



การพัฒนาแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

A Developing Model of Educational Service Management Model for Chinese
Students Studying in Rajabhat Universities in the Upper Northern Region

Xueping Tan*

ชูชีพ พุทประเสริฐ**

Choocheep Puthaprasert

ถนัด บุญชัย**

Thanat Boonchai

ภูเบศ พวงแก้ว**

Phubet Pongkaew

Received : December 16, 2022

Revised : March 7, 2023

Accepted : March 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบรูปแบบ และคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 3. เพื่อประเมินรูปแบบ และคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน เป็นการดำเนินการด้วยวิธีผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม คุณภาพเครื่องมือค่า (IOC)

*นักศึกษาลัทธิศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
Students of the Doctor of Education Program Education Administration, Graduate School, Chiang Mai
Rajabhat University(Corresponding Author) e-mail: 2009210011@gxufe.edu.cn

**อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

Lecturers of the Doctor of Education Program Education Administration, Graduate School, Chiang Mai
Rajabhat University

อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ทุกข้อ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 ราย แบ่งเป็น นักศึกษา จำนวน 181 ราย และอาจารย์ผู้สอน จำนวน 20 ท่าน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 ผลวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ความต้องการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา 2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบรูปแบบ และคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน จากการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 ท่าน โดยได้ยกร่างรูปแบบ ฯ ประกอบด้วย 1. หลักการ 2. จุดมุ่งหมาย 3. วิธีการเชิงระบบ 4. การประเมินผล และ 5. ปัจจัยความสำเร็จ ส่วนคู่มือการใช้รูปแบบ ฯ ประกอบด้วย 1. ที่มาและความสำคัญ 2. หลักการการใช้คู่มือ 3. วัตถุประสงค์การใช้คู่มือ 4. วิธีการบริหารงานบริการการศึกษาเชิงระบบงาน 5. แนวทางการนำรูปแบบไปใช้ และ 6. ภาคผนวก และผลการตรวจสอบรูปแบบ ฯ และคู่มือการใช้รูปแบบ ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่านพบว่า รูปแบบ ฯ และคู่มือการใช้รูปแบบ ฯ มีความถูกต้องและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100 3. เพื่อประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ผลการประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 ท่าน พบว่าในด้านความเป็นไปได้และด้านความเป็นประโยชน์ มีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การบริหารงานบริการการศึกษา / นักศึกษาจีน / รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษา

ABSTRACT

The objectives of the research are 1. To study the current conditions, problems and needs for the development of educational service administration for Chinese students studying in the Upper Northern Rajabhat University, 2. To test the model and manual for the educational service administration model for Chinese students studying in the Upper Northern Rajabhat University, 3. To evaluate the model and manual, both quantitative analysis and qualitative analysis are applied. According to the research objectives, there are three steps for the research: 1. Study the current conditions, problems and needs for the development of educational service administration for Chinese students studying in the Upper Northern Rajabhat University. The instrument is the questionnaire. The quality of instrument is checked and each item's value is between 0.80 to 1.00. Data were collected from 201 subjects, including 181 students and 20 instructors, based on the Krejcie & Morgan tables. At a confidence level of 95%, the research found that the current overall condition was at a low level, the overall problem is at a high level, and the overall development need is at a high level. The statistics used for data analysis are mean and standard deviation. 2. To test the

model and manual for the educational service administration model for Chinese students studying in the Upper Northern Rajabhat University. The seminar with 11 experts drafted the model. The model includes (1) principles, (2) objectives, (3) systematic methods, (4) evaluation, (5) successful factors. And the manual includes (1) the source and importance, (2) the principle of manual, (3) the purpose of the manual, (4) administration method of systematic educational service, (5) implementation guide, (6) appendix. The model and manual were tested by experts, and the test results are 100% correctness and appropriateness; 3. To evaluate the model and manual for the educational service administration model for Chinese students studying in the Upper Northern Rajabhat University. 11 experts evaluated the feasibility and utility of the model and manual, and the result was found that the feasibility and utility of the model and manual were at the highest levels.

Keywords : Educational Service Administration / Chinese Students / Educational Service Administration Model

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในต่างประเทศนับว่าเป็นสิ่งสำคัญของการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย จากสถิติการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักศึกษาในประเทศจีนแต่ละปีนั้น พบว่ามีจำนวนนักเรียนที่ไม่สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เป็นจำนวนมาก และทำให้ประเทศไทยมองเห็นถึงการศึกษานานาชาติของนักศึกษาจีน ซึ่งประเทศไทยก็นับว่าเป็นโอกาสที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการที่นักศึกษาจากประเทศจีนจะเข้าสู่ตลาดทางการศึกษาของประเทศไทย (Phumchatmongkol, 2016)

คุณภาพการศึกษาในประเทศไทยนั้นนับว่ามีคุณภาพสูงสำหรับประเทศที่อยู่ในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การจัดรูปแบบการศึกษาในประเทศไทยนั้นแตกต่างกับการจัดการศึกษาของประเทศไทย (Jaiya, 2014) การจัดการศึกษาให้นักศึกษาจีนในประเทศไทยนั้นนอกจากจะมุ่งเน้นการให้ความรู้วิชาชีพ ประเพณี วัฒนธรรมไทย และส่งเสริมทักษะทางภาษาไทยในชั้นเรียนแล้ว ยังต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของคนไทยให้นักศึกษา ซึ่งจะมีหน่วยงานที่ดูแลนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นสถาบันใดๆ ก็ตาม รวมถึงการให้บริการทางด้านการศึกษา การจัดทำหลักสูตร การจัดการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของนักศึกษา เช่น ด้านหลักสูตร ด้านคุณสมบัติผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการจัดการศึกษา ก็จะเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน รวมถึงเกิดการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้ในอนาคต (Piansamer, 2017)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมไปถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏก็ได้มีนักศึกษาจีนเป็นจำนวนมากที่เข้ามาศึกษา ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏได้เปิดรับ เช่น หลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรระดับปริญญาตรี หลักสูตรระดับปริญญาโท และหลักสูตรระดับปริญญาเอก มีการแข่งขันกันหลายสถาบันเพื่อให้ได้ให้นักศึกษาเข้า

มาเรียนในสถาบันของตนเอง มหาวิทยาลัยจึงมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่สูงขึ้น มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทำให้มีนักศึกษาจีนเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษาจีนระดับดุซงกีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีกลยุทธ์ในการจูงใจให้นักศึกษาจีนเข้ามาศึกษากับสถาบันของตน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีไทย ปรับปรุงคุณภาพบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีน ผลิตบคุลการที่เหมาะสมกับความต้องการของสังคม ทำให้นักศึกษาจีนมีตัวเลือกในการศึกษาต่อในประเทศไทยมากขึ้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน จำนวน 4 แห่ง จากมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ จำนวน 8 แห่ง ซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เนื่องจากทั้ง 4 แห่ง มีด้านข้อมูลประชากรมีจำนวนนักศึกษาที่เรียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนมากที่สุด ทางด้านภูมิศาสตร์ที่มีการเดินทางสะดวก มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จัดทำ MOU ร่วมกับมหาวิทยาลัยในประเทศจีนเกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศไทย และประเทศจีน ประกอบกับมีข้อจำกัดในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน จำนวน 4 แห่ง เพื่อศึกษาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน และนำผลการศึกษานั้นมาจัดทำรูปแบบการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน พร้อมกับคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ประกอบกับตัวผู้วิจัยเองได้มีโอกาสส่งนักศึกษาจีนจากมหาวิทยาลัยของตนเอง มายังประเทศไทยเพื่อมาเรียนในหลักสูตรต่างๆ ก็จะได้รับเสียงสะท้อนกลับจากนักศึกษาว่าส่วนใหญ่จะเจอ ปัญหาในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย เช่น การเดินทางรถ รับ-ส่ง มีจำนวนจำกัด ที่พักอาศัยอยู่ไกลจากมหาวิทยาลัย ไม่สะดวกต่อการเดินทาง และเรื่องปัญหาด้านการสื่อสารที่นักศึกษาบางคนไม่สามารถสื่อสารทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ ทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด และทำให้การใช้ชีวิตของนักศึกษานั้นค่อนข้างลำบาก เป็นต้น ตามที่ (Kong Meng, 2013) ศึกษาความสามารถทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาจีน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถทางด้านทักษะการพูด การอ่าน การเขียน มีความสามารถอยู่ที่ระดับน้อย

เพื่อให้ผู้บริหารหรือบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏควรปฏิบัติอย่างไร เพื่อที่จะส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมีการบริหารงานบริการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสำหรับนักศึกษาจีนซึ่งมีแนวโน้มจะเข้ามาศึกษามากขึ้นในอนาคต ทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏด้านการบริการการศึกษาที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับแก่นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

3. เพื่อประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยมีทั้งหมด 3 ระยะ ระยะที่ 1-3

ระยะที่ 1 คือ ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน สอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 181 ราย อาจารย์ผู้สอน 20 ท่าน กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้ตารางประมาณของ Krejcie & Morgan สัมภาษณ์ผู้บริหาร 6 ท่าน และแบบบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม Online และสัมภาษณ์ผ่านทาง Online ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงคกับข้อคำถามเป็นรายข้อ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ทุกข้อ ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินค่า IOC นั้น ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้ (Lambensa, 2016)

ระยะที่ 2 พัฒนาและตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน มี 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 (ร่าง) รูปแบบ และ (ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน โดยการยก (ร่าง) รูปแบบฯ และ (ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบฯ เครื่องมือที่ใช้ เป็นการจัดประชุมและแบบบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนบน หัวหน้างานบริการการศึกษา งานวิเทศสัมพันธ์ งานกิจการนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบฯ และ (ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบฯ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) รูปแบบฯ และ (ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบฯ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย รองอธิการบดี คณบดีที่มีนักศึกษาจีนศึกษาอยู่ ผู้บริหารกองบริการการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดและบริหารการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบฯ และ (ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบฯ ด้านความถูกต้องและความเหมาะสม

ระยะที่ 3 ประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินรูปแบบฯ และคู่มือการใช้รูปแบบฯ จัดส่งให้กับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน จำนวน 11 ท่าน ประกอบด้วย รองอธิการบดี คณบดีที่มี

นักศึกษาจีนอยู่ ประธานหลักสูตร ตัวแทนเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษา เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาจีนและนักศึกษาจีนเพื่อประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน สรุปจากผลการศึกษาดูงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีน 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน พบว่า

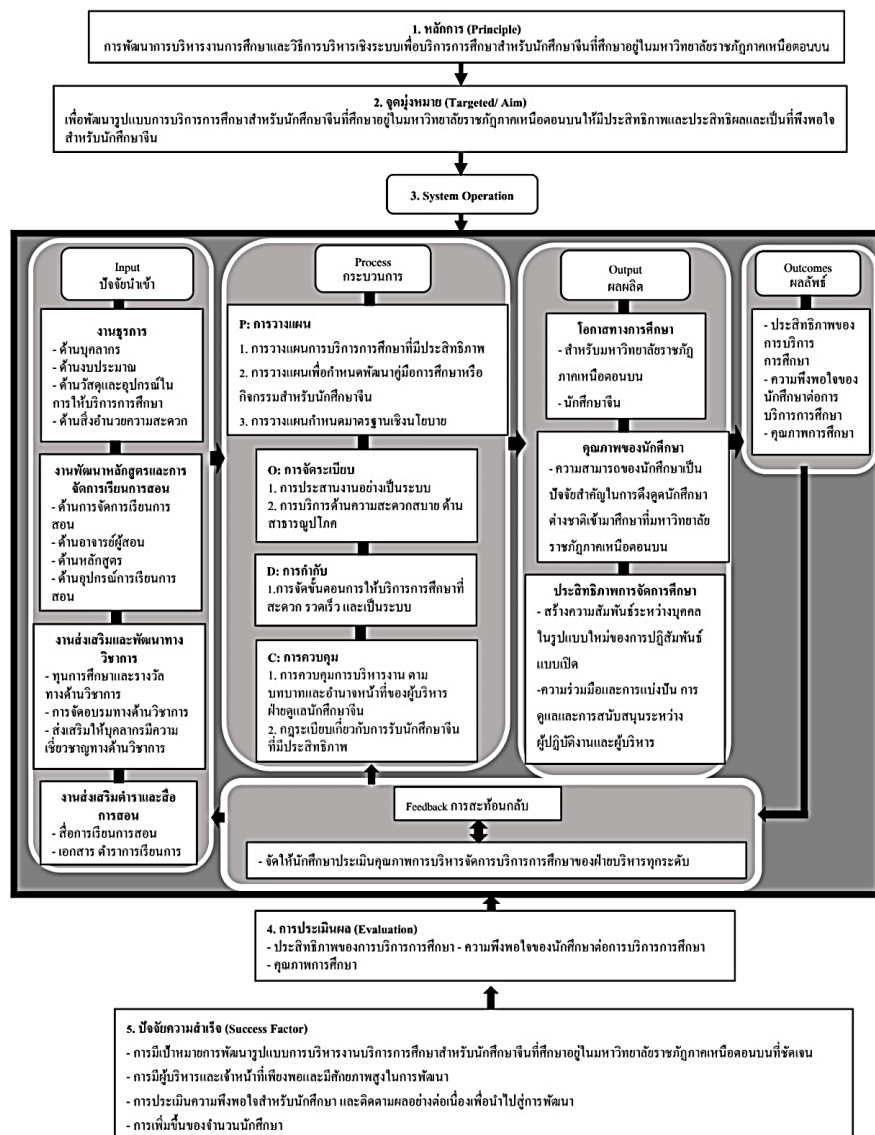
1.1 สภาพปัจจุบันของการบริหารงานบริการการศึกษา โดยรวมมีการปฏิบัติและเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก สภาพการปฏิบัติและเป็นจริงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ 1. งานธุรการ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ คือ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการการศึกษา, จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ ในการให้บริการการศึกษาที่เพียงพอ และมีอาคาร สถานที่ให้บริการการศึกษาที่เหมาะสม 2. งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ด้านการสะท้อนกลับ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ คือ สำนวญความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน 3. งานพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านผลผลิต โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

1.2 ปัญหาการบริหารงานบริการการศึกษา มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ 1) งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ด้านการสะท้อนกลับ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ สำนวญความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน 2) งานพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านกระบวนการ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ด้านผลผลิต โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม 3) งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ด้านการสะท้อนกลับ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน

1.3 ความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษา มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ 1) งานพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านผลผลิต โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตร การเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตร การเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางาน ให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง, การปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และการจัด หลักสูตรการศึกษาที่ครอบคลุมด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านกายภาพ และด้านศิลปะ 2) งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ด้านกระบวนการ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ จัดให้มี ช่องทางหรือชี้แนะแนวทางสำหรับนักศึกษาจีนเพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ, การสอนและให้ความรู้เกี่ยวกับการ ทำวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิจัยเมื่อสำเร็จการศึกษา, จัดอบรมทางด้านวิชาการ เพื่อ เพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้กับนักศึกษา และการวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้านวิชาการในรูปแบบ ต่าง ๆ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ การมีบุคลากรที่มีผลงานทางวิชาการที่ โดดเด่น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้นักศึกษาได้, การสนับสนุนและส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนาทาง วิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ และจัดให้มีทุนการศึกษาและรางวัลสำหรับนักศึกษาที่ได้รับ การตีพิมพ์วารสาร

2. การพัฒนาและตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน มีทั้งหมด 2 ขั้นตอน

2.1 การร่างรูปแบบและคู่มือฯ โดยนำผลจากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ พัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน มาจัดทำ (ร่าง) รูปแบบ โดยยก (ร่าง) รูปแบบ ประกอบไปด้วย 1) หลักการ 2) จุดมุ่งหมาย 3) วิธีการเชิงระบบ ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน งานส่งเสริมและพัฒนา ทางวิชาการ งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ซึ่งแต่ละงานประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcomes) และ การสะท้อนกลับ (Feedback) โดยใช้ทฤษฎีหลักการ บริหาร PODC คือ การวางแผน (Planning) การจัดระเบียบ (Organizing) การกำกับ (Directing) และการ ควบคุม (Controlling) 4) การประเมินผล 5) ปัจจัยความสำเร็จ ดังภาพที่ 1 ซึ่งเป็นผลการพัฒนารูปแบบการ บริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ผู้วิจัยได้นำ ข้อมูลการศึกษา สภาพปัจจุบัน/ปัญหา/ความต้องการมาใช้ในการจัดทำร่างรูปแบบการบริหารงานบริการ การศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน



ภาพที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

(ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 บทนำ 1) ที่มาและความสำคัญ 2) หลักการการใช้คู่มือ 3) วัตถุประสงค์การใช้คู่มือ ตอนที่ 2 วิธีการบริหารงานบริการการศึกษาเชิงระบบ ทั้ง 4 งาน ตอนที่ 3 แนวทางการนำรูปแบบไปใช้ และภาคผนวก

2.2 การตรวจสอบรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ผลการวิเคราะห์พบว่ามีความต้องการ

และความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบ อาจเป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) รูปแบบ และ(ร่าง) คู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จนได้รูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนที่สมบูรณ์

3. ประเมินรูปแบบ และคู่มือในการใช้รูปแบบ การบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน มีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน พบว่า

1.1 สภาพปัจจุบันของการบริหารงานบริการการศึกษา มีสภาพการปฏิบัติและเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำที่สุด คือ 1) งานธุรการ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ คือ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการการศึกษา, จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ ในการให้บริการการศึกษาที่เพียงพอ, มีอาคาร สถานที่ให้บริการการศึกษาที่เหมาะสม และมีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการการศึกษาเพียงพอหรือเหมาะสมกับการบริการ 2) งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ด้านการสะท้อนกลับ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ คือ สำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน 3) งานพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ด้านผลผลิต โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม อาจเป็นเพราะความแตกต่างของภาษาและวัฒนธรรม การที่นักศึกษาจีนมาเรียนในประเทศไทยความสามารถทางด้านทักษะการพูด การอ่าน การเขียน นั้นยังไม่ดีพอ อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรและนักศึกษา ทำให้นักศึกษามองว่าควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการการศึกษา ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นเป็นปัจจัยนำเข้าที่มหาวิทยาลัยสามารถควบคุมได้ และนักศึกษาจีนเมื่อมาศึกษาในประเทศไทยแล้วมีความคาดหวังอยากให้ได้เรียนรู้ภาษา วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ ที่จัดขึ้นตามแบบของประเทศไทย และกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากการที่นักศึกษาได้เรียนจากอาจารย์ผู้สอน อาจเป็นสิ่งที่ทำให้นักศึกษาได้เข้าใจภาษาและวัฒนธรรมของประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้น และควรสำรวจความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือการใช้สื่อต่างๆ และสามารถปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hoy & Miskel (2008) ศึกษากระบวนการสังคมของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ สภาพแวดล้อม มนุษย์และทรัพยากรที่สำคัญ การกิจและ

เป้าหมาย วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการและเครื่องมือ ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเรียนการสอน โครงสร้าง โรงเรียน บุคลากร วัฒนธรรมและบรรยากาศ และนโยบายทางการเมือง

1.2 ปัญหาการบริหารงานบริการการศึกษา มีปัญหาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด คือ 1) งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ด้านการสะท้อนกลับ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ สำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษาชาวจีนเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอน 2) งานพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ด้านกระบวนการ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง, การจัดหลักสูตรการศึกษาที่ครอบคลุมด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านกายภาพ และด้านศิลปะ และการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ด้านผลผลิต โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม 3) งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ด้านการสะท้อนกลับ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ มีการใช้ผลการสะท้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน, นำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาระบบการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการโดยนักศึกษาและศิษย์เก่า

จากปัญหาแสดงว่านักศึกษาที่มาศึกษาต่างประเทศนั้นมีความคาดหวังกับการบริการการศึกษา ในด้านงานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน งานพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียน และงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ต้องการให้นำผลที่ได้จาก Feedback ที่ได้จากการประเมินหรือเสียงสะท้อนกลับต่างๆ จากนักศึกษาในเรื่องการปรับปรุงสิ่งต่างๆ เช่น อาจจะเป็นการใช้สื่อการเรียนการสอนต่างๆ ที่มีความทันสมัยและเป็นระบบ และมีหลักสูตรที่ครอบคลุม ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านกายภาพ และด้านศิลปะ และการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phumchatmongkol (2016) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของนักศึกษาจีน พบว่า นักศึกษาจีนให้ความสำคัญมากแก่หลักสูตรที่เปิดสอน นักศึกษามีความคาดหวังต่อหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานการศึกษา (เช่น กระทรวงศึกษาธิการ) ของประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาชนจีนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาได้รับการจ้างงานในสถานประกอบการ หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว หรืออาชีพอิสระได้รวมทั้งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นไปได้ ในด้านทำเลที่ตั้งของมหาวิทยาลัยนักศึกษาจีนต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สะอาดสวยงาม และการคมนาคมสะดวก ด้านความรู้ความสามารถของ

อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาจีนยังคำนึงถึงความหลากหลายของสัญชาติของผู้สอนทั้งชาวไทย ชาวจีน หรือชาติอื่นๆ และสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง นอกเหนือการเอาใจใส่ในการดูแลนักศึกษาของผู้สอน ด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนักศึกษากล่าวถึงพิจารณาชื่อเสียงและการรับรองมาตรฐานการศึกษา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมสำหรับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยควรมีเทคโนโลยีการเรียนการสอนที่ช่วยให้เรียนได้ทุกที่

1.3 ความต้องการพัฒนาการบริหารงานบริการการศึกษาฯ มีความต้องการพัฒนายู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด คือ 1) งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน ด้านผลผลิต โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน และเน้นหลักสูตรการเรียนการสอนฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดรายวิชาและสาขางานให้สอดคล้องกับนโยบาย ความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน ท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ การจัดการด้านหลักสูตรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง, การปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และการจัดหลักสูตรการศึกษาที่ครอบคลุมด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านกายภาพ และด้านศิลปะ 2) งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ด้านกระบวนการ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ จัดให้มีช่องทางหรือชี้แนะแนวทางสำหรับนักศึกษาจีนเพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ, การสอนและให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิจัยเมื่อสำเร็จการศึกษา, จัดอบรมทางด้านวิชาการ เพื่อเพิ่มเติมความรู้และประสบการณ์ให้กับนักศึกษา และการวิจัยและการพัฒนาผลงานทางด้านวิชาการในรูปแบบต่างๆ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ คือ การมีบุคลากรที่มีผลงานทางวิชาการที่โดดเด่น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้นักศึกษาได้, การสนับสนุนและส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนาทางวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ และจัดให้มีทุนการศึกษาและรางวัลสำหรับนักศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์วารสาร แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนหรือชี้แนะแนวทางให้กับนักศึกษาในเรื่องของผลงานทางวิชาการ เพราะแนวทางการจัดทำผลงานทางวิชาการ หรืองานวิจัยนั้นมีความแตกต่างกัน ควรจัดบุคลากรที่มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญในด้านของการเผยแพร่งานวิจัยมาให้ความรู้ หรือวิธีการจัดทำเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาจีนได้มีผลงานทางด้านวิชาการและก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันการศึกษาและสามารถดึงดูดนักศึกษาและอาจารย์ที่โดดเด่นมากขึ้น และการมีหลักสูตรที่ทันสมัยตรงตามความต้องการของนักศึกษา สอดคล้องกับ Grayson (2008) ได้ศึกษาประสบการณ์และผลลัพธ์ที่ได้ของนักศึกษาที่ศึกษามหาวิทยาลัยต่างประเทศนักศึกษาต่างชาติเสียเปรียบในแง่ของการฝึกอบรม ความสามารถและการจัดหาทรัพยากร และ Xionghui (2007) ได้ศึกษาหลักของบริการการศึกษา ระดับอุดมศึกษาด้านบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วยบริการหลักและบริการเสริม บริการหลักเป็นเนื้อหาหลักของนักศึกษามหาวิทยาลัยที่ได้รับบริการการศึกษาจากมหาวิทยาลัย บริการเสริมคำแนะนำในการ

เลือกหลักสูตร คำแนะนำในการเลือกสื่อการสอน ความช่วยเหลือในการสมัครรับรางวัลทุน เงินกู้สำหรับการศึกษา

2. รูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ รูปแบบประกอบด้วย 1) หลักการคือ การพัฒนาการบริหารงาน การศึกษาและวิธีการบริหารเชิงระบบเพื่อบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 2) จุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับสำหรับนักศึกษาจีน 3) วิธีการเชิงระบบ ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน ซึ่งแต่ละงานประกอบไปด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) (2) กระบวนการ (Process) (3) ผลผลิต (Output) (4) ผลลัพธ์ (Outcomes) และ (5) การสะท้อนกลับ (Feedback) 4) การประเมินผล 5) ปัจจัยความสำเร็จ

การสร้างรูปแบบในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการ แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่มีการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ที่มีความใกล้ชิดและได้ติดต่อประสานงานกับนักศึกษา และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน และได้นำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำมาร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนที่มีความเหมาะสม ประกอบกับผู้วิจัยก็นำนักศึกษาจากต่างประเทศจีนมาศึกษาในประเทศไทย ก็จะได้รับ Feedback ต่างๆ จากนักศึกษา ในการนำมาสร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาการบริหารงานการศึกษาและวิธีการบริหารเชิงระบบเพื่อบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Nakawech (2011) ศึกษาแบบการจัดการของมหาวิทยาลัย สรุปว่า มุ่งองค์ประกอบปัจจัยเข้า กระบวนการ ผลผลิต และส่วนประกอบเสริมที่มี 5 องค์ประกอบหลัก 1) วัตถุประสงค์ของห้องปฏิบัติการ 2) หลักการบริหาร 3) ระบบโครงสร้างการบริหาร 4) กลยุทธ์การดำเนินงานและ 5) ภาพความสำเร็จ

คู่มือการใช้รูปแบบฯ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 บทนำ 1) ที่มาและความสำคัญ 2) หลักการการใช้คู่มือ 3) วัตถุประสงค์การใช้คู่มือ ตอนที่ 2 วิธีการบริหารงานบริการการศึกษาเชิงระบบ ทั้ง 4 งาน ตอนที่ 3 แนวทางการนำรูปแบบไปใช้ และภาคผนวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chom Chuen (2005) กล่าวว่า คู่มือที่ดีนั้นต้องมีแหล่งข้อมูลและแหล่งอ้างอิงที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านหรือผู้ใช้ในการค้นคว้าเรื่องต่างๆ อย่างลึกซึ้งและง่ายต่อความเข้าใจองค์ประกอบของคู่มือประกอบด้วย 1) คำชี้แจงในการใช้คู่มือ 2) เนื้อหาของเรื่องที่จะค้นคว้าในทุกด้าน 3) วิธีการนำไปใช้ 4) การแนะนำแหล่งความรู้อ้างอิงต่างๆ

3. ผลการตรวจสอบรูปแบบฯ และคู่มือการใช้รูปแบบฯ ผู้วิจัยได้จัดเวทีการประชุมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน ซึ่งผลที่ได้จากการตรวจสอบครั้งนี้ในด้านความถูกต้องและด้านความเหมาะสม พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นรูปแบบ และคู่มือการใช้รูปแบบ นั้น มีความถูกต้องและ

เหมาะสม ทั้งหมด 7 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ารูปแบบ และคู่มือการใช้รูปแบบที่จัดทำขึ้นมา ได้ศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ทฤษฎีที่จำเป็นต่อการจัดทำรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ และได้รวบรวมข้อเสนอแนะ ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีความถูกต้องและเหมาะสมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนทำ ก่อให้เกิดเครื่องมือในการใช้สำหรับพัฒนาคุณภาพการบริการ การศึกษาสำหรับนักศึกษาจีน มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษาได้ สอดคล้องกับ Chatakarn (2014) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อตรวจสอบ โดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยเป็นผู้ประสานงานออกแบบแบบสอบถามและส่งไปยังผู้เชี่ยวชาญผู้เชี่ยวชาญอาจให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ประเมินอีกครั้งว่าการเปลี่ยนแปลงหรือยืนยันในความคิดเห็นเดิมหรือไม่ หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็สามารถรับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ได้

4. การประเมินรูปแบบฯ และคู่มือการใช้รูปแบบฯ จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 11 ท่าน เปรียบเทียบเกณฑ์การ แปลความหมายจากค่าเฉลี่ย การประเมินรูปแบบฯ คะแนนเฉลี่ยจากคะแนนมาตรวัด 5 ระดับ และเปรียบเทียบ เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย พบว่า ผลการประเมินรูปแบบฯ นั้นมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 ซึ่ง หมายความว่ารูปแบบนี้มีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์มากที่สุด เพราะกระบวนการได้มาของรูปแบบ และคู่มือผ่านการ ร่าง ตรวจสอบเชิงวิชาการ และการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ได้รวบรวมข้อเสนอแนะ ตลอดจน ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบรูปแบบ ทำให้ได้รูปแบบที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และความเป็นประโยชน์มากที่สุด มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับ นักศึกษาจีน เป็นแนวทางและกิจกรรมที่ควรปฏิบัติในแต่ละงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ได้แก่ งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานส่งเสริม ตำราและสื่อการสอน ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจและอยากเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ตอนบนมากยิ่งขึ้น ซึ่งนักศึกษาจีนให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับการเลือกมหาวิทยาลัยที่ตนเองเข้ามา ศึกษา มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น รถรับ-ส่ง ให้เหมาะสม มีที่พัก/ ที่พักออาศัย ที่สะดวกใน การเดินทางและใกล้มหาวิทยาลัย งานพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน มีหลักสูตรที่ดีสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้เรียนและสังคม นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ประเพณีของนักศึกษาจีน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pliansaat (2008) ศึกษาถึงแรงจูงใจของ นักศึกษาต่อการเข้าศึกษาในระดับ ปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจสูงสุดของนักศึกษาในการเข้ามาศึกษาต่อ ระดับ ปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ ด้านทัศนคติ คือ ต้องการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ด้านสถานที่ คือ ความ สะดวก ในการหาที่พักอาศัย ส่วนด้านการศึกษาคือ สาขาวิชาที่เปิดสอนตรงตามความต้องการของนักศึกษา และ ค่าใช้จ่ายในการศึกษามีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมามีรายละเอียดของระบบและกลไกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ทั้งเชิงโครงสร้างและรายละเอียดของการปฏิบัติเชิงระบบ
2. รูปแบบที่ได้แสดงให้เห็นว่ากระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ดีจะต้องมีการศึกษาข้อมูลอย่างรอบคอบ ครบถ้วนเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือมากที่สุด สามารถนำไปสู่การใช้ที่เป็นรูปธรรมข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจัดทำรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการบริหารงานบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาเงินที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน โดยแบ่งออกตามระดับและประเภทหลักสูตร เช่น หลักสูตรระยะสั้น ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก
2. ควรมีการวิจัยเชิงประเมินโดยนำรูปแบบและคู่มือไปใช้จริง รวมถึงการประเมินผลการใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้สมบูรณ์มากขึ้น

References

- Chatakarn, W. (2014). **Administration of Educational Institutions for Excellence Nakhon Si Thammarat**. Faculty of Education, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. [In Thai]
- Grayson, J.P. (2008). The experiences and outcomes of domestic and international students at four Canadian Universities. **Higher Education Research & Development**, 27(3), 215-230.
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. (1991). **Education Administration. Theory Research and Practice**. (5 th ed.). New York : McGraw-Hill Inc.
- Jaiya, N. (2014). **Marketing Factors Affecting Chinese Undergraduate Students' Final Decisions on Their Short-term Admission in Chiang Rai Rajabhat University**. Thesis of Education, General Management, Chiang Rai Rajabhat University. [In Thai]
- Kong Meng, P. (2013). **Cross-Cultural Communication Ability and Adaptation of Chinese Students**. Master of Communication Arts Thesis, Rangsit University. [In Thai]
- Nakawech, N. (2011). **The Development of the Management Style of Dreams School**. Doctor thesis of Education, Educational Administration and Transformational Leadership, Graduate College Eastern University, Pathum Thani. [In Thai]

- Phumchatmongkol, J. (2016). Study Behavior in Private Universities in Bangkok Metropolitan Region of Chinese Students. **Journal of the Graduate School of Dhurakij Pundit University**, (1), 46. [In Thai]
- Piansamer, W. (2017). Chinese Students' Satisfaction toward Thai Short Course Educational Management. **International Student Education Center, Nakhon Pathom Rajabhat University The 8th National and International Research Conference March 16, 2017**. (pp. 2150-2162), Bangkok Suan Sunandha Rajabhat University. [In Thai]
- Srisaard, B. (2011). **Preliminary research**. (9 th ed.). Bangkok : Suweeriyasan. [In Thai]
- Mengcheng, Z. & Chuan, Z. (2000). Concept and Reality of Higher Education Quality. **Jiangsu Higher Education**, (2), 32-35.
- Xionghui, Z. (2007). On the identity of college students as consumers of higher education services. **Jiangsu Higher Education**, (1), 50-52.