 1.07      | 21.40      | 0.26 | น้อยที่สุด  |
| 6. การเรียนการสอนที่แตกต่างจากประเทศของท่านเป็นปัญหาหรือไม่                                   | 1.24      | 24.80      | 0.43 | น้อยที่สุด  |
| 7. ท่านประสบปัญหาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือบริการของมหาวิทยาลัยหรือไม่              | 1.17      | 23.40      | 0.43 | น้อยที่สุด  |
| 8. ท่านเคยประสบปัญหาในการจัดการตารางเวลาสำหรับการเรียนและกิจกรรมนอกหลักสูตรหรือไม่            | 1.00      | 20.00      | 0.00 | น้อยที่สุด  |
| 9. ท่านประสบปัญหากับการใช้ระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบลงทะเบียนหรือระบบสารสนเทศหรือไม่ | 2.81      | 56.20      | 1.13 | ปานกลาง     |

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนมีการรับรู้สภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุดในเกือบทุกด้าน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ การสื่อสารกับนักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การลงทะเบียนเรียน การได้รับข้อมูลจากมหาวิทยาลัย ปัญหาที่พัก การเรียนการสอนที่แตกต่าง การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือบริการของมหาวิทยาลัย และการจัดการเวลา ซึ่งสะท้อนว่านักศึกษาส่วนใหญ่สามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตในบริบทใหม่ได้ค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม พบว่าปัญหากับการใช้ระบบออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและสนับสนุนเพิ่มเติมจากมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นด้านสภาพอุปสรรค

| ข้อความ                                                                                                  | $\bar{X}$ | Percentage | SD   | แปลความหมาย |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------|-------------|
| 10. การขาดความเข้าใจด้านภาษาไทยส่งผลต่อการเรียนของท่าน                                                   | 1.08      | 21.60      | 0.27 | น้อยที่สุด  |
| 11. การขาดการสนับสนุนด้านการเงิน/ทุนการศึกษา ส่งผลกระทบต่อท่าน                                           | 1.62      | 32.40      | 0.77 | น้อยที่สุด  |
| 12. ท่านรู้สึกว่ามีอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาไทย                                           | 1.02      | 20.40      | 0.14 | น้อยที่สุด  |
| 13. ระบบการจัดการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยยุ่งยากและไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้                                     | 1.07      | 21.40      | 0.26 | น้อยที่สุด  |
| 14. ท่านประสบปัญหาในการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย                                                     | 1.00      | 20.00      | 0.00 | น้อยที่สุด  |
| 15. ท่านรู้สึกว่าการขาดความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานร่วมกับนักศึกษาไทยหรือไม่ | 1.29      | 25.80      | 0.45 | น้อยที่สุด  |
| 16. การสนับสนุนทางการศึกษาหรือคำแนะนำที่ท่านได้รับจากมหาวิทยาลัยเพียงพอหรือไม่                           | 2.75      | 55.00      | 0.55 | ปานกลาง     |
| 17. ท่านพบอุปสรรคในการเดินทางหรือการหาวิธีการเดินทางในพื้นที่มหาวิทยาลัยหรือไม่                          | 1.00      | 20.00      | 0.00 | น้อยที่สุด  |

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนมีการรับรู้สภาพปัญหาในประเด็นเพิ่มเติมส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านภาษาไทยที่ส่งผลต่อการเรียน การสนับสนุนทางการเงิน ความสัมพันธ์กับนักศึกษาไทย ความยุ่งยากของระบบออนไลน์ การเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย และการเดินทาง ซึ่งสะท้อนว่านักศึกษาสามารถปรับตัวในบริบทการใช้ชีวิตและการเรียนได้ค่อนข้างดี อย่างไรก็ตามพบว่าประเด็นการสื่อสารหรือคำแนะนำที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงการสนับสนุนด้านการเงินที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

## ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านแนวทางการแก้ปัญหา/คำแนะนำ

| ข้อความ                                                                        | $\bar{X}$ | Percentage | SD   | แปลความหมาย |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------|-------------|
| 18. การจัดอบรมด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย ช่วยให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนปรับตัวได้ดีขึ้น | 1.08      | 96.80      | 0.37 | น้อยที่สุด  |
| 19. โปรแกรมเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy Program) สามารถช่วยแก้ไขปัญหการปรับตัวได้   | 1.62      | 99.00      | 0.22 | น้อยที่สุด  |
| 20. การปรับปรุงข้อมูลและระบบลงทะเบียนเรียน มีความจำเป็น                        | 1.02      | 98.20      | 0.29 | น้อยที่สุด  |

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ข้อความ                                                                                                 | $\bar{X}$ | Percentage | SD   | แปลความหมาย |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------|-------------|
| 21. มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือเฉพาะสำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน                                    | 1.07      | 82.60      | 0.34 | น้อยที่สุด  |
| 22. การปรับปรุง MOU ให้ครอบคลุมการสนับสนุนเพิ่มเติมช่วยลดอุปสรรค                                        | 1.00      | 72.80      | 0.48 | น้อยที่สุด  |
| 23. ท่านคิดว่าการจัดตั้งที่ปรึกษาเฉพาะสำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยนจะช่วยลดปัญหาได้หรือไม่                   | 1.29      | 99.80      | 0.10 | น้อยที่สุด  |
| 24. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการจัดโปรแกรมกิจกรรมที่เน้นการผสมผสานวัฒนธรรมสามารถส่งเสริมการปรับตัวได้      | 2.75      | 99.60      | 0.14 | ปานกลาง     |
| 25. การปรับปรุงระบบสนับสนุนข้อมูลออนไลน์ในรูปแบบหลายภาษาจะช่วยแก้ปัญหาที่นักศึกษาแลกเปลี่ยนพบได้หรือไม่ | 1.00      | 98.00      | 0.30 | น้อยที่สุด  |

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดูแลนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับน้อยที่สุด สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามาตรการต่าง ๆ ที่นำเสนอมีความเหมาะสมและมีความจำเป็นในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะประเด็นการจัดอบรมด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย การมีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy Program) การปรับปรุงข้อมูลและระบบทะเบียนเรียน การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือเฉพาะ การปรับปรุงสัญญาความร่วมมือทางวิชาการ การจัดที่ปรึกษาภาษาไทย และการพัฒนาระบบข้อมูลออนไลน์แบบหลายภาษา อย่างไรก็ตาม พบว่าการจัดโปรแกรมกิจกรรมที่เน้นการผสมผสานวัฒนธรรมได้รับการประเมินในระดับปานกลาง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความต้องการที่หลากหลายของนักศึกษาในด้านรูปแบบกิจกรรม

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาด้านสภาพปัญหาปัจจุบันและอุปสรรค พบว่า นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนมีการรับรู้ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุดในเกือบทุกด้าน ทั้งด้านการสื่อสารกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การลงทะเบียนเรียน การเข้าร่วมกิจกรรม ความสัมพันธ์กับนักศึกษาไทย การจัดตารางเรียน ตลอดจนการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย สะท้อนให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีระบบสนับสนุนและการบริหารจัดการที่สามารถช่วยให้นักศึกษาต่างชาติปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาและสังคมได้ค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Montgomery (2010) ที่อธิบายว่า ประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบสนับสนุนทั้งด้านวิชาการ สังคม และวัฒนธรรมของสถาบัน รวมถึงสอดคล้องกับ Arthur (2017) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัยมีส่วนช่วยลดความวิตกกังวลและส่งเสริมการปรับตัวของนักศึกษาต่างชาติ ขณะเดียวกัน ผลการศึกษายังพบว่า ประเด็นด้านการใช้งานระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย และความเพียงพอของการสนับสนุนหรือคำแนะนำจากมหาวิทยาลัย เป็นประเด็นที่นักศึกษารับรู้ปัญหาในระดับปานกลางมากกว่าด้านอื่น สะท้อนให้เห็นว่าระบบสารสนเทศ การสื่อสารข้อมูล และการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลยังอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาต่างชาติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการใช้งาน ความชัดเจนของข้อมูล และการเข้าถึงความช่วยเหลือที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพ

การบริการของ Parasuraman et al. (1988) ที่ชี้ว่า ความสามารถในการตอบสนองต่อผู้รับบริการและความสะดวกในการเข้าถึงบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ ตลอดจนสอดคล้องกับ Makarova et al. (2021) ที่เสนอว่า การบริหารจัดการนักศึกษาแลกเปลี่ยนในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและยกระดับประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับ Ammigan and Jones (2018) และ Vo (2022) ที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติสัมพันธ์กับคุณภาพของระบบสนับสนุน การให้ข้อมูล และประสิทธิภาพของการบริการของมหาวิทยาลัยอย่างใกล้ชิด โดยหากสถาบันสามารถพัฒนาระบบออนไลน์และกลไกการให้คำแนะนำที่เข้าถึงง่ายและตอบสนองต่อผู้เรียนได้มากขึ้น จะช่วยส่งเสริมประสบการณ์การแลกเปลี่ยนและภาพลักษณ์ความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยได้อย่างดียิ่งขึ้น

ในขณะที่ผลแนวทางการแก้ปัญหา/คำแนะนำ พบว่า นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนให้ความสำคัญต่อแนวทางการสนับสนุนและการพัฒนาระบบช่วยเหลือในหลายประเด็น โดยเฉพาะการจัดระบบข้อมูลและระบบลงทะเบียนเรียนที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาช่องทางสนับสนุนข้อมูลออนไลน์ การจัดกิจกรรมด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย การมีศูนย์หรือหน่วยงานช่วยเหลือเฉพาะสำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน ตลอดจนการจัดระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy Program) และการให้คำปรึกษาเฉพาะด้านสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาต่างชาติต้องการระบบสนับสนุนที่เข้าถึงง่าย มีความต่อเนื่อง และสามารถช่วยลดความกังวลในการปรับตัวทั้งด้านวิชาการและสังคม ทั้งนี้ สอดคล้องกับ Arthur (2017) ที่พบว่า การเสริมสร้างเครือข่ายทางสังคมและการสนับสนุนจากเพื่อนหรือชุมชนในมหาวิทยาลัยมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวและความเป็นอยู่ที่ดีของนักศึกษาต่างชาติ ตลอดจนสอดคล้องกับ Makarova et al. (2021) ที่เสนอว่า การบริหารจัดการนักศึกษาแลกเปลี่ยนในระดับสากลควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบบสารสนเทศและการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน การจัดกิจกรรมด้านภาษาและวัฒนธรรม รวมถึงการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาไทย ยังสอดคล้องกับ Ammigan and Jones (2018) และ Vo (2022) ที่พบว่า การสนับสนุนด้านสังคม วัฒนธรรม และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสบการณ์เชิงบวกของนักศึกษาต่างชาติอย่างใกล้ชิด

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาเดียว ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมความหลากหลายของนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษา หรือผู้ที่ศึกษาในระยะยาว นอกจากนี้ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักอาจมีข้อจำกัดด้านภาษา เวลา และบริบทส่วนบุคคลของผู้ตอบ ซึ่งอาจส่งผลต่อความลึกซึ้งของข้อมูล ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง และพิจารณาใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามระดับการศึกษาและสัญชาติ เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางการรับและดูแลนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษพบว่า นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการรับรู้ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุดในเกือบทุกด้าน ทั้งด้านการสื่อสาร การปรับตัวทางวัฒนธรรม การลงทะเบียนเรียน การเข้าร่วมกิจกรรม ความสัมพันธ์กับนักศึกษาไทย และการใช้ชีวิตภายในมหาวิทยาลัย สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบการดูแลและสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านการใช้งานระบบออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูล และความเพียงพอของการให้คำแนะนำจากมหาวิทยาลัยยังเป็นประเด็นที่นักศึกษารับรู้ปัญหาในระดับปานกลาง ขณะเดียวกัน ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงระบบข้อมูลและระบบลงทะเบียนออนไลน์

การพัฒนาช่องทางสนับสนุนข้อมูลออนไลน์ การจัดกิจกรรมด้านภาษาและวัฒนธรรม การมีหน่วยงานหรือที่ปรึกษา เฉพาะสำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน และการจัดระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy Program) เพื่อส่งเสริมการปรับตัวและ ยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการนักศึกษาต่างชาติให้เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยและความ ต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย เสนอให้มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบบริหารจัดการนักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการจัดทำระบบบริการออนไลน์แบบรวมศูนย์ที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การสมัครจนถึง การลงทะเบียนเรียน พร้อมทั้งออกแบบให้ใช้งานง่ายและรองรับหลายภาษา ควบคู่กับการจัดทำคู่มือและข้อมูล ที่ชัดเจนสำหรับนักศึกษา นอกจากนี้ ควรจัดให้มีผู้ดูแลหรืออาจารย์ที่ปรึกษารายบุคคลเพื่อสนับสนุนการปรับตัว ทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต รวมถึงส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการพัฒนาทักษะระหว่างประเทศ อย่างต่อเนื่อง ในระดับนโยบาย ควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติมาตรฐานและพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่าง หน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน ในเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัย ไปบูรณาการในแผนพัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษานานาชาติ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ในระดับสากลให้ดียิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับเงินสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีงบประมาณ 2567

### ผลประโยชน์ทับซ้อน

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเชิงนโยบายและการบริหารของหน่วยงานภายในเท่านั้น โดยไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ หรือใช้ในการประเมินผลในเชิงส่วนบุคคล งานวิจัยได้รับการสนับสนุนภายในหน่วยงานในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้รับ ทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีงบประมาณ 2567 และไม่ได้รับทุนสนับสนุนจากแหล่งทุน ภายนอกอื่นใด ทั้งนี้ ผู้วิจัยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีความเกี่ยวข้องทางส่วนตัวหรือวิชาชีพกับคณะกรรมการ หรือ บรรณาธิการของวารสารฉบับนี้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนในการพิจารณาตีพิมพ์

### การมีส่วนร่วมของผู้นิพนธ์

ผู้เขียนเป็นผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดหัวข้อและแนวทางการวิจัย การจัดทำข้อเสนอผ่านการอนุมัติของหน่วยงานต้นสังกัด การออกแบบงานวิจัย การรวบรวม วิเคราะห์ และตีความข้อมูล ตลอดจนการจัดทำต้นฉบับบทความวิจัยฉบับนี้ทั้งหมดด้วยตนเอง การดำเนินงานวิจัยเป็นไป อย่างรอบคอบและครบถ้วนตามหลักวิชาการ

## References

- Ammigan, R., & Jones, E. (2018). Improving the student experience: Learning from a comparative study of international student satisfaction. *Journal of Studies in International Education*, 22(4), 283-301.
- Arthur, N. (2017). Supporting international students through strengthening their social resources. *Studies in Higher Education*, 42(5), 887-894.
- Choudaha, R., & Chang, L. (2012). *Trends in international student mobility*. World Education Services. file:///C:/Users/MyCom/Downloads/TrendsinInternationalStudentMobility-Rahul Choudaha.pdf
- Li, M., & Bray, M. (2007). Cross-border flows of students for higher education: Push-pull factors and motivations of mainland Chinese students in Hong Kong and Macau. *Higher education*, 53(6), 791-818.
- Makarova, E. A., Makarova, E. L., & Egorova, I. A. (2021). International Student Exchange Management as Factor of Educational Services Development. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 9(1), 75-90.
- Montgomery, C. (2010). *Understanding the international student experience*. Bloomsbury Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Sharma, N. (2019). Understanding the influence of contractual agreements on international sponsored students' academic experiences in US universities [Doctoral dissertation, The Pennsylvania State University]. [https://etda.libraries.psu.edu/files/final\\_submissions/19509](https://etda.libraries.psu.edu/files/final_submissions/19509)
- Songkasiri, A. (2016). Factors affecting the decision of undergraduate students to participate in student exchange program. *Mahidol R2R e-Journal*, 3(2), 142-163. <https://repository.li.mahidol.ac.th/server/api/core/bitstreams/266cc4aa-79a9-4bdb-ad9d-efb0057808a3/content> (in Thai).
- Suthasinobon, K. (2021). A study of the problem situation, and the facilitating and obstacles factors to admission process of undergraduate students in education program. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 6(3), 420-435. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/248648> (in Thai)
- Vo, H. (2022). Levels of satisfaction of students when joining student exchange programs abroad. *International Journal of Education, Technology and Science*, 2(2), 138-152.
- Zagirnyak, M., Gladyr, A., & Nozhenko, V. (2020). Results and Problems of International Academic Exchanges. 2020 IEEE Problems of Automated Electrodrive. Theory and Practice (PAEP), 1-4. <https://doi.org/10.1109/paep49887.2020.9240825>