

งานวิจัยสถาบันนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการศูนย์บริการแบบ One - Stop Office ของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติและนักศึกษาต่างชาติ ระดับบัณฑิตศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการต่าง ๆ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติและนักศึกษาต่างชาติ ระดับบัณฑิตศึกษา ขณะเรียนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในการวิจัยนี้ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบันที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติและนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในทุกสาขาวิชาที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546 โดยมีรหัสประจำตัวนักศึกษาตั้งแต่ 41... ถึง 46... จำนวน 230 คน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนานาชาติ จำนวน 30 คน โดยตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงได้นักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติและนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 89 คน และบุคลากร จำนวน 20 คน

ผลการวิจัยพบว่า จากการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย บัณฑิตวิทยาลัย คณะ/สาขาวิชา สำนักทะเบียนและประมวลผล และกองคลัง นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดี นักศึกษามีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ในระดับดีถึงดีมาก ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 83.3 เจ้าหน้าที่ประจำคณะ/สาขาวิชา ร้อยละ 70.8 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ร้อยละ 66.6 และเจ้าหน้าที่กองคลัง ร้อยละ 54.2

ความคิดเห็นโดยรวมต่อการบริการของมหาวิทยาลัยในหัวข้อต่าง ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีความคิดเห็นในเกณฑ์ดีถึงดีมากในเรื่องการรายงานตัว การลงทะเบียน และการทำบัตรนักศึกษา ส่วนบริการอื่นๆ ที่อยู่ในเกณฑ์พอใช้ถึงดี ได้แก่ ข้อมูลเรื่องทุน การจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา ความเข้าใจในการดำเนินการด้านการบริการ และความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

อย่างไรก็ตาม นักศึกษาเสนอว่า มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจและปรับปรุงในเรื่องจำนวนทุนสำหรับนักศึกษา บริการด้านที่อยู่อาศัย และข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ นักศึกษาได้ระบุปัญหาด้านที่อยู่อาศัยมากที่สุดถึงร้อยละ 33.5 โดยนักศึกษาต่างชาติทั้งหญิงและชาย

ต้องการให้มีการจัดสรรที่พัก/หอพักในมหาวิทยาลัย (on-campus) ให้ และถ้าไม่สามารถจัดหาได้ ก็ต้องการให้มีการติดต่อจัดหาที่พัก/หอพักบริเวณใกล้เคียงมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาด้วย โดยข้อมูลเกี่ยวกับที่พักควรอยู่ใน Website ด้วย ปัญหาอื่นได้แก่ เอกสาร / Website ของบางหน่วยงานที่ไม่มีภาษาอังกฤษ ร้อยละ 19.5 และการให้บริการล่าช้า อาทิการรอรับบริการในลักษณะเดียวกับนักศึกษาหลักสูตรปกติ ซึ่งหลักสูตรนานาชาติสามารถลดขั้นตอนบางอย่างได้ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา การลงทะเบียน การทำบัตรนักศึกษา/บัตรห้องสมุด ร้อยละ 10.3 เป็นต้น

นอกจากนี้นักศึกษาร้อยละ 75.0 และเจ้าหน้าที่ร้อยละ 100 สนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการแบบ One-Stop Office ขึ้น โดยมีเหตุผลประกอบการสนับสนุนของนักศึกษา ได้แก่ ทำให้การแก้ไขปัญหาของนักศึกษาเป็นไปได้ดีกว่าเดิม (25.0%) รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น (20.8%) ทำให้นักศึกษาเข้าใจการดำเนินการของมหาวิทยาลัยมากขึ้น (8.3%) สำหรับเจ้าหน้าที่นั้นได้ให้ความเห็นว่าสถานที่สำหรับให้บริการแก่นักศึกษาในปัจจุบันกระจายเกินไป ร้อยละ 57.1 มีบางส่วนเท่านั้นที่เห็นว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว (ร้อยละ 28.6) โดยเหตุผลของเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนการให้บริการแบบ One-Stop Office คือช่วยแก้ปัญหาให้นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ (33.6%) และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (57.1%)

สำหรับหน่วยงานที่ควรรับผิดชอบจัดการ One-Stop Office นี้ นักศึกษาร้อยละ 50.0 เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยควรเป็นผู้รับผิดชอบเมื่อเทียบกับคณะ ร้อยละ 16.7 และมหาวิทยาลัย ร้อยละ 8.3 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นที่ใกล้เคียงกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย อยู่ที่ ร้อยละ 47.9 และร้อยละ 42.9 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากนักศึกษา เช่น เพิ่มการใช้ภาษาอังกฤษให้มากขึ้นในการเรียนการสอน การจัดทำคู่มือ Website เป็นภาษาอังกฤษ ส่งเสริมให้มีชมรม/สมาคมนักศึกษาต่างชาติ มีบริการหอพักนักศึกษาต่างชาติ และมีการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นต้น สำหรับเจ้าหน้าที่นั้น เห็นว่าควรมีฐานข้อมูลของนักศึกษาที่ครบถ้วน สามารถเรียกใช้ได้ทันทีอย่างมีประสิทธิภาพและควรมีเอกสารภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาต่างชาติควบคู่กับภาษาไทยที่ใช้อยู่เดิม

ผลสรุปจากงานวิจัย มีข้อเสนอแนะว่า บัณฑิตวิทยาลัยควรผลักดันให้เกิดศูนย์บริการแบบ One-Stop Office ภายใต้หน่วยงานบริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในหลักสูตรปกติและนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติได้โดยตรง

The objectives of this institutional research were to study the need for a One-Stop Office of international programmes and foreign students at the graduate level; determine the level of satisfaction of students regarding university services; and identifying the problems and obstacles of international programmes and foreign students while they are studying at Chiang Mai University.

The population of the study were (1) the present international programme students and foreign students in every field who are studying at graduate level in academic year 2004, with student codes between 41... and 46... , totalling 230 persons; and (2) Chiang Mai University officials who are dealing with the international programme, totalling 30 persons. The subjects were purposively selected from the population and consisted of 89 international programmes and foreign students and 20 university officials. Questionnaires were used for data collection. The data were analyzed using descriptive statistics to generate frequency, percentages and means.

The study found that the students were satisfied with overall university services at a high level. Satisfaction with the graduate school officials was at 83.3%; with the programme/faculty officials at 70.8%; with the registration officials at 66.6% and with the financial department officials was 54.2%.

Significant positive satisfaction with university services was found concerning the reporting process, enrolment and provision of the student card. A moderately satisfactory opinion was expressed in regard to the services relating to scholarship information, tuition fee payment, service procedure, and overall services.

On the other hand, students suggested the university to improve in terms of scholarships for students, accommodation services, and travel information. The most significant problem for students was accommodation (33.5%). Foreign students need on-campus accommodation or at least off-campus accommodation services near university. The accommodation information should be displayed on a website. Other

problems were that the documents/website of some units do not provide English language explanations (19.5%); late services e.g. tuition fee payment, enrolment, student and library card provision, etc. (10.3%). So that international programme students can skip some processes which regular students do.

75.0 % of students and 100% of officials agreed that the university should set up a One-Stop Office. The reasons for students support were that it would permit better problem-solving (25.0%), faster and more convenient services (20.8%), and better understanding of university processes (8.3%). In addition, university officials think that the student service units are too scattered (57.1%), while 28.6 % maintained that the present locations were appropriate. The reason university officials supported setting up a One-Stop Office were that it would lead to better problem-solving for students in the international programmes 33.6% and greater speed and convenience 57.1%.

Opinion on responsibility for running the One-Stop Office was divided. Fifty percents of the students thought the Graduate School should be responsible, 16.7 percents though each faculty should be responsible, and 8.3% the university itself. However, university officials though the Graduate School and university at 47.9 % and 42.9 % respectively should be responsible.

The additional suggestion from students were: using more English academic activities, providing website/handbook/documents in English, and setting up a foreign student club/association, an accommodation service, and a special orientation course for foreign students. The university officials suggested that the university should have an effective student database. Also, providing all information/instruction in both English and Thai language versions.

The conclusion of this study was that the Graduate School should set up a One-Stop Office under the international programme of the Graduate School in order to solve problems of students quickly and effectively.