

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไนดารุสซาราม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เวียดนาม และ สหภาพเมียนมาร์ จะรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน (Asian Community) ในปี พ.ศ. 2558 ตามมติของการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 ภายใต้ปฏิญญาบาหลี (วิชัย เทพกอม, 2554) จากการรวมตัวกันครั้งนี้ จะส่งผลให้เกิดผลที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความเสรีในการเคลื่อนย้ายทรัพยากรทางเศรษฐกิจ อันได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน แรงงาน และเงินทุน (สมพงษ์ จิตระดับ, 2554) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะทำให้ประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนต้องทำการแข่งขันกันในด้านต่างๆมากขึ้น รวมไปถึงระบบการศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสามารถพร้อมที่จะตอบสนองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในภูมิภาคอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นประชากรที่ได้รับการศึกษาที่ดี ย่อมสามารถนำความรู้ความสามารถเข้าแข่งขันในตลาดแรงงานระดับภูมิภาคและนานาชาติที่เปิดกว้างมากขึ้น และช่วยพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอีกด้วย (พัชรพลย์ วงศ์บุญสิน, 2554)

รัฐบาลของประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรแรงงานที่มีคุณภาพ จึงมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้มีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนานาชาติเพิ่มขึ้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถประชากรของประเทศ ให้ทัดเทียมกับประชากรในกลุ่มประชาคมอาเซียน ส่งผลให้สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยทั้งของรัฐและเอกชนหลายแห่ง ดำเนินการเปิดหลักสูตรนานาชาติขึ้น ทั้งในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี (วันทนิย์ ใจเที่ยง, 2544) ทำให้เกิดการแข่งขันกันทางการตลาดของสถาบันอุดมศึกษาเหล่านั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการทางการศึกษาด้านต่างๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม ด้านการพัฒนานักศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ เพื่อดึงดูดใจนักเรียนนักศึกษาให้สมัครเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของตน

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาประจำปี 2553 พบว่า ประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งดำเนินการเปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติทั้งหมด 54 สถาบัน มีนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวน 22,489 คน โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี 14,833 คน

(สารสนเทศอุดมศึกษา, 2553) ซึ่งถือได้ว่าหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มตลาดที่มีขนาดใหญ่และมีแนวโน้มที่จะสามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้เกิดภาวะการแข่งขันในตลาดการอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีในหลักสูตรนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการศึกษาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากอยู่ในเขตศูนย์กลางความเจริญของประเทศ ทำให้สถาบันการศึกษาในเขตดังกล่าวมีศักยภาพสูงในการแข่งขัน แต่เมื่อมีการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของการศึกษาในหลักสูตรนานาชาติที่ค่อนข้างสูงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแล้ว จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาในเมืองใหญ่ตามภูมิภาคต่างของประเทศไทย กลายเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ปกครองและนักเรียนนักศึกษา เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนักและมีการบริการวิชาการไม่ด้อยกว่าสถาบันการศึกษาในเมืองหลวงเช่นกัน

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดซึ่งเป็นเมืองศูนย์กลางของภาคเหนือ มีสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติทั้งหมด 6 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยพายัพ และมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ (รายงานประจำปีสำนักงานกรรมการการอุดมศึกษา 2554, 2554) ซึ่งสถาบันการศึกษาของจังหวัดเชียงใหม่ต่างมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในตลาดแรงงาน จึงทำให้สถาบันการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันทางการตลาดเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรีค่อนข้างสูงด้วยเช่นกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ตระหนักและเตรียมพร้อมรับมือกับการแข่งขันนี้ เห็นได้จากการตั้งเป้าหมายในปี พ.ศ. 2551 เพื่อให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นสถานศึกษาที่สมบูรณ์แบบทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง และมีมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2551, 2551) ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสามารถแข่งขันในตลาดการศึกษานานาชาติได้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติขึ้นในปีเดียวกัน เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน่วยงานย่อย 5 สายงาน อันได้แก่ งานธุรการ งานการเงิน งานวิชาการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และศูนย์การศึกษาภาษาและวัฒนธรรมไทย ดำเนินการตามภารกิจหลัก 5 ข้อ ได้แก่

- 1) เป็นหน่วยงานกลางในการรับสมัครนักเรียนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเพื่อเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ ระดับปริญญาตรี และหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา (Pre-College Program) ให้แก่นักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ

- 2) สนับสนุนให้มีการจัดหลักสูตรร่วม (Joint-Degree Programs) กับมหาวิทยาลัยต่างชาติ
- 3) เป็นหน่วยงานกลางในการจัดกระบวนการวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาเลือกเสรีให้นักศึกษานานาชาติ
- 4) แนะนำหลักสูตรนานาชาติใหม่อย่างน้อยปีละ 2 สาขาวิชา
- 5) เสริมสร้างบรรยากาศภายในมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นนานาชาติ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความสามารถในการแข่งขันในตลาดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการ (วิทยาลัยนานาชาติ, 2554)

งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ อันได้แก่ การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี การจัดหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย (Pre-College Program) การจัดกิจกรรมนักศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละหน้าที่ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวส่งผลอย่างมากต่อภาพลักษณ์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมาก อันได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอก รวมไปถึงชาวต่างประเทศ ดังนั้นการส่งมอบบริการที่ดีที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการย่อมส่งผลดีต่อวิทยาลัยนานาชาติ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยตรง

ปัจจุบัน งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินงานบริการมาเป็นระยะเวลา 1 ปี มีผู้ใช้บริการทั้งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผู้ใช้บริการย่อมมีทั้งที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ต้องการให้งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) ทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และมีจำนวนผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติที่เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา และยกระดับมาตรฐานการบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ดีขึ้น

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ได้จากการประเมินผลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการต่างๆที่ได้รับ

### ผู้ให้บริการ หมายถึง

- 1) บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ นักศึกษา เจ้าหน้าที่และอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ได้ร่วมงาน ประสานงาน ติดต่о หรือรับบริการจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- 2) บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ผู้ปกครอง ประชาชนผู้สนใจทั่วไป ซึ่งมีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาติดต่อสอบถาม เพื่อทำการสมัครเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี หรือร่วมกิจกรรมต่างๆของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Centre)** หมายถึง หน่วยงานย่อยของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินงาน 4 หัวข้อ คือ การรับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี การจัดหลักสูตร Pre-College Program การจัดกิจกรรมนักศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์