

**แนวทางการพัฒนาการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีน  
ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน**

**STUDY ON THE GUIDELINES FOR CHINESE STUDENT EDUCATION SERVICE  
IN RAJABHAT UNIVERSITIES IN THE UPPER NORTHERN REGION**

XUEPING-TAN<sup>1,2\*</sup> ซูซีฟ พุทประเสริฐ<sup>2</sup> ถนัด บุญชัย<sup>2</sup> และ ภูเบศ พวงแก้ว<sup>2</sup>

<sup>1</sup> สังกัด (Guangxi University of Finance and Economics)<sup>1</sup>

<sup>2</sup> สังกัด (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่)<sup>2</sup>

\*Corresponding author. E-mail: tanxp2434@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนา แบ่งออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ซึ่งแนวคิดการบริหารเชิงระบบแต่ละงานประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลลัพธ์ ด้านการสะท้อนกลับ การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์ จากนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน จำนวน 199 ราย ผลการวิจัยพบว่าการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนยังต้องมีการปรับปรุงและการพัฒนา สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนครั้งต่อไป

**คำสำคัญ:** งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ  
งานส่งเสริมและพัฒนาสื่อการสอน

**Abstract**

The purpose of this paper is to study the current situation, existing problems, needs and guidelines for the development of educational service management for Chinese students in Rajabhat Universities in the Upper Northern Region. The research tool is a questionnaire with five rating scales, and the frequency, percentage, mean and standard deviation are used for data analysis. The contents of the study are administrative affairs, curriculum and teaching development, academic supporting and development, and learning resources. Each content includes input, process, output, outcome and feedback. This study adopts the online questionnaires to study the



educational service administration. The subjects are 199 Chinese students in Rajabhat Universities in the Upper Northern Region. The study found that the Royal Universities' educational service management for Chinese students still needs to be improved. The paper discusses the current situation of Chinese students' education, and hope to be helpful for further research and suggestions for educational service management for Chinese students in Rajabhat Universities in the Upper Northern Region.

**Keywords:** administrative affairs, curriculum and teaching development, academic supporting and development, learning resources

## บทนำ

การศึกษาต่อต่างประเทศนับว่าเป็นส่วนสำคัญของการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศจีน นับตั้งแต่ที่จีนมีนโยบายเปิดประเทศเมื่อปี ค.ศ. 1978 และดำเนินการปฏิรูปเศรษฐกิจ ให้มีความทันสมัยตามแผนนโยบาย Four Modernization ของเติ้งเสี่ยวผิง ซึ่งกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติโดยการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic zone) ส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศทำให้การพัฒนาในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศจีนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เมื่อเศรษฐกิจดีขึ้นส่งผลให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชาวจีนดีขึ้น ครอบครัวรุ่นใหม่ส่วนมากมีลูกเพียงคนเดียว รายได้และทรัพย์สินที่เพิ่มขึ้นมีการใช้จ่ายเพื่อบริโภค ชาวจีนยังนิยมส่งเสริมบุตรหลานได้ศึกษาเล่าเรียนในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ส่งผลให้อุปสงค์ด้านการศึกษาทั้งภายในและภายนอกเพิ่มขึ้น อันเป็นการขยายตัวของตลาดการศึกษาของจีนทำให้สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง พิจารณาจากสถิติการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของจีนในแต่ละปี ยังพบว่ามีจำนวนนักเรียนที่ไม่สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้ยังคงมีอัตราที่สูง สถานการณ์เช่นนี้นับเป็นโอกาส ที่สำคัญต่อการเข้าสู่ตลาดทางการศึกษาของไทย (จิตรภณ ภูมิฉัตรมงคล, 2559)

คุณภาพการศึกษาในประเทศไทย นับว่ามีคุณภาพสูงสำหรับประเทศที่อยู่ในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการศึกษาที่ผสมผสานรูปแบบการศึกษาของทั้งในประเศยุโรปและอเมริกา ประกอบกับการบูรณาการทางการศึกษาในรูปแบบเอเชียและยุโรป เข้าด้วยกัน ทำให้การจัดรูปแบบการศึกษาในประเทศไทยนั้นแตกต่างกับการจัดการศึกษาของประเทศจีน (ณัฐปภฎ ใจยา, 2557) ดังนั้นการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างประเทศเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางภาษา และวัฒนธรรม ทำให้ประเทศทั้งสองมีการยอมรับซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการสร้างสรรค์มิตรที่ดีของระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยมีความร่วมมือทางการศึกษากับมหาวิทยาลัยในประเทศจีนหลายแห่ง มีนักศึกษาจากประเทศจีนเดินทางมาศึกษาในประเทศไทยกว่า 12,000 คน แบ่งเป็น มหาวิทยาลัยภาครัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชน โดยส่วนใหญ่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเรียนแบบแบ่งแยกห้องกับนักศึกษาไทยประมาณร้อยละ 80 และอีกร้อยละ 20 ที่เหลือเรียนร่วมกับนักศึกษาไทย (<https://www.thansettakij.com/content/419896>, 2020) การจัดการศึกษาให้นักศึกษาจีน นอกจากจะมุ่งเน้นการให้ความรู้วิชาชีพ ประเพณี วัฒนธรรมไทย และส่งเสริมทักษะทางภาษาไทยในชั้นเรียนแล้ว ยังจะต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของคนไทยให้แก่กันนักศึกษา โดยจะมีหน่วยงานที่ดูแลนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมถึงการจัดทำหลักสูตร ให้บริการทางด้านการศึกษา จัดการศึกษา และอำนวยความสะดวก

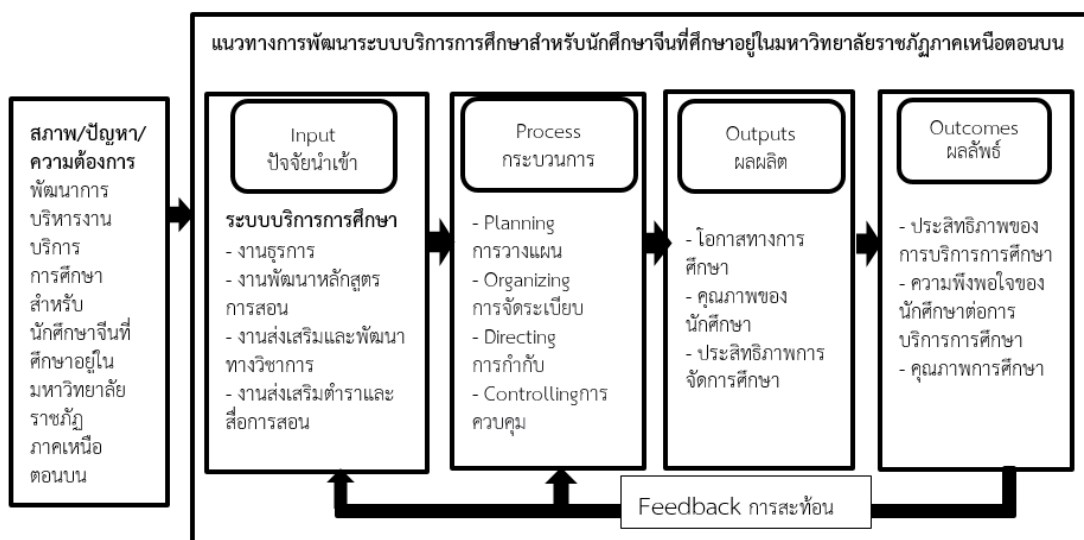
ให้นักศึกษาจีนที่เข้ามาศึกษา ในมหาวิทยาลัย หากหลักสูตรที่ใช้ได้รับการประเมิน ความพึงพอใจในด้านหลักสูตร ด้านคุณสมบัติผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน และ ด้านการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงการจัดการศึกษา ก็จะเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน รวมถึงการพัฒนาการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต (วรชมน เพียรเสมอ, 2561, 2)

มหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์โควิด- 19 มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทำให้มีนักศึกษาจีนเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษาจีนระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีกลยุทธ์ในการมุ่งใจให้นักศึกษาจีนเข้ามาศึกษากับสถาบันของตน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีประเทศไทย ปรับปรุงคุณภาพบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีน ผลิตบุคคลากรที่เหมาะสมกับสังคมต้องการ ทำให้นักศึกษาจีนมีตัวเลือกในการศึกษาต่อในประเทศไทยมากขึ้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนตลอดจนเป็นแนวทางและการนำรูปแบบไปใช้ ว่าควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเกิดการปรับตัวและแสวงหาบริการที่มีประสิทธิภาพสำหรับนักศึกษาจีนซึ่งมีแนวโน้มจะเข้ามาศึกษามากขึ้นในอนาคต ทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏด้านการบริการ การศึกษาที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับแก่นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน
2. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนครั้งต่อไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



การประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 22 “ชีวิตวิถีใหม่ของการศึกษาในสังคมดิจิทัล”



## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** การดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน

**ระยะที่ 1** เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษา สำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน สามารถแบ่งกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน จำนวน 226 ราย และมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับแบบสอบถามมีทั้งหมด 199 ราย (คิดเป็นร้อยละ 88.05) เพศชาย จำนวน 36 ราย (คิดเป็นร้อยละ 18.09) เพศหญิง จำนวน 163 ราย (คิดเป็นร้อยละ 81.91) ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 162 ราย (คิดเป็นร้อยละ 81.40) ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 120 ราย (คิดเป็นร้อยละ 60.30) ส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระยะสั้น/ประกาศนียบัตร จำนวน 89 ราย (คิดเป็นร้อยละ 44.72) รองลงมาเป็นนักศึกษาที่เรียนปริญญาตรี จำนวน 62 ราย (คิดเป็นร้อยละ 31.16)

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน แบ่งออกเป็น 4 งาน ได้แก่ ด้านงานธุรการ ด้านงานพัฒนาหลักสูตรและการสอน ด้านงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ด้านงานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน

2. การเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ด้านงานธุรการ มหาวิทยาลัยควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา เช่น มีรถรับส่ง มีหอพัก บุคลากรที่มีใจรักบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อจะได้สนับสนุน และรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเมื่อนักศึกษาพบเจอปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ด้านพัฒนาหลักสูตรและการสอน ควรปรับปรุงหลักสูตรและการสอนให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคมและตลาดแรงงาน ด้านงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ สนับสนุนให้นักศึกษาเพิ่มความสามารถทางด้านวิชาการ เพื่อเป็นแรงดึงดูดให้นักศึกษาต่างประเทศเข้าศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอกเพิ่มมากขึ้น ด้านส่งเสริมตำราเรียนและสื่อการสอน การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีหนังสือในรูปแบบออนไลน์ นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองได้และสะดวกต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน

### การเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักศึกษาจีน โดยมีระยะเวลาการเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2565

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษา สำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าระดับ 5 ระดับ (rating scale) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด

2. ตารางสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 และเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนครั้งต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนางานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน คำนวณคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนมาตราวัด 5 ระดับ และเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 90 -92)

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติเป็นจริง/เป็นปัญหา /ความต้องการพัฒนาในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติเป็นจริง/เป็นปัญหา /ความต้องการพัฒนาในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติเป็นจริง/เป็นปัญหา /ความพัฒนาในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติเป็นจริง/เป็นปัญหา /ความต้องการพัฒนาในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติเป็นจริง/เป็นปัญหา /ความต้องการพัฒนาในระดับน้อยที่สุด

### สรุปผลการวิจัย

1. จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนางานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักศึกษาจีนจำนวน 199 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

#### 1.1 ด้านงานธุรการ พบว่า

1.1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนด้านงบประมาณในการรองรับนักศึกษาจีน ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น รถรับ-ส่ง ให้เหมาะสม และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น รถรับ-ส่ง ให้เหมาะสม

1.1.2 ด้านกระบวนการ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการที่พักที่ดีสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา/ถอนรายวิชาและจัดระบบบริการการเดินทางสำหรับนักศึกษาที่สะดวกรวดเร็ว และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา/ถอนรายวิชา



1.1.3 ด้านผลผลิต มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดผลผลิตในการบริการการศึกษา ที่เน้นความคุ้มค่า และต้นทุนเป็นหลัก ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการการศึกษา และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการการศึกษา

1.1.4 ด้านผลลัพธ์ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดเป้าหมายงานบริการการศึกษาที่เน้นการให้การยอมรับจากผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดเป้าหมายงานบริการการศึกษาที่เน้นการให้การยอมรับจากผู้รับบริการเป็นสำคัญ และการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.1.5 ด้านการสะท้อนกลับ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำผลการประเมินการบริการการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้นักศึกษามีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการบริการการศึกษาของฝ่ายบริหารทุกระดับ และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้นักศึกษามีการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง

## 1.2. ด้านงานพัฒนาหลักสูตรและการสอน พบว่า

1.2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีหลักสูตรที่ดีสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดรับสมัครอาจารย์ที่มีคุณสมบัติและตรงตามความต้องการของหลักสูตร และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดรับสมัครอาจารย์ที่มีคุณสมบัติและตรงตามความต้องการของหลักสูตร

1.2.2 ด้านกระบวนการ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดหลักสูตรการศึกษาที่ครอบคลุมด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านกายภาพ และด้านศิลปะ และการจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.2.3 ด้านผลผลิต มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้น

หลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขา งานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน

1.2.4 ด้านผลลัพธ์ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับ ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนา หลักสูตรที่มีความทันสมัยให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาหลักสูตรที่มี ความทันสมัยให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักสูตรการ สอนมีการเชื่อมต่อกับหลักสูตรของบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

1.2.5 ด้านการสะท้อนกลับ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับ ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ นักศึกษามีการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการสอนอย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้นักศึกษามีการ ประเมินคุณภาพหลักสูตรและการสอนอย่างต่อเนื่อง และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้นักศึกษามีการ ประเมินคุณภาพหลักสูตรและการสอนอย่างต่อเนื่อง

### 1.3 ด้านงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ พบว่า

1.3.1 ด้านปัจจัยนำเข้า มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับ ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มี ทุนการศึกษาและรางวัลสำหรับนักศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์วารสาร ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีบุคลากรที่มี ผลงานทางวิชาการที่โดดเด่น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาได้ และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด คือ การมีบุคลากรที่มีผลงานทางวิชาการที่โดดเด่น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาได้

1.3.2 ด้านกระบวนการ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับ ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้านวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ และจัดให้มีช่องทางหรือชี้แนะแนวทางสำหรับ นักศึกษาจีนเพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้าน วิชาการในรูปแบบต่าง ๆ และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้าน วิชาการในรูปแบบต่าง ๆ

1.3.3 ด้านผลผลิต มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับ ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติ และเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ



ส่งเสริมให้นักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาการสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้นการผลิตผลงานทางวิชาการของนักศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้นการผลิตผลงานทางวิชาการของนักศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

1.3.4 ด้านผลลัพธ์ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการสำหรับนักศึกษาและอาจารย์ระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สร้างความร่วมมือทางด้านวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศจีน และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สร้างความร่วมมือทางด้านวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศจีน

1.3.5 ด้านการสะท้อนกลับ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประเมินผลการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการโดยนักศึกษาและศิษย์เก่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน

#### 1.4 ด้านงานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน พบว่า

1.4.1 ด้านปัจจัยนำเข้า มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักศึกษาจีน และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พัฒนาเอกสาร ตำราเรียนให้เหมาะสมกับนักศึกษาจีน

1.4.2 ด้านกระบวนการ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมการใช้สื่อการสอนโดยไม่มีข้อจำกัดหรือระเบียบการใช่มากจนเกินไป ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมการใช้สื่อการสอนโดยไม่มีข้อจำกัดหรือระเบียบการใช่มากจนเกินไป และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมการใช้สื่อการสอนโดยไม่มีข้อจำกัดหรือระเบียบการใช่มากจนเกินไป

1.4.3 ด้านผลผลิต มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีสื่อการสอนแบบออนไลน์ที่ครบวงจรสำหรับนักศึกษาจีนเพื่อที่จะได้สามารถดูทางออนไลน์และสามารถกลับมาดูย้อนหลังได้ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโครงสร้างทางด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหนังสือและสื่อการสอนให้มีความสอดคล้องและสมเหตุสมผลกัน และมีรูปแบบเนื้อหาในหนังสือและสื่อการสอนให้สะท้อนถึงทฤษฎีหรือเทคโนโลยีแบบใหม่ที่ทันสมัย และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโครงสร้างทางด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหนังสือและสื่อการ



สอนให้มีความสอดคล้องและสมเหตุสมผลกัน และจัดให้มีสื่อการสอนแบบออนไลน์ที่ครบวงจรสำหรับนักศึกษาจีน เพื่อที่จะได้สามารถดูทางออนไลน์และสามารถกลับมาดูย้อนหลังได้

1.4.4 ด้านผลลัพธ์ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับผลงานด้านสื่อ และนวัตกรรมที่มีการเผยแพร่และการได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้นความสามารถและทักษะของนักศึกษาในการศึกษา คำนคว้า ความรู้อย่างต่อเนื่อง และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เน้นความสามารถและทักษะของนักศึกษาในการศึกษา คำนคว้า ความรู้อย่างต่อเนื่อง

1.4.5 ด้านการสะท้อนกลับ มีระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำรองความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำรองความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน และความต้องการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำรองความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน

2. ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

### 2.1 งานธุรการ

ปัญหาที่พบในด้านปัจจัยนำเข้า คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น รถรับ-ส่ง ให้เหมาะสม และความต้องการพัฒนาที่พบ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น รถรับ-ส่ง ให้เหมาะสม ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีบริการรถรับ-ส่งให้แก่นักศึกษาที่เพียงพอ

ปัญหาที่พบในด้านกระบวนการ คือ มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา/ถอนรายวิชา และความต้องการพัฒนา คือ มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา/ถอนรายวิชา ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้องมีการจัดทำคู่มือในรูปแบบภาษาอังกฤษ หรือภาษาจีน เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจแนวทางปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา/ถอนรายวิชา

ปัญหาที่พบในด้านผลผลิต คือ เน้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการการศึกษา และความต้องการพัฒนา คือ เน้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการการศึกษา ดังนั้น บุคลากรต้องมีใจรักบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

ปัญหาที่พบในด้านผลลัพธ์ คือ กำหนดเป้าหมายงานบริการการศึกษาที่เน้นการให้การยอมรับจากผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความต้องการพัฒนา คือ กำหนดเป้าหมายงานบริการการศึกษาที่เน้นการให้การยอมรับจากผู้รับบริการเป็นสำคัญ และการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในเรื่องของการรับบุคลากรที่มีใจรักบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมทุ่มเทและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา



ปัญหาที่พบในด้านการสะท้อนกลับ คือ จัดให้นักศึกษามีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ บริการการศึกษาของฝ่ายบริหารทุกระดับ และความต้องการพัฒนา คือ จัดให้นักศึกษามีการประเมินคุณภาพ การสอนของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการประเมินของนักศึกษา เพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ต่อไป

## 2.2 งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน

ปัญหาที่พบในด้านปัจจัยนำเข้า คือ มีการเปิดรับสมัครอาจารย์ที่มีคุณสมบัติและตรงตามความ ต้องการของหลักสูตร และความต้องการพัฒนา คือ มีการเปิดรับสมัครอาจารย์ที่มีคุณสมบัติและตรงตามความ ต้องการของหลักสูตร ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญของการรับสมัครของอาจารย์ที่มีคุณสมบัติ และมีความ เชี่ยวชาญในด้านหลักสูตรที่สอน เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่พบในด้านกระบวนการ คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และความ ต้องการพัฒนา คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังนั้น งานด้านพัฒนาหลักสูตรและการ สอนของมหาวิทยาลัยควรวางแผนและจัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย วิเคราะห์ข้อมูล พื้นฐานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตร

ปัญหาที่พบในด้านผลผลิต คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และความต้องการพัฒนา คือ นักศึกษาได้เรียนรู้ เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรให้มากยิ่งขึ้น เช่น เทศกาลต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ควรจัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วม ร่วมสืบสานประเพณีต่าง ๆ ที่เป็นของประเทศไทย

ปัญหาที่พบในด้านผลลัพธ์ คือ การพัฒนาหลักสูตรที่มีความทันสมัยให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ ทันสมัย และความต้องการพัฒนา คือ หลักสูตรการสอนมีการเชื่อมต่อกับหลักสูตรของบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรพัฒนาให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมรองรับ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเข้ามาในอนาคตและมีการประยุกต์ใช้กับหลักสูตรต่างประเทศให้สอดคล้องกันได้

ปัญหาที่พบในด้านการสะท้อนกลับ คือ ให้นักศึกษามีการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการสอนอย่าง ต่อเนื่อง และความต้องการพัฒนา คือ ให้นักศึกษามีการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการสอนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ระบบประเมินจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสะท้อนถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ถ้าหากนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการ ประเมินคุณภาพด้านหลักสูตรและการสอน อาจจะนำไปสู่การพัฒนาได้

## 2.3 งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ

ปัญหาที่พบในด้านปัจจัยนำเข้า คือ การมีบุคลากรที่มีผลงานทางวิชาการที่โดดเด่น และสามารถถ่ายทอด องค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาได้ และความต้องการพัฒนา คือ การมีบุคลากรที่มีผลงานทางวิชาการที่โดดเด่น และสามารถ ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาได้ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญของการรับสมัครของบุคลากรที่มีคุณสมบัติ มี ความเชี่ยวชาญ และมีผลงานที่โดดเด่น เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่พบในด้านกระบวนการ คือ การวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้านวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ และความต้องการพัฒนา คือ การวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้านวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควร ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้นักศึกษาหรือบุคลากรได้มีการจัดทำผลงานด้านวิชาการเพื่อที่จำได้พัฒนาศักยภาพและ ความสามารถของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นไป

ปัญหาที่พบในด้านผลผลิต คือ เน้นการผลิตผลงานทางวิชาการของนักศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา และความต้องการพัฒนา คือ เน้นการผลิตผลงานทางวิชาการของนักศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดการประกวดผลงานทางวิชาการ หรือจัดเวทีเสวนาทางวิชาการ เพื่อให้นักศึกษาได้แสดงความสามารถของตนเองและมีส่วนร่วมในการแสดงผลงานที่โดดเด่นของตนเอง

ปัญหาที่พบในด้านผลลัพธ์ คือ สร้างความร่วมมือทางด้านวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศจีน และความต้องการพัฒนา คือ สร้างความร่วมมือทางด้านวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศจีน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านวิชาการกับต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยและทำให้เกิดเป็นที่ยอมรับ

ปัญหาที่พบในด้านการสะท้อนกลับ คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน และความต้องการพัฒนา คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับผลการสะท้อนกลับ (Feedback) ที่มีต่อมหาวิทยาลัยนำไปแก้ไขปัญหาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดการยอมรับและเกิดการพัฒนายิ่งขึ้น

#### 2.4 งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน

ปัญหาที่พบในด้านปัจจัยนำเข้า คือ พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักศึกษาจีน และความต้องการพัฒนา คือ พัฒนาเอกสาร ตำราเรียนให้เหมาะสมกับนักศึกษาจีน ดังนั้น การจัดทำสื่อการเรียนการสอน หรือตำราเรียน ควรคำนึงถึงความยาก ง่าย สำหรับนักศึกษาและควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรหรือด้านภาษาร่วมจัดทำตำราและสื่อการสอนให้มีความเหมาะสมกับนักศึกษา

ปัญหาที่พบในด้านกระบวนการ คือ ส่งเสริมการใช้สื่อการสอนโดยไม่มีข้อจำกัดหรือระเบียบการใช้มากจนเกินไป และความต้องการพัฒนา คือ ส่งเสริมการใช้สื่อการสอนโดยไม่มีข้อจำกัดหรือระเบียบการใช้มากจนเกินไป ดังนั้น มหาวิทยาลัยไม่ควรมีข้อจำกัดหรือระเบียบในการบีบบังคับหรือเคร่งครัดจนเกินไป ควรปรับให้เกิดความสมดุลระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ

ปัญหาที่พบในด้านผลผลิต คือ มีโครงสร้างทางด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหนังสือและสื่อการสอนให้มีความสอดคล้องและสมเหตุสมผลกัน และมีรูปแบบเนื้อหาในหนังสือและสื่อการสอนให้สะท้อนถึงทฤษฎีหรือเทคโนโลยีแบบใหม่ที่ทันสมัย และความต้องการพัฒนา คือ มีโครงสร้างทางด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหนังสือและสื่อการสอนให้มีความสอดคล้องและสมเหตุสมผลกันและจัดให้มีสื่อการสอนแบบออนไลน์ที่ครบวงจรสำหรับนักศึกษาจีนเพื่อที่จะได้สามารถดูทางออนไลน์และสามารถกลับมาดูย้อนหลังได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น การสอนอาจจะเป็นในรูปแบบออนไลน์ หนังสือเรียนอาจจะเป็นในรูปแบบออนไลน์สามารถเปิดอ่านในทุกที่ สามารถดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้ไม่จำเป็นต้องไปสืบค้นจากห้องสมุดในรูปแบบหนังสือ

ปัญหาที่พบในด้านผลลัพธ์ คือ เน้นความสามารถและทักษะของนักศึกษาในการศึกษา ค้นคว้า ความรู้อย่างต่อเนื่อง และความต้องการพัฒนา คือ เน้นความสามารถและทักษะของนักศึกษาในการศึกษา ค้นคว้า ความรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองในการศึกษา อาจจะมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เสริมสร้างพัฒนาทักษะของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นด้านศาสนา วัฒนธรรม และด้านภาษา เพื่อให้ศึกษามีทักษะการเรียนรู้และค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง



ปัญหาที่พบในด้านการสะท้อนกลับ คือ สำรองความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน และความต้องการพัฒนา คือ สำรองความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการทำแบบสอบถามสำรวจหรือขอความคิดเห็นจากนักศึกษาจีนที่มาเรียนว่ามีความต้องการ หรืออยากจะทำแบบใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางปรับปรุงหรือหาหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนางานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ทั้ง 4 งาน นั้น ได้แก่ 1. **งานธุรการ** ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลลัพธ์ ด้านการสะท้อนกลับ พบว่าด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบัน คือ มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการรับนักศึกษาจีน เช่น การกำหนดวันขึ้นทะเบียนนักศึกษา การแจ้งค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนเรียน เครื่องแบบ เครื่องหมาย และเครื่องแต่งกายนักศึกษา ด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปัญหา คือ เน้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการการศึกษา และด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับความต้องการพัฒนา คือ เน้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการการศึกษา ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Hoy, W.K., and Miskel, C.G. (1991) องค์ประกอบหลักของระบบสังคมของระบบมหาวิทยาลัย ได้แก่ โครงสร้าง ปัจเจก วัฒนธรรม การเมือง แกนเทคนิค สิ่งแวดล้อม ผลลัพธ์ และผลตอบรับที่พฤติกรรมทางสังคม ในสถาบันการศึกษา 2. **งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน** ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลลัพธ์ ด้านการสะท้อนกลับ พบว่าด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบัน คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน ด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปัญหา คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับความต้องการพัฒนา คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน ซึ่งสอดคล้องกับ Zhao Mengcheng และ B (2000) มุมมองผลิตภัณฑ์ของบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการการศึกษา เชื่อว่า ผลิตภัณฑ์ของการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นบริการการศึกษาที่จัดทำโดยกิจกรรมการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นผลิตภัณฑ์ฐานความรู้ที่มีคุณภาพ กำหนดมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของนักศึกษา 3. **งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ** ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลลัพธ์ ด้านการสะท้อนกลับ พบว่าด้านปัจจัยนำเข้ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบัน คือ การมีบุคลากรที่มีผลงานทางวิชาการที่โดดเด่น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่นักศึกษาได้ ด้านการสะท้อนกลับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปัญหา คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน และด้านการสะท้อนกลับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับความต้องการพัฒนา คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน จีน ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษา Kong Rui he Dayi (2005) 4. **ด้านงานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน** ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลลัพธ์ ด้านการสะท้อนกลับ พบว่าด้านปัจจัยนำเข้าและด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงปัจจุบัน คือ พัฒนาสื่อการเรียน

การสอนให้เหมาะสมกับนักศึกษาจีนและส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาคุณภาพการเรียนรู้จากสื่อและนวัตกรรมที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ด้านผลลัพธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปัญหา คือ เน้นความสามารถและทักษะของนักศึกษาในการศึกษา ค้นคว้า ความรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับความต้องการพัฒนา คือ เน้นความสามารถและทักษะของนักศึกษาในการศึกษา ค้นคว้า ความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ คุณภาพบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษา Kong Rui he Dayi (2005) และ ด้านการประกันคุณภาพภายใน Somchai Chanyaphaibool (2012, 80-102) ซึ่งผลที่ได้นี้สามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ทั้ง 4 งาน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น รถรับ-ส่ง ให้เหมาะสมและมีความเพียงพอสำหรับจำนวนนักศึกษา การจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนให้มีความทันสมัยพร้อมรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต พร้อมกับการวางแผนงบประมาณในการรองรับนักศึกษาจีน ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจในการมาเรียนของนักศึกษามากยิ่งขึ้น

2. การมีผู้ที่มีความเชี่ยวชาญตรงกับวิชาชีพและหลักสูตรที่สอน การคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ เพราะนักศึกษาเชื่อว่าถ้าหากได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญนักศึกษาจะสามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดีและมีความเชื่อถือและมั่นใจที่จะมาเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. การมีใจรักบริการของบุคลากร มีมนุษยสัมพันธ์ดี พร้อมให้ความช่วยเหลือและเต็มใจให้บริการแก่นักศึกษา เช่น การให้ความรู้และจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา/ถอนรายวิชา เป็นต้น

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. นำไปปรับปรุงให้แนวทางรูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 มหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการในรูปแบบใดเพื่อให้การสอนในรูปแบบออนไลน์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

จิตรภณ ภูมิฉัตรมงคล. (2559). พฤติกรรมการศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของนักศึกษาจีน. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 2559

ณัฐปฤต ใจยา. (2557). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

ทิมข่าวฐานเศรษฐกิจ. (2563, 26 มกราคม). *อว.ถกด่วนมาตรการดูแล 1.2 หมื่นนักศึกษาจีนในไทย*. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.thansettakij.com/content/419896>



- วรรณมน เพียรเสมอ. (2560). ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรภาษาไทยระยะสั้น ของ ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสารการประชุมวิชาการเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8*, 2150-2162. สืบค้นจาก <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/874>
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. (1991). *Education Administration: Theory Research and Practice*. (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Inc.
- Kong Rui, He Dayi. (2005). A brief analysis of the solutions to the problem of customer satisfaction in Chinese colleges and Universities [J]. *Chinese Quality*, (7): 49
- Somchai Chanyaphaibool. (2012). *Development of Quality Assurance within the School Under the Office of the Secondary Education Service Area 29*. Ph.D. Thesis of Education in Education administration. Graduate College. Ubon Ratchathani Rajabhat University. Ubon Ratchathani.
- Zhao Mengcheng, Zhou Chuan. (2000). Concept and Reality of Higher Education Quality [J]. *Jiangsu Higher Education*, (2):32-35