

บทคัดย่อ

งานวิจัยสถาบันนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่เข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยเน้นศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยและคณะ โดยมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้บริการ ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชาวต่างชาติที่มาศึกษายังคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนักศึกษาแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันตาม โครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ศึกษาในหลักสูตรปกติ และนักศึกษาชาวต่างชาติที่ศึกษาในหลักสูตรพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 100 คน โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของคณะต่างๆ ในการแจกและรวบรวมแบบสอบถามจากนักศึกษาชาวต่างชาติ เพื่อนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักศึกษาชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ดังนี้ ความประทับใจโดยรวมต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ได้รับความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 บริการด้านการเรียนการสอน อันได้แก่ บริการรับเข้าศึกษา บริการบัตรนักศึกษา บริการลงทะเบียน บริการการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 บริการด้านการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง ได้รับความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 บริการด้านที่พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 อยู่ในระดับปานกลาง บริการด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ในที่นี้กล่าวถึง สถานที่ออกกำลังกาย ได้รับความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ในขณะที่บริการด้านวิชาการ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กล่าวถึง บริการของห้องสมุด ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับเดียวกับกับบริการด้านคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ส่วนบริการระบบขนส่งมวลชน ได้รับความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยคือ 3.71 บริการโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.92 ความพึงพอใจระดับปานกลาง บริการร้านค้า ร้านอาหาร ได้รับความพึงพอใจระดับมากเท่ากับบริการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 3.60 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาชาวต่างชาติ มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจที่ว่า นักศึกษาชาวต่างชาติต้องการให้มหาวิทยาลัยและ/หรือคณะจัดปฐมนิเทศเพื่อแนะนำข้อมูล ข่าวสาร การลงทะเบียน การดำเนินชีวิต และควรมีการให้

ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อให้นักศึกษาชาวต่างชาติมีโอกาสรับรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อเสนอแนะที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด ได้แก่ การปรับปรุงการ ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High-speed Internet) ทั่ว มหาวิทยาลัย

ผลสรุปจากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยและคณะ ควรเพิ่ม ประสิทธิภาพในด้านกระบวนการ ความรวดเร็ว ของบริการทางการศึกษาบางประเภท อาทิ บริการ รับเข้าศึกษา บริการบัตรนักศึกษา บริการลงทะเบียน มหาวิทยาลัยควรจัดสรรที่พักภายใน มหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น โดยหาผู้ร่วมลงทุนหรือการลงทุน เองเต็มจำนวน เพื่อลดปัญหาค่าครองชีพ การเดินทาง และความปลอดภัย ที่สำคัญมหาวิทยาลัยควร เน้นการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนเพียงพอและระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งจะ ส่งผลต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การเรียนการสอน รวมถึงการ สืบค้น การใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ABSTRACT

The objectives of this institutional research were to study the level of satisfaction of Chiang Mai University's foreign students regarding university and faculty services and identifying the problems of university and faculty services while they are studying at Chiang Mai University and their comments and also upon suggestions to Chiang Mai University including related to offices.

The population of the study were the present foreign students in every field who are studying at any level in academic year 2007, totaling 100 people. Questionnaires were used for data collecting and these data were analyzed using descriptive statistics by using SPSS version 11.0 to generate frequency, percentage, means and standard deviation. In addition to the above statistics, there was hypothesis testing to compare the expectation to Chiang Mai University's services between Asian students and western students.

The study found that foreign students were satisfied with overall university services at a much level. Satisfaction with the information services of Chiang Mai University and also faculty was at 3.61; with the teaching and learning services at 3.29 (moderate level); with the visa extension service at 3.93 (much level); with the accommodation at 2.86 (moderate); with the extra activities and facilities at 3.43 (much level); with the academic services emphasis on main library service at 3.34 (moderate); with the computer or online services at 2.88 (moderate level); with the transportation service at 3.71 (much level); with the telephone service at 2.92; with the store and canteen service at 3.88 (much level) and with the safety and security service was 3.60, the same level as store and canteen service. In the part of hypothesis testing, the result showed that Western students have expectation to Chiang Mai University's services less than Asian students.

On the other hand, foreign students suggested that Chiang Mai University or any faculty should offer an orientation for them to suggest about information, registration, . The most significant problem for foreign students was computer or online services which university should provide the high capacity computers and high speed internet network. The information and signs in English should be displayed throughout campus.

The conclusion of this study was Chiang Mai University should improve about the process of some academic services such as admission service, student card service, registered service, etc. Moreover, Chiang Mai University should invest and/or joint with the private sector to build on-campus accommodation or off-campus accommodation services around campus. Chiang Mai University should focus on the sufficiency and high efficiency both computer and internet network.