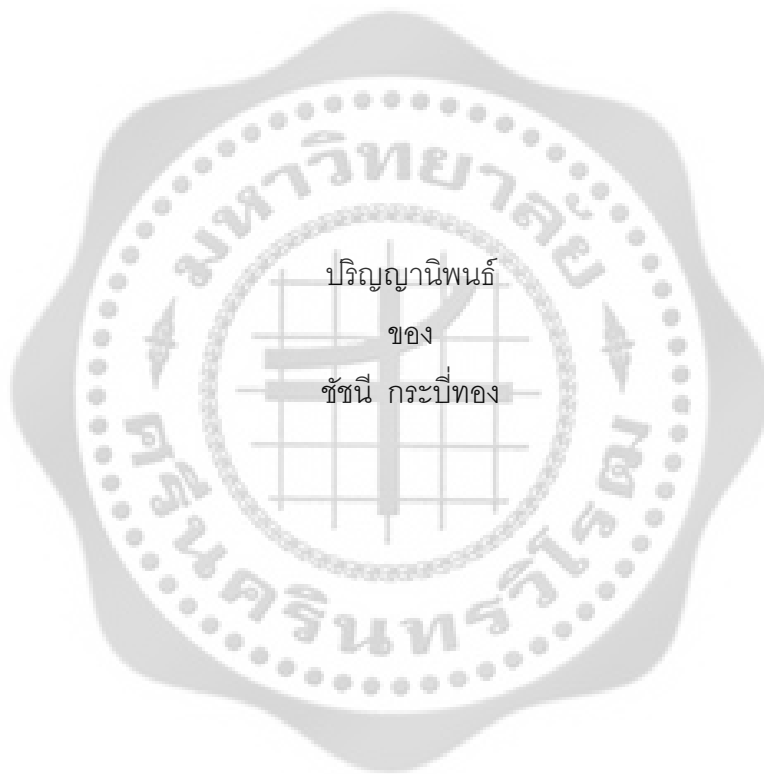


ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการ
ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

มิถุนายน 2555

ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการใช้บริการ
ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มิถุนายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการใช้บริการ
ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บทคัดย่อ
ของ
ชัชณี กระปี่ทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

มิถุนายน 2555

ซันนี่ กระบี่ทอง (2555) *ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลคู, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา สุธรรมรักษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการ การศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือด้านการให้บริการการจัดการ เรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่นิสิตระดับปริญญาตรีของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's Scale) จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการการจัดการเรียนการสอนในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและ อุปกรณ์ในระดับมาก และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตในระดับมาก
2. นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและหญิงมีความคิดเห็น ต่อการให้บริการของคณะในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
3. นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมี ความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็น ต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและ อุปกรณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
4. นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียน การสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคาร สถานที่สื่อและอุปกรณ์และการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

THE OPINIONS OF UNDERGRADUATE STUDENTS TOWARDS THE SERVICES OF THE FACULTY OF
COMMERCE AND ACCOUNTANCY, CHULALONGKORN UNIVERSITY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University

June 2012

Chatchanee Krabeethong (2012) *The Opinions of Undergraduate Students Towards The Services of The Faculty of Commerce And Accountancy, Chulalongkorn University*. Master thesis, M. Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr.Jaruwan Skulku, Asst.Prof.Dr. Suchada Suthummaraksa.

The purposes of this research were to investigate and to compare the opinions of undergraduate students towards educational services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in three aspects: learning and teaching services; building, media and equipment services; and student activity services, in overall and in each aspect classified by gender, year of study, and program of study. The samples of the study were 600 undergraduate students of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University. The instrument used in the study was a Likert's five-point rating scale questionnaire of 60 items with the reliability of 0.95. The data were analyzed by mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffé method.

Findings of the study showed that:

1. The students rated the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall at a high level. When considered each aspect, students rated the learning and teaching services at a moderate level, and the building, media and equipment services and student activity services at a high level.
2. There was no significant difference between the opinions of male and those of female students on the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall and in each aspect.
3. There was a significant difference between the opinions of students with different years of study on the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall at the level of 0.05. With regard to each aspect, there was a significant difference between the opinions of students with different years of study on learning and teaching services and student activity services at the level of 0.05, but there was no significant difference between the opinions of students with different years of study in building, media and equipment services.
4. There was a significant difference between the opinions of students with different programs of study on the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall at the level of 0.05. With regard to each aspect, there was a significant difference between the opinions of students with different years of study on learning and teaching services, but there was no significant difference between the opinions of students with different programs of study in building, media and equipment services and student activity services.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการ
ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ของ

ชัชณี กระบี่ทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

(อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธารทัศน์ โมกขมรรคกุล)

ประกาศขอบคุณ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถของอาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลคู ประธาน
ควบคุมปริญญาานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติา สุธรรมรักษ์ กรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์
ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ตรวจสอบให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆทุกขั้นตอน
ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.ธาทศน์ โมกขมรรคกุล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำอันเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งในฐานะกรรมการสอบปากเปล่าและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามในการทำ
ปริญญาานิพนธ์นี้ และอาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ตรวจ
แบบสอบถามในการทำปริญญาานิพนธ์และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอ
กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้
ประสิทธิ์ประสาทวิชาอันมีค่าอย่างยิ่งต่อการทำงานของผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พสุ เดชะรินทร์ คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้อนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย และคณาจารย์
ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี อาทิเช่น รศ.สุรีย์ วงศ์วิณิช ศ.ดร.อุทัย ต้นละมัย
รศ.ดร. สุภาพร ลือกิตติกุล อ.ดร. วิลาสินี วงศ์แก้ว อ.ดร. จุฑาทิพ อัสสะบำรุงรัตน์ อ.ดร. ภาวิณี
มะโนวรรณ อ.ดร.วศธร ชุตติปัญญา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการทำปริญญาานิพนธ์นี้มาตลอด
ขอขอบคุณนิสิตปริญญาโทที่ช่วยให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลทางสถิติและนิสิตปริญญาตรีที่
ช่วยให้ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ น้องๆ ที่เรียนร่วมรุ่นภาคพิเศษรุ่น 14 สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้ให้กำลังใจตลอดเวลา

ขอขอบคุณบิดามารดาและพี่น้องๆที่ให้กำลังใจ และขอบคุณทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าว
นามได้ทั้งหมด ที่มีส่วนช่วยเหลือในการสนับสนุนและให้กำลังใจในการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้
สำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นการบูชาพระคุณ
บิดาและมารดา ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวิชาความรู้ทำให้ผู้วิจัยประสบ
ความสำเร็จในการทำปริญญาานิพนธ์ครั้งนี้

ชัชณี กระปี่ทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดของการให้บริการ.....	11
ความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของการให้บริการ.....	11
วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการจัดบริการเพื่อนิสิต.....	18
ขั้นตอนการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาที่มี ขอข่ายและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต.....	45
การจัดดำเนินงานของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.....	50
วิสัยทัศน์ พันธกิจและภารกิจหลัก.....	50
เอกลักษณ์ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.....	51
ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน.....	51
ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์.....	54
ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต.....	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	59
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	84
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
สรุปผลการวิจัย.....	85
การอภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	124
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ ของแบบสอบถาม.....	126
ภาคผนวก ง. ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ.....	
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	132

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา.....	60
2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	66
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยรวมและในแต่ละ ละด้าน.....	67
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการ การจัดการเรียนการสอนเป็นรายข้อ.....	68
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการ อาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์เป็นรายข้อ.....	70
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการ กิจกรรมนิสิตเป็นรายข้อ.....	72
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	75
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละ ด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	76
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหลักสูตร.....	77
11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	80
13	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	80
14	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	81
15	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหลักสูตร.....	82
16	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน เป็นรายคู่.....	83
17	การทดสอบความแตกต่างของต่อการให้บริการหลักสูตรระดับปริญญาตรีของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ เป็นรายคู่.....	83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และสติปัญญาที่จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศสู่ความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างยั่งยืน และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี การพัฒนาการศึกษาที่สำคัญคือ การจัดการศึกษาในระดับต่างๆให้มีคุณภาพ สามารถพัฒนาคนให้มีร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ พร้อมทั้งมีสติปัญญาและมีประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิต สำหรับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาควรมุ่งหมายเพื่อผลิตและพัฒนาคนซึ่งเป็นประชากรของประเทศให้มีคุณภาพ ต้องมีการจัดการศึกษาที่สามารถพัฒนาคุณลักษณะของประชากร โดยจัดการศึกษาอย่างกว้างขวาง มีความหลากหลายทั้งรูปแบบ เนื้อหาและวิธีการ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถเลือกเรียนตามความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความสนใจ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม (ยาใจ อินทวิชัย. 2537 : 2)

ในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสารสนเทศ รวมทั้งวัฒนธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องพัฒนาสถาบันของตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงเป็นภารกิจที่สำคัญของประเทศที่ต้องได้รับการดูแล แก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2551 : ออนไลน์) ได้กำหนดภารกิจตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การส่งเสริมการวิจัย การบริการทางวิชาการสู่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555 : ออนไลน์) ที่กำหนดไว้ว่า การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ สถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีมีพันธกิจในการให้การศึกษาขั้นสูงทางวิชาการและวิชาชีพ พร้อมจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะที่เป็นความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชนและประเทศชาติ สถาบันการศึกษาคควรมุ่งเสริมสร้างความพร้อมทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมทั้งในด้านหลักสูตร และด้านบุคลากรเพื่อให้ได้มาตรฐานและเป็นสากล

เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ศึกษานับว่ามีความสำคัญยิ่ง ดังจะเห็นได้จากกรอบการประเมินผลปฏิบัติราชการของสถาบันศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่กำหนดให้การบริการเป็นด้านที่สำคัญด้านหนึ่งในมิติคุณภาพของ

สถาบันอุดมศึกษา การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี สื่ออุปกรณ์ และแหล่งสืบค้นข้อมูลความรู้จะช่วยส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนิสิต ซึ่งนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ที่ยั่งยืน และการให้บริการด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมจะช่วยส่งเสริมพัฒนาทักษะบุคลิกภาพ ศักยภาพของผู้ศึกษานอกเหนือไปจากความรู้ที่ได้รับจากชั้นเรียน ตามแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 -2559) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545) การพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ศึกษาและนโยบายของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพสู่สังคม สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีหน่วยงานที่สนับสนุนงานด้านการเรียนการสอน เพื่อทำหน้าที่ให้บริการงานด้านวิชาการและบริการปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่ได้มีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรและการศึกษาเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีการพัฒนาสูงขึ้นไปเรื่อยๆให้ทันกับยุคโลกาภิวัตน์และยุคนวัตกรรม สำหรับภารกิจในการผลิตบัณฑิตได้สร้างบัณฑิตที่มีความพร้อมทั้งทางด้านคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย ภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการ มีความเป็นผู้นำ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และเป็นผู้มีความรู้ด้านวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ให้บริการ และสร้างปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ ให้การจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้จัดหน่วยงานบริการที่เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยให้แก่คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการการจัดการศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีเป็นคณะหนึ่งของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคณะวิชาที่เก่าแก่คณะหนึ่งและมีชื่อเสียงมาพร้อมๆ กับมหาวิทยาลัย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีจุดมุ่งหมายในการผลิตบัณฑิตทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก รวมทั้งโครงการพิเศษต่างๆ ดังนั้นการจัดการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจึงต้องปรับหลักสูตรด้านวิชาการ และพัฒนาการจัดโปรแกรมการศึกษาเพื่อให้เข้ากับกระแสสังคมที่สังคมต้องการ และเพื่อให้บัณฑิตสามารถนำความรู้ความสามารถไปใช้กับกับสังคมปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้ดำเนินการเปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจและการบัญชีซึ่งเป็นหลักสูตรทางวิชาชีพที่สังคมต้องการ และมีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี โดยมีการกำหนดทิศทางและแผนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ และเป็นหน่วยงานให้บริการช่วยสนับสนุนการศึกษาที่เน้นด้านการให้บริการเป็นหลัก ต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก การ

ให้บริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตและผู้มารับบริการเกิดความพอใจสูงสุดจึงจะถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการ

ในการจัดการศึกษาที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมิใช่มุ่งเน้นเฉพาะภารกิจด้านการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว แต่ได้ขยายขอบเขตกว้างขวางออกไปโดยเน้นผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งด้านวิชาการและความสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และประสบการณ์นั้น นอกจากจะเป็นบทบาทและภาระหน้าที่ของอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ยังต้องอาศัยบุคลากรฝ่ายต่างๆ ภายในสถาบันช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องเกี่ยวกับการบริการนิสิต การจัดให้มีหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการศึกษา เพื่อช่วยประสานงานระหว่างคณาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่ และบุคคลที่มาขอรับบริการ ซึ่งหน่วยงานที่จัดขึ้นจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ เพื่อนิสิตจะได้ศึกษาเล่าเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริการของส่วนงานในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีภารกิจที่สำคัญโดยรับผิดชอบต่อดำเนินการตั้งแต่นิสิตเริ่มเข้าศึกษา ในขณะที่กำลังศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา งานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือบริการนิสิตที่สำคัญมี 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้การศึกษาแก่นิสิต

สำหรับการให้บริการจัดการเรียนการสอน ซึ่งหมายรวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน หลักสูตร การลงทะเบียนเรียน การจัดทำตารางสอนตารางสอบ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนนั้น นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อนิสิต ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543 : 70) ได้กล่าวไว้ว่า การเตรียมแผนการเรียนเพื่อให้ผู้ศึกษาได้เตรียมตัวไว้ตลอดหลักสูตร การให้นิสิตรู้จักหลักสูตร รู้จักวางแผนการเรียน เวลาเรียน เวลาสอบ และการจัดทำตารางเรียนตารางสอบที่เหมาะสม จะช่วยให้นิสิตเห็นภาพการศึกษาของตนเองอย่างชัดเจน ส่งผลให้นิสิตทราบทิศทางในการเรียน อาจารย์ผู้สอนมีทิศทางในการสอน ทำให้การเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์ และส่งผลต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ แต่ให้บริการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียวยังไม่พอเพียง สถาบันการศึกษาจะต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อม บรรยากาศแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย มีอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง (พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์; และคนอื่นๆ. 2543 : 38; ปรัชญา เวสารัชช. 2545 : 13) นอกจากนี้ การให้บริการด้านกิจกรรมนิสิตเป็นงานที่สำคัญซึ่งมหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะเป็นส่วนช่วยสร้างเสริมพลังและประสบการณ์ให้กับนิสิตนอกจากการเรียนการสอนในห้องเรียน และทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้นเพราะการ

ให้บริการนิสิตมีความสอดคล้องและเกี่ยวกับการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน นโยบาย การบริหาร การเลือกคณะ ภาควิชา ระเบียบ ข้อบังคับ และวินัยต่างๆ จะทำให้นิสิตมีการพัฒนาตนเองอย่างสมบูรณ์ (สำเนา วิชาการ ปี. 2537 : 13-18)

การให้บริการนิสิตในด้านต่างๆ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการระหว่างคณาจารย์ นิสิต บุคคลภายใน บุคคลภายนอก และระหว่างหน่วยงานที่ต้องประสานงานกัน หน้าที่ความรับผิดชอบหลักของฝ่ายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนประกอบด้วยงานทะเบียน งานอาจารย์ที่ปรึกษา และงานตารางสอนตารางสอบ

1.1 งานทะเบียน ฝ่ายทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีหน้าที่เก็บรวบรวม ข้อมูลต่างๆ ของนิสิตตั้งแต่เริ่มเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้ใหม่อยู่เสมอ พร้อมทั้งจะติดต่อประสานงานได้ เป็นงานให้บริการด้านงานเอกสารหลักฐาน เช่น การกรอก ข้อมูลประวัติของนิสิต การโอนหน่วยกิตรายวิชาของนิสิตที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศ และจัดทำเอกสาร สำคัญ เช่น หนังสือรับรอง หนังสือขอรับรองการเป็นนิสิต ใบรับรองสำเร็จการศึกษา และใบประมวลผลการศึกษา (Transcript) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลแก่นิสิตที่มีปัญหาและประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 งานอาจารย์ที่ปรึกษา ฝ่ายทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีหน้าที่ ประสานงานระหว่างอาจารย์ นิสิต ส่วนงานต่างๆภายในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เช่น ภาควิชาและหลักสูตร และบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครองนิสิต ให้ได้พบอาจารย์เมื่อนิสิตมีปัญหา

1.3 งานด้านตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมี หน้าที่ประสานงานด้านวิชาการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับรายวิชาต่างๆ ประสานงานกับคณาจารย์ เกี่ยวกับรายวิชาที่สอน จัดทำตารางเรียนและตารางสอบ ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียน การ เพิ่ม-ลดถอนรายวิชา การจองห้องเรียน ห้องสอบ การขอยื่นคำร้องต่างๆ การจัดสอบเก็บตัวนิสิต สำหรับนิสิตที่มีการสอบซ้อนกัน และการให้บริการปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่มีปัญหาพร้อม ประสานงานกับหน่วยงานสำนักทะเบียนมหาวิทยาลัย

2. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่าย อาคารสถานที่ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการและจัดสรรห้องต่างๆ ควบคุมดูแลอาคารภายในคณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี ซึ่งสถานที่ต่างๆมีความจำเป็นสำหรับการเรียนการสอน จึงจำเป็นต้องมีฝ่ายการ ให้บริการสำหรับให้นิสิต อาจารย์และบุคลากรได้ใช้ประโยชน์ เช่น ห้องเรียน ห้องทำกิจกรรม ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสำหรับการเรียนการสอนด้านบริหารธุรกิจ ห้องเทคโนโลยีใหม่ทางด้านไอที

(Audio visual) ห้องสำหรับการสอนที่มีนวัตกรรมที่สำคัญคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Courseware arts) ที่สามารถกระตุ้นให้นิสิตได้มีกระบวนการคิด แสดงออก ได้ตอบ และตัดสินใจ ผ่านการจำลองเหตุการณ์ สถานการณ์จริง ทำให้นิสิตเกิดการเรียนรู้และจดจำ และห้องสำหรับใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างนิสิต อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องส่วนงานต่างๆภายในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งห้องต่างๆ มีสื่ออุปกรณ์สำหรับพร้อมใช้เพื่อให้นิสิตได้หาความรู้ และสร้างให้นิสิตได้เกิดการพัฒนาค้นหาตัวเองทำให้เกิดการเรียนรู้ ดังนั้นอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์จึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในงานการบริการ

3. ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต เป็นงานฝ่ายกิจการนิสิตที่ทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่นิสิตในการทำกิจกรรม เช่น การให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อประสานงาน ดำเนินการจัดสรรงบประมาณในกิจกรรมต่างๆ ที่นิสิตทำ และพร้อมให้คำปรึกษาเพื่อให้นิสิตได้เกิดการพัฒนามีความพร้อมด้วยความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากห้องเรียน และสามารถพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำ และทำให้เกิดความภูมิใจในตนเอง จึงทำให้นิสิตสามารถเรียนได้โดยปราศจากความกังวลและความเครียดต่างๆ และสามารถเรียนได้อย่างมีความสุขและสำเร็จ การศึกษาอย่างภาคภูมิใจ

จากการสัมภาษณ์นิสิตระดับปริญญาตรีของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีบางส่วน พบว่านิสิตประสบปัญหาในการให้บริการของคณะที่สำคัญ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน พบว่าระบบการลงทะเบียนล่าช้า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่พร้อมที่จะแก้ปัญหา แสดงปฏิกริยาและวาทะไม่ว่างใจ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนและไม่ตรงกัน (ธนรัตน์ ตั้งเมตตาธิบดีกุล. 2554 : สัมภาษณ์) นอกจากนี้ การปิดให้บริการของฝ่ายทะเบียน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. ซึ่งเป็นช่วงปิดพักกลางวันตามเวลาราชการ ทำให้นิสิตไม่สะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่นิสิตไม่มีการเรียนจึงเป็นเวลาที่สะดวกมากที่สุดสำหรับนิสิตในการติดต่อกับฝ่ายทะเบียน นิสิตจึงมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสลับเวลาพักกลางวันเพื่อจะสามารถเปิดบริการในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. (สมिता จันโต. 2554 : สัมภาษณ์) นอกจากนี้ นิสิตยังประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียนอีกด้วย เช่น คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการลงทะเบียนแบบออนไลน์มีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดปัญหานิสิตแย่งกันลงทะเบียน บางครั้ง ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการลงทะเบียนมีปัญหาไม่สามารถลงทะเบียนได้ (จินต์ศุภา จารณะพร. 2554 : สัมภาษณ์) ในด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน พบว่าเวลาเรียนไม่เหมาะสม เนื่องจากช่วงระยะเวลาระหว่างการเปลี่ยนรายวิชาบางรายวิชามีเวลาพักนานเกินไป บางรายวิชามีเวลาน้อยทำให้ไม่สามารถเดินไปเรียนที่อาคารและห้องเรียนอื่นได้ทันเวลา (ภัณฑิรา สาหรัยกาญจน์. 2554 : สัมภาษณ์) ส่วนจำนวนนิสิตที่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียน

รายวิชาต่างๆ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต บางรายวิชาเปิดจำนวนให้นิสิตลงทะเบียนน้อย แต่มีนิสิตประสงค์ที่จะลงทะเบียนเรียนจำนวนมาก ในขณะที่บางรายวิชาเปิดจำนวนให้นิสิตลงทะเบียนมากแต่นิสิตประสงค์ที่จะลงทะเบียนเรียนน้อย (ฉัตร ญัฐธัมม์. 2554 : สัมภาษณ์) และเมื่อนิสิตมีปัญหาหรือต้องการสอบถามข้อมูลต่างๆ นิสิตไม่ทราบว่าจะติดต่อหรือสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่คนใด เนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์แผนผังเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแต่ละงาน (ณัฐฐา อัครศิริกุลกิจ. 2554 : สัมภาษณ์)

2. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ พบว่าห้องเรียนสำหรับเรียนรายวิชาต่างๆ ไม่เหมาะสมกับจำนวนนิสิต การเปิดปิดห้องเรียนมีความล่าช้า (นรานิติ นพสุกรี. 2554 : สัมภาษณ์) จำนวนห้องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ในช่วงเวลาที่มีการเรียนการสอนรายวิชาที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถเปิดบริการสำหรับนิสิตใช้ในการค้นคว้าได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีกิริยาท่าทางไม่สุภาพ ไม่ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเกิดปัญหา (ศรีสุดา อมรฉายา. 2554 : สัมภาษณ์) โสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับใช้ในห้องเรียนมีปัญหาเรื่องสัญญาณแทรกหรือเสียงรบกวน จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ในห้องเรียนมีไม่เพียงพอ และในบางห้องเรียนโต๊ะและเก้าอี้เป็นลักษณะพับและเก่า ทำให้เกิดเสียงดังเมื่อพับโต๊ะหรือเก้าอี้ และบางครั้งยังทำให้โต๊ะหรือเก้าอี้ล้มอีกด้วย (จิรสยา ศตวรรษจักรง. 2554 : สัมภาษณ์) ในด้านการขอใช้สถานที่มีชั้นตอนรายละเอียดมาก ไม่สะดวกต่อการจองห้องเรียนเพื่อเรียนเพิ่มเติมหรือทำกิจกรรม นอกจากนี้ บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการเกิดความผิดพลาดทำให้มีการจองห้องซ้ำซ้อน (เมธาวี เจียรตระกุล. 2554 : สัมภาษณ์) ในส่วนของห้องสมุดนิสิตมีความเห็นว่าเวลาในการยืมหนังสือและจำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้มีน้อยเกินไป ห้องค้นคว้าสำหรับทำงานกลุ่มมีจำนวนน้อยไม่พอต่อความต้องการ และในบางครั้งนิสิต บุคคลอื่น และเจ้าหน้าที่มาใช้บริการห้องสมุดส่งเสียงดังรบกวน (ศิรินทร์ อังโพนุลย์. 2554 : สัมภาษณ์) ในด้านระบบรักษาความปลอดภัยภายในอาคารต่างๆ นิสิตเห็นว่าควรมีเทคโนโลยีและเจ้าหน้าที่ในการสำรวจความปลอดภัยและทรัพย์สินมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ธมนวรรณ สิริยานันท์. 2554 : สัมภาษณ์)

3. ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมนิสิตทำงานล่าช้าและมีความเห็นในการช่วยประสานงานที่ไม่ตรงกัน (พรธมณา ศักดิ์ชื่นยศ. 2554 : สัมภาษณ์) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ไม่ทั่วถึง ไม่ทราบแผนหรือข้อมูลและขั้นตอนในการทำกิจกรรมและการประสานงานกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ท่านใดรับผิดชอบกิจกรรมใด (พีรญา ประสาทาภรณ์. 2554 : สัมภาษณ์) การจัดแผนกิจกรรมไม่ชัดเจนและเวลาในการจัดกิจกรรมไม่เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมซ้อนกัน และบางกิจกรรมจัดตรงกับช่วงเวลาเรียน (พัชรินทร์ มิตรเทียนชาติ. 2554 : สัมภาษณ์) จำนวนกิจกรรมมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการหาสถานที่ทำงานกิจกรรม นอกจากนี้ วิธีการเบิก-จ่าย

ค่าใช้จ่ายจากงบประมาณมีขั้นตอน รายละเอียด และการจัดทำเอกสารยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้า และในการจัดทำเอกสารเพื่อประสานงานหรือติดต่อกับบุคคลภายนอกที่ให้การสนับสนุนกิจกรรมยังมี ขั้นตอนในการดำเนินงานหลายขั้นตอนและใช้เวลาในการประสานงานนาน (เมธาวิ เจริญตระกูล. 2554 : สัมภาษณ์)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจึงมีความสนใจในการศึกษาความคิดเห็นของนิสิต ระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ใน 3 ด้าน คือ ด้านการ จัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านกิจกรรมนิสิต ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและ เทคโนโลยี และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนิสิตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการ ให้บริการของคณะฯ ใน 3 ด้านคือ ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคาร สถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของ คณะฯ ในด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษานี้อาจเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายข้อบ่งชี้ของงาน ปรับปรุงแก้ไขปัญหา ในการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน การให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ รวมทั้งการ ให้บริการกิจกรรมนิสิตของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรของคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการ อาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตได้รับรู้ถึงความคิดเห็นของนิสิต เพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ นิสิตต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการศึกษาให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2554 จำนวนทั้งสิ้น 2,390 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งเป็น

1.2.1 ชั้นปีที่ 1

1.2.2 ชั้นปีที่ 2

1.2.3 ชั้นปีที่ 3

1.2.4 ชั้นปีที่ 4

1.3 หลักสูตรที่ศึกษา แบ่งเป็น

1.3.1 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต

1.3.2 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

1.3.3 หลักสูตรสถิติศาสตรบัณฑิต

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการศึกษาให้บริการ

ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน

2. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ 3. ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการศึกษาให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี หมายถึง ความคิดเห็นความรู้สึกหรือการกระทำที่แสดงออกของนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่มีต่อการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานและบุคลากรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งประกอบด้วยด้านที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานทะเบียนคณะฯ ที่มีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ชั้นตอน และการแก้ปัญหาให้แก่ นิสิต

1.2 ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ หมายถึง การให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการใช้สถานที่ที่เป็นประโยชน์เพื่อการศึกษา และการจัดกิจกรรมของนิสิตเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่นิสิตต้องการ

1.3 ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานกิจการนิสิตที่อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม เพื่อสนับสนุนในการจัดกิจกรรมนิสิตให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เช่น สนับสนุนอำนวยความสะดวกการให้บริการ การวางแผนกิจกรรมต่างๆ การวางแผนงาน การเงินงบประมาณ พัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์การจัดกิจกรรมนิสิต บุคลากร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลและสถิติขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประสานงาน ตลอดจนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายในงานกิจการนิสิต เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

2. นิสิต หมายถึง นิสิตชั้นปีที่ 1-4 ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในปีการศึกษา 2554 ซึ่งประกอบด้วย 3 หลักสูตร ได้แก่

2.1 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต

2.2 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

2.3 หลักสูตรสถิติศาสตรบัณฑิต

สมมติฐานของการวิจัย

1. นิสิตชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. นิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีที่ศึกษาในหลักสูตรฯ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดของการให้บริการ

1.1 ความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของการให้บริการ

1.1.1 ความหมายของการให้บริการ

1.1.2 ความสำคัญของการให้บริการ

1.1.3 องค์ประกอบของการให้บริการ

1.1.4 ปัจจัยที่สำคัญของการบริการ

1.2 วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการจัดบริการเพื่อนิสิต

1.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีขอบข่ายและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน

1.4.1 ความหมายของการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน

1.4.2 ความสำคัญของการจัดการเรียนการสอน

1.4.3 องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอน

1.4.3.1 การจัดตารางสอน

1.4.3.2 การจัดอาจารย์ผู้สอน

1.4.3.3 การจัดตารางสอบ

1.4.3.4 การจัดการสอนซ่อมเสริม

1.4.3.5 การเลือกตำราเรียน

1.4.3.6 การจัดทำคู่มือนิสิต

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์

1.5.1 ความหมายของอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์

1.5.2 ความสำคัญของงานด้านอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์

1.5.3 องค์ประกอบของอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์

1.5.3.1 ขอบข่ายของงานด้านอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์

1.5.3.2 หลักการบริหารงานอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์

- 1.5.3.3 สื่ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต
 - 1.6.1 ความสำคัญของกิจกรรมนิสิต
 - 1.6.2 องค์ประกอบของกิจกรรมนิสิต
 - 1.6.3 ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต
- 2. การจัดการดำเนินงานของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
 - 2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจและภารกิจหลัก
 - 2.2 เอกลักษณ์ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
 - 2.3 ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน
 - 2.3.1 งานทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
 - 2.3.2 งานอาจารย์ที่ปรึกษา
 - 2.3.3 งานตารางสอนตารางสอบ
 - 2.4 ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านอาคาร สถานที่สื่อและอุปกรณ์
 - 2.5 ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต

แนวคิดของการให้บริการ

ความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาคู่กับทุกคนที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น มนุษย์ไม่สามารถอยู่คนเดียวได้จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นเพื่ออำนวยความสะดวก ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การบริการจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานหลายด้าน ทั้งในวงการธุรกิจการค้า การศึกษา และอาชีพหลายประเภท การบริการที่ดีสามารถทำให้ผู้อื่นพอใจและมีความสุข การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่มีบุคคลหรือบุคลากรสร้างและส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีความตั้งใจจะส่งมอบการบริการนั้นๆ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในทันทีหรือเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ

สำหรับความหมายของการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

แมนมาส ชวลิต (2529) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านต่างๆ โดยเรียกค่าตอบแทน หรือได้เปล่า ตลอดจนความพยายามในการสร้างสำนึกหรือความสนใจในสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้นด้วยเพื่อให้บุคคลนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

วันทนีย์; และคนอื่นๆ (2537) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้พอสรุปได้ว่า บริการ คือ สินค้าที่ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ มีการกำหนดราคาซื้อขายกันเป็นธุรกิจ การผลิตด้านบริการได้แก่ การบริการที่มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าบริการ บริการติดต่อสื่อสาร การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ บริการของโรงแรม ภัตตาคาร บริการท่องเที่ยว บริการด้านการเงิน และงานบริการในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2541 : 210) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

สมชาติ กิจจรยง (2536 : 42) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

สุธี นาทวรทัต (2536) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า บริการมีลักษณะ 4 ประการ คือ จับต้องไม่ได้ แบ่งแยกไม่ได้ มีความอ่อนกพันธิ์ ไม่อาจเก็บรักษาได้ และความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ บริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้า หรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบก็จะมีกิจกรรมสิทธิในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 1988 : 477) ได้อธิบายความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอพ่วงไปกับสินค้าที่จับต้องได้

บลอยส์ (Blois. 1974 : 157) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็น กิจกรรมที่เสนอขึ้นเพื่อการขาย ทำให้เกิดผลกำไรแก่ผู้ขาย และความพอใจแก่ผู้บริโภคโดยไม่ทำให้ตัวสินค้านั้นเปลี่ยนแปลงสภาพไป

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 202) ระบุว่าบริการโดยทั่วไปมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่บุคลากรกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน คือมีการบริโภคทันทีที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการ” หรือ “พฤติกรรม” ของบุคลากรมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ดังนั้น

คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง มนัสวี ธาดาสิทธิ์; และคนอื่นๆ. (2545 : 4-6) ได้อธิบายลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนสินค้าอื่น โดยลักษณะของการบริการ มีดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นการบริการ หรือทราบว่าจะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึกและความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจหรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ดังนั้น ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น

- สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม โอ้อา สะอาด บรรยากาศดี
- บุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้
- อุปกรณ์ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- เครื่องหมายหรือตราของบริการที่สวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ให้บริการในขณะนั้น และผู้ให้บริการมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การให้บริการกระทำได้ในปริมาณจำกัดและยังจำกัดในเรื่องเวลาอีกด้วย

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบ เทคนิคและวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการไว้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุดในที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการด้วย ดังนั้น การวางแผนพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพดี ให้ลูกค้าได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็นขั้นต่ำ และหากเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังก็จะยิ่งเป็นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพเป็นเลิศ

4. ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่น ๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่น ๆ ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้อาจทำให้เกิดปัญหา อาทิเช่น ไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนเพื่อกระจายและเพิ่มลูกค้าให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่างๆกัน

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นการกระทำที่อาจทำให้เกิดได้ในรูปกระทำและนามกระทำของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน โดยบริการมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ (1) ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็นการบริการ (2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ให้บริการ (ผู้ซื้อ) (3) มีความหลากหลาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบเทคนิคและวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง และ (4) ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่น ๆ การให้บริการเป็นสร้างความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่มีการทำกิจกรรมร่วมกันและต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุดตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เดียวกับการให้บริการของสถาบันการศึกษาที่มีการจัดบริการต่างๆ ให้แก่นิสิต อาจารย์ และบุคคลทั่วไป ซึ่งสถาบันศึกษามีการกำหนดรูปแบบของการให้บริการที่ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่สถาบันกำหนด

ความสำคัญของการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเกิดขึ้นจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ ซึ่งเป็นการให้บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในอนาคต

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 17) ได้กล่าวว่า ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการต้องรับควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความรอบรู้และรู้รอบ ทั้งในด้านของผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ
2. บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี

5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีเมตตาริจิต
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือการผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ
11. อุดหนุน อดกลั้น และรู้จักให้อภัยคนเสมอ

ฉะนั้น จากคุณลักษณะของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ เป็นกันเอง ไม่ถือตัว ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาริจิต พูดจาไพเราะ รู้จักใช้จิตวิทยา
 2. ด้านการควบคุมอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์ดี ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทน มีความยืดหยุ่น เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล สุขภาพจิตดี
 3. ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกชั้นตอน เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากท่าทางคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ
 4. ด้านการสื่อสารความหมาย ได้แก่ มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว มีเทคนิคและศิลปะในการพูด
 5. ด้านความสามารถในงาน ได้แก่ มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของการบริการ เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ยืดหยุ่นและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
 6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ ได้แก่ มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็น เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้
- สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องด้วยสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูง การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้น ปัจจัยทางด้านบุคคลผู้ทำหน้าที่ให้บริการนั้นมีความสำคัญยิ่ง

องค์ประกอบของการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่
 - 1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ อาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีรอยยิ้ม จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ให้ความกระจ่างในขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2538 : 18; อ้างอิงจาก นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. 2533. หน้า 45) กล่าวว่า องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรทรัพยากรที่เหมาะสมแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการการใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้ง่ายและเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า การให้บริการทุกคนต่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดี และถูกใจ คือความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ใช้เวลาในการติดต่อน้อย ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการให้ครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อม คุณลักษณะ ทักษะคนดี และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ หรือกระบวนการการให้บริการ

ปัจจัยที่สำคัญของการบริการ

ปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการอาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เช่น อาคารสถานที่ และสิ่งที่ไม่มีความสำคัญ เช่น การให้บริการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ดังที่ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่า ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและสถานที่บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ในการให้บริการ เพราะเป็นภาพแรกที่ผู้รับบริการพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่ง คือความยิ้มแย้มและความเต็มใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในตำแหน่งประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่น่าปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการสนับสนุนให้มีพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เพราะผู้มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อกับผู้ใช้บริการ จะต้องเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณของนักบริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือเป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความพอใจของผู้รับบริการเป็นต้น

วีระพงษ์ เฉลิมจิรวัฒน์ (2539 : 7-8) กล่าวว่าบุคลากรควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการ ตามความหมายของคำว่า S-E-R-V-I-C-E คือ

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smiling and sympathy) ด้วยความรู้สึกรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุก ซึ่งสร้างความประทับใจได้ดี
3. บริการพร้อม ๆ กับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness manner) โดยไม่คิดว่าเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกรักสร้างสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และสนับสนุนเกื้อกูลในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่
6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือการแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่สุภาพงดงาม และถ่อมตน

7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการบริการมีหลายสิ่งนำมาประกอบกันที่พร้อมจะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สิ่งที่มีตัวตนอันได้แก่ อาคารสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ และสิ่งที่ไม่ได้มีตัวตน เช่น การให้บริการ ต่างๆ พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ให้บริการ เป็นต้น

วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการจัดบริการเพื่อนิสิต

การให้บริการของสถานศึกษามีความสำคัญสำหรับนิสิตในการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพราะสถานศึกษามีหน้าที่จัดทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้นิสิตได้รับประโยชน์ตามที่ต้องการและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละสถานศึกษากำหนด เพื่อเป็นการเสริมสร้างการพัฒนาชีวิตทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาเพื่อให้นิสิตได้รับประโยชน์สูงสุดในการศึกษา การให้บริการนิสิตและนักศึกษานั้นเป็นหน้าที่หลักของสถาบันการศึกษาทุกแห่ง เป็นการคาดการณ์หรือการกำหนดรายละเอียดล่วงหน้าเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการศึกษา ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่สถาบันศึกษานั้นๆ ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การให้บริการ ณ ที่นี้จึงประกอบไปด้วย การให้บริการทางวิชาการ การให้บริการด้านสวัสดิการ การให้บริการด้านอาคารสถานที่ และอื่น ๆ เป็นต้น

บรูเนอร์ (Bruner. 1971 : 18-21) ได้กล่าวว่า การปรับปรุงหลักสูตรการศึกษา และการปรับปรุงสถาบันการศึกษาไม่เพียงพอ สิ่งสำคัญคือการสร้างความสามารถด้านหนึ่งของคนเกี่ยวกับวัฒนธรรม สังคม เทคโนโลยี และไม่เพียงแต่ให้ความรู้เท่านั้น แต่จะต้องทำให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีความเป็นเจ้าของสิ่งนั้นด้วย

ดังนั้น สิ่งที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนสถาบันการศึกษาคือการให้บริการ เพราะการให้บริการโดยทั่วไปเป็นการกระทำหรือปฏิบัติการช่วยให้บุคคลหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเป็นธรรม ซึ่งการบริการมีหลักที่สำคัญคือต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เป็นหลัก มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกันและมีคุณภาพ

งานบริการนิสิต หมายถึง งานที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย การจัดบริการให้นิสิตจะต้องเป็นไปเพื่อส่งเสริมพัฒนาการในทุกด้านของนิสิต เพื่อสร้างประสบการณ์ในการพัฒนาตนเอง โดยการจัดบริการที่สำคัญ เช่น บริการสหนาการ บริการแนะแนว บริการสุขภาพอนามัย และบริการจัดหางาน ทั้งนี้เพื่อช่วยลดหรือขจัดปัญหาต่างๆ ให้แก่นิสิต เพื่อช่วยให้นิสิตเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ (สำเนาวิชาการศิลป์. 2537 : 13-18)

วิลเลียมสัน (เพ็ญศรี มณีคำ. 2538 : 22; อ้างอิงจาก Williamson. 1961: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า งานบริการเพื่อนิสิต หมายถึง โปรแกรมการดำเนินงานสำหรับนิสิตและแนวคิดเกี่ยวกับนิสิต และเน้นถึงการบริการโดยทั่วไปในทุกมหาวิทยาลัยในการช่วยนิสิตนักศึกษาแก้ไขปัญหาเรื่องการเป็นคนที่มีความเครียด พัฒนาการทางด้านทักษะ การร่วมมือกันเป็นหมู่คณะ สามารถเรียนและอ่านได้อย่างรวดเร็ว ส่วนทางด้านแนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นนิสิต ได้แก่ พัฒนาการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านร่างกาย ศิลธรรมจรรยาของการเป็นปัญญาชน และด้านสังคม ดังนั้นการดำเนินงานด้านการบริการของหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษาควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

การจัดบริการเพื่อนิสิต มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อช่วยจัดบรรยากาศที่พักอาศัยและมหาวิทยาลัยโดยรอบด้าน เพื่อดึงดูดให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการ ในขณะที่ได้จัดแรงกระตุ้นทางสติปัญญาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. เพื่อจัดบริการต่างๆ อันจะช่วยให้นิสิตแต่ละคนพัฒนาตนเองและเสริมสร้างให้นิสิตเข้าใจจุดประสงค์ของตนเองในการเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้ดีขึ้น
3. จัดให้นิสิตได้มีโอกาสฝึกฝนประชาธิปไตย รู้จักสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบ และเรียนรู้การทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
4. พยายามจัดบริการช่วยเหลือให้นิสิตที่มีคุณค่าควรช่วยเหลือให้จบการศึกษา
5. เปิดโอกาสให้นิสิตและอาจารย์มีโอกาสติดต่อใกล้ชิดนอกห้องเรียนเพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับชีวิตจริงและปัญหาชีวิต
6. เพื่อช่วยให้นิสิตแต่ละคนพัฒนาความรับผิดชอบและวินัยของแต่ละคน
7. เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศของการบำรุงขวัญกำลังใจ
8. ประชาสัมพันธ์ให้บัณฑิต อาจารย์ ศิษย์เก่า และประชาชนได้ทราบความมุ่งหมายของมหาวิทยาลัย

สรุปได้ว่า การจัดการบริการเพื่อนิสิตมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเพื่อนิสิตเป็นผู้มีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ ด้านสังคม ด้านคุณธรรมและจริยธรรม สามารถปรับตัวและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สถาบันการศึกษาจึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการนิสิต เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตที่กำลังศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีขอบข่าย และลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

การให้บริการการศึกษาของแต่ละสถาบันอาจมีการจัดหน่วยงานที่ทำการส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านวิชาการ การพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และการผลิตบัณฑิตที่แตกต่างกันออกไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ จัดการและประสานงานการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวมากที่สุด กองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการ โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ (กานดา กวีทรัพย์, 2541: 11; อ้างอิงจาก ทบวงมหาวิทยาลัย, 2535)

1. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา
3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา
4. งานธุรการ

สำหรับการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 4 งานและมีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547: ออนไลน์)

1. งานธุรการ
2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา
3. งานเอกสารและการพิมพ์
4. งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์

สำหรับมหาวิทยาลัยชินวัตร แบ่งการบริหารงานของฝ่ายทะเบียนและการบริการการศึกษา ออกเป็น 2 กลุ่มงานใหญ่และ 6 งานย่อย และมีขอบเขตของการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยชินวัตร, 2545 : 1-3)

1. กลุ่มงานรับสมัครนักศึกษาและบริการการศึกษา (Admissions and Education Services) แบ่งออกเป็น 3 งานย่อยคือ
 - 1.1 งานรับสมัครนักศึกษา (Admission)
 - 1.2 งานบริการการศึกษา (Education Services)
 - 1.3 งานข้อมูลบัณฑิต (Graduates Information)
2. กลุ่มงานทะเบียนนักศึกษา (Registration) แบ่งออกเป็น 3 งานย่อยคือ

2.1 งานทะเบียนนักศึกษา

2.2 งานวัดผลและประเมินผล (Testing and Assessment)

2.3 งานตารางสอนและตารางสอบ (Classroom and Exam Schedules)

พรรณพิมล ศรีมิ่งคณ (2545 : 4) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อ บริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของงานบริการวิชาการเป็น 3 ด้าน คือบริการ ห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล และบริการสื่อการเรียนการสอน

สรุปได้ว่า กองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามีขอบข่ายและลักษณะงานที่ คล้ายคลึงกัน มีหน้าที่ให้บริการกับนิสิตนักศึกษาทั้งสิ้น ซึ่งขอบเขตของงานจะต้องครอบคลุมงานทุก ด้านที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การรับสมัครนิสิตนักศึกษา จนกระทั่งนิสิตนักศึกษาจบการศึกษาออกไป แตกต่างกันแต่เพียงการแบ่งหน่วยงานภายในของแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะ เลือกจัดลักษณะโดยขึ้นอยู่กับแนวคิดและวัตถุประสงค์แต่ละสถาบัน รวมทั้งต้องคำนึงถึง ลักษณะเฉพาะของสถาบันและทรัพยากรต่างๆ ของสถาบันนั้นด้วย กองบริการการศึกษาจึงเป็น หน่วยงานหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีการจัดบริการที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากแนวคิด องค์กรประกอบ และหลักการในการให้บริการทั่วไปและการให้บริการใน สถาบันอุดมศึกษานำไปสู่แนวคิด หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่นิสิตใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านกิจกรรม ซึ่งมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน

ความหมายของการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การจัดให้มีการเรียนการสอนและการสร้างบรรยากาศใน การเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้โดยบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบกับการจัดหลักสูตร พฤติกรรมการสอนของอาจารย์ การนำสื่อการเรียน การสอนมาใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้เรียนและผู้สอน องค์กรประกอบเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด สังกัด อุทรานันท์ (2532 : 16) กล่าวว่า “การเรียน การสอนในระดับ อุดมศึกษาว่าทำให้การจัดการศึกษาดำเนินไปด้วยดี ทั้งแก่ตัวผู้เรียนเอง และช่วยให้อาจารย์มีทิศทาง และมีสิ่งกำหนดในการสอนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ วิธีสอน สื่อการสอน การวัดและประเมินผล”

การให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนเป็นส่วนสำคัญของการจัดการเรียนการสอนซึ่ง อำนวย นาคทัต (2540 : 81-91) ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับผู้สอน ในสถานศึกษา ซึ่งต้องมีทัศนคติต่อการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อุทิศเวลาเพื่อการสอน และ กรมวิชาการ (2533: 5) ได้กล่าวว่าการจัดการเรียนการสอนใช้วิธีผสมผสานการให้ความรู้กับการปฏิบัติจริง โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล และกระบวนการกลุ่ม ผดุงชาติ สุวรรณ วงศ์ และไพฑูรย์ สีนลาวัฒน์ (2543 : 7) ได้กล่าวว่า อาจารย์ นอกจากจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญ สาขาวิชาของตนแล้ว ยังต้องมีความรู้ด้านวิธีการสอน กระบวนการเรียนการสอน จิตวิทยา และ เทคโนโลยีทางการศึกษาด้วย สำหรับ ชาญชัย ยมดิษฐ์ (2548 : 387) กล่าวว่าความสำคัญของ กิจกรรมการเรียนการสอนเปรียบเสมือนหัวใจของการนำหลักสูตรสู่การปฏิบัติ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้ตามจุดประสงค์ได้จริง โดยเฉพาะปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด

ในทำนองเดียวกัน วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543 : 70) ได้กล่าวว่า การเตรียม แผนการเรียนเพื่อให้ผู้ศึกษาได้เตรียมตัวไว้ตลอดหลักสูตรการศึกษา การให้นิสิตรู้จักหลักสูตร รู้จัก วางแผนการจัดวิชาเรียน เวลาเรียน เวลาสอบ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ นิสิตเห็นภาพการศึกษาของตนเองอย่างเด่นชัด ซึ่งในการจัดทำแผนการเรียน สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งจะมีการจัดการที่ แตกต่างกันไป โดยจะนำข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นมาสรุป วิเคราะห์ ผ่านการประชุมพิจารณาปรับให้ เหมาะสม เพื่อให้ได้แผนการเรียนที่มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่สำคัญ คือการจัดตารางสอน การจัดทำ อาจารย์ผู้สอน การจัดทำตารางสอบ การจัดการสอนซ่อมเสริม การเลือกตำราเรียน และการจัดทำคู่มือ นิสิต

การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเป็นงานที่สำคัญ เพราะเป็นการดำเนินงาน เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือประสบการณ์ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ให้ผู้สอนมีทิศทางในการสอน เพื่อให้ การเรียนการสอนบรรลุตามจุดประสงค์และส่งผลกระทบต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ซึ่งถือเป็น ความสำเร็จในสถาบันการศึกษานั้น

ความสำคัญของการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนเป็นการจัดวางแผนการศึกษาให้แก่ผู้เรียนซึ่งมีความสำคัญต่อ ผู้เรียนทุกระดับ ประกอบไปด้วยปัจจัย องค์ประกอบ และกระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ประสบการณ์ ซึ่งจะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนเป็นการจัดดำเนินงานเกี่ยวกับการ จัดกิจกรรมในการเรียนการสอน ประสบการณ์ต่างๆ ทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียน เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจิตร ศรีสอ้าน (เบญจวรรณ บุญประกอบพร. 2545 : 13; อ้างอิงจาก วิจิตร ศรีสอ้าน. 2518 : 8-9) กล่าวว่า การเรียนการสอนจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. วางวัตถุประสงค์ของการสอนให้ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรของสถาบัน
 2. สำรวจสภาพความพร้อมและความรู้พื้นฐานของผู้เรียน โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างบุคคล
 3. เลือกวิธีการสอนให้เหมาะสมกับสภาพของผู้เรียน เช่น การบรรยาย การอภิปราย การให้ทำรายงานโดยนำเทคโนโลยีและเทคนิคการสอนมาประกอบ
 4. วัดผลและประเมินผลเพื่อความก้าวหน้าหรือการพัฒนาของผู้เรียน
- บรรยากาศในการเรียนการสอนถือเป็นส่วนหนึ่งในการเอื้ออำนวยให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ ถ้าบรรยากาศในการเรียนการสอนดีมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ผู้ศึกษาเกิดการเรียนรู้ เป็นบัณฑิตที่ทรงไว้ซึ่งความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรมตามความมุ่งหมายของมหาวิทยาลัย (วัชชีรา ศักดิ์สินท. 2535 : 25) อีกทั้งการมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนมีความรู้สึกสบายและยอมรับซึ่งกันและกัน ทั้งผู้เรียนและผู้สอนสามารถจะแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้มีความรู้สึกว่ามีสิ่งที่น่าสนใจหรือตกลงขบขัน (สุมิตรา ชิตามร 2546 : 19)

ส่วน โรไมน์ (จันทร์เพ็ญ หงษ์ทอง. 2545 : 27; อ้างอิงจาก Romine. 1974. pp. 139-143) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มีดังนี้คือ

1. บุคลิกภาพของผู้สอน ผู้สอนควรมีความกระฉับกระเฉง มีอารมณ์ขัน มีความสนใจที่จะสอนและเป็นกันเองกับผู้เรียน
2. การเตรียมการสอน ผู้สอนควรเตรียมการสอนเป็นอย่างดี ชี้แจงให้ผู้เรียนทราบวัตถุประสงค์ในวิชาที่เรียน รวมทั้งแนะนำหนังสืออ้างอิงต่างๆ
3. การเสนอเนื้อหา ผู้สอนควรอธิบายชัดเจน กระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิด สามารถใช้วิธีสอนแบบต่างๆ ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย
4. การประเมินผล ผู้สอนควรประเมินผลเป็นขั้นๆ เพื่อเสริมแรงทางการเรียน เช่น แจ้งให้ผู้เรียนทราบผลการสอบโดยเร็ว และให้กำลังใจผู้เรียน
5. การรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้สอนควรรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียนและประเมินตนเองเสมอ

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนที่ดีนั้นจะทำให้บัณฑิตศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ เป็นการสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ในอดีต มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีผลการศึกษาที่สำคัญ ดังนี้

อำพัน อ่องเอี่ยม (2541 : 137) ศึกษาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีปทุมในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา พบว่าในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษามีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เนื่องจากอาจารย์บางท่านยังขาดเทคนิคในการถ่ายทอดวิชาความรู้ และมีความรู้ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร อาจารย์ควรให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่บกพร่องทางการเรียนมากขึ้น ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหานักศึกษาที่ไม่ตั้งใจเรียนให้สนใจการเรียนมากขึ้น ควรจัดโครงการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอาจารย์ผู้สอน

นารี รมย์กุล (2547 : 108) ได้ศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่าด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาเห็นด้วยกับการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในระดับมาก อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยได้กำหนดแบบฟอร์มโครงการสอน (Course outline) ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดรายละเอียด เช่น รหัส ชื่อวิชา จำนวนหน่วยกิต วัน/เวลาเรียน ชื่ออาจารย์ผู้สอน หัวข้อเรื่องในการเรียนการสอนตลอดภาคการศึกษา

พนม หวัดสว่าง (2542 : 64) ได้ศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนต้องพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการเพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นต่อความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและเตรียมพร้อมตลอดเวลา ควรจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและสามารถนำเสนอความรู้ทั้งวิเคราะห์และวิจารณ์

พรเทพ ไทยรักษ์ (2539 : 184) ได้ศึกษาทัศนะของนักศึกษามหาบัณฑิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นใน 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและการประเมินผล ด้านคณาจารย์ และด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน พบว่า ในด้านกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาเห็นว่ากระบวนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในการจัดการเรียนการสอนอาจารย์มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ เสนอเค้าโครงเนื้อหารายวิชา กำหนดการสอนงานที่ทำ และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ทราบอย่างชัดเจน และกระตุ้นให้นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม นอกจากนี้ นักศึกษาเห็นว่าจะได้รับ

ประโยชน์จากการทำรายงาน และการศึกษาค้นคว้าตามที่อาจารย์มอบหมาย และเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาได้รู้จักคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์ อภิปราย และแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างนักศึกษา และมีข้อเสนอแนะว่าอาจารย์ควรใช้วิธีการสอนที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความสนใจ

กิ่งแก้ว เอี่ยมแฉล้ม (2542 : 72) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการจัดการสอนของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ตามทัศนะของนักศึกษาด้านวิธีการสอน ด้านสื่อการสอน และด้านกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ครูผู้สอนควรนำเอาเทคนิคการสอน จิตวิทยาการเรียนการสอน และจัดหากิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชามาประกอบการสอนเพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ วิณุ ทองพวง (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาสภาพแวดล้อมวิทยาลัยพลศึกษากรุงเทพฯ ตามทัศนะของอาจารย์และนักศึกษาใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านการเรียนการสอน ด้านการให้บริการนักศึกษา ด้านสังคม กลุ่มเพื่อน ด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษามีข้อเสนอแนะว่าควรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล การทำแผนการเรียนการสอน เพื่อสอดคล้องกับความต้องการสนใจและความต้องการของผู้เรียน ตลอดจนส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสร่วมประเมินการสอนของอาจารย์ สอดคล้องกับความต้องการสนใจและความต้องการของผู้เรียน

ทิพย์วรรณ หันหาบุญ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมทางวิชาการของการจัดการศึกษาในหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะทรัพยากรชีวภาพและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความคิดเห็นของอาจารย์ นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความเห็นด้านการจัดการเรียนการสอนเหมาะสมระดับมากเพราะมีการวางแผนการสอนเพื่อให้นักศึกษาสามารถวางแผนการเรียนได้ล่วงหน้า และอาจารย์มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี อธิบายเนื้อหาวิชาให้แก่ นักศึกษาเข้าใจได้ชัดเจน รวมทั้งมีวิธีการสอนและการเลือกใช้สื่อการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาโดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ได้

จากผลงานวิจัยส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบหลายๆ ด้านเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้หากขาดการให้บริการที่ดี

องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนเป็นการจัดการการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ในทางที่ดีขึ้น มีคุณประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ สำหรับองค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอน ได้มีผู้สรุปไว้ ดังนี้

รายงานการประชุมปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (พันธ์ศักดิ์

พลสารัมย์; และคนอื่นๆ. 2543 : 38) สรุปปัจจัยการจัดการเรียนการสอน 6 ด้านดังนี้

1. ด้านผู้เรียน ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วม จริยธรรม สุขภาพกายและจิต ความพร้อม ความเอาใจใส่ ทักษะ ทักษะ ทักษะ พื้นฐานครอบครัว และการแข่งขัน
 2. ด้านผู้สอน ได้แก่ สุขภาพกายและจิต จริยธรรม ทักษะ ทักษะ ความรู้ในวิชาชีพ บุคลิกภาพ ลีลาการสอนและใฝ่รู้ใฝ่ใจ และความพร้อม
 3. ด้านหลักสูตร ได้แก่ เนื้อหาวิชา วิธีการสอน เทคนิคการสอน การวัดและประเมินผล และเวลาที่จัดสอน
 4. ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การจัดการ เช่น จำนวนนิสิตนักศึกษา ความร่วมมือสวัสดิการ การติดตามผล นโยบาย สถานที่ บุคลากรงบประมาณ สภาพสังคม ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และบรรยากาศ
 5. สื่อการสอน ได้แก่ ความทันสมัย และการเลือกใช้สื่อ
 6. แหล่งข้อมูล ได้แก่ ห้องสมุด และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2545 : 13) ได้กำหนดองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่
1. สาระเนื้อหาในการเรียนการสอน คือการจัดทำหลักสูตรเป็นตัวกำหนดเนื้อหาสาระในการเรียนการสอนให้ทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน
 2. ครูผู้สอน หรือผู้ให้การเรียนรู้ ผู้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระ ได้แก่ ครูและอาจารย์ต้องได้รับการศึกษาอบรมมาทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการถ่ายทอด เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้และสาระวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 3. สื่อและอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ ต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สื่อและอุปกรณ์เป็นส่วนประกอบที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรียนการสอนต้องมีปริมาณเพียงพอ อยู่ในสภาพใช้งานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
 4. รูปแบบวิธีการเรียนการสอน ผู้สอนควรเลือกใช้รูปแบบวิธีการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนแต่ละกลุ่ม จำเป็นต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ประกอบกับการทำความเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้เรียน
 5. ผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนต้องมีผู้รับผิดชอบที่อาจไม่ได้เป็นผู้ถ่ายทอดโดยตรง ได้แก่ ผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนที่ตนรับผิดชอบให้เป็นไปโดยเรียบร้อยนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

6. เงินทุนสนับสนุน การจัดการเรียนการสอนเป็นเรื่องของการลงทุน ซึ่งผู้ลงทุนอาจเป็นรัฐบาลในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เงินทุนจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเกิดผลตามเป้าหมาย

7. สถานที่ศึกษาและบรรยากาศแวดล้อม สิ่งที่ผู้บริหารและผู้จัดการเรียนการสอนต้องดูแล คือ การมีสถานที่ ห้องเรียนและบรรยากาศแวดล้อมที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอ เหมาะสม และปลอดภัยซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้

8. ผู้เรียน ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการเรียนการสอน เพราะผู้เรียนเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการเรียนการสอน โดยมีปรัชญาพื้นฐานสำคัญ คือ ทุกคนต้องเป็นส่วนสำคัญของการจัดการเรียนการสอน

โดยสรุป องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนจึงหมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทั้งระบบภายในสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่สำคัญ คือการจัดตารางสอน การจัดอาจารย์ผู้สอน การจัดตารางสอบ การจัดการสอนซ่อมเสริม การเลือกตำราเรียน และการจัดทำคู่มือนิสิต

การจัดตารางสอน

การจัดตารางสอน หมายถึง ตารางที่กำหนดรายวิชา อาจารย์ผู้สอน และห้องเรียนตามคาบเวลาของแต่ละวันในหนึ่งสัปดาห์ ตารางสอนแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ตารางสอนรวม เป็นตารางสอนระดับสถาบัน คณะวิชา หรือภาควิชา ซึ่งในตารางสอนจะระบุรายวิชา อาจารย์ผู้สอน ห้องเรียน เพื่อใช้ควบคุมการดำเนินการด้านวิชาการทั้งหมดของสถาบันการศึกษา

2. ตารางสอนเฉพาะ เป็นตารางสอนที่จำแนกออกตามประโยชน์ของผู้ใช้ ได้แก่ตารางสอนอาจารย์ ตารางสอนนักศึกษา ตารางห้องเรียน เป็นต้น

การจัดตารางสอนเป็นกระบวนการเปรียบเทียบและแสวงหาวิธีการจัดองค์ประกอบต่างๆ ในสถาบันการศึกษาลงในตารางคาบเวลาอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงตัวแปรและเงื่อนไขต่างๆ ให้มากที่สุด การจัดตารางสอนจึงต้องใช้เวลาและบุคลากรในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อกำหนดองค์ประกอบต่างๆ ลงสู่คาบเวลาอย่างเหมาะสม (ฤดี ฤคุดทอง. 2528 : 10; อ้างอิงจาก Salt. 1978: 16-17)

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางสอนอยู่ภายใต้เงื่อนไขและตัวแปร ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านอาจารย์

- 1.1 อาจารย์ที่สอนเต็มเวลา
- 1.2 อาจารย์ที่สอนบางเวลา
- 1.3 อาจารย์ที่ทำวิจัย
2. อาจารย์นิเทศ
3. องค์ประกอบด้านหลักสูตร
 - 3.1 รายวิชาตลอดหลักสูตร (แผนการเรียน)
 - 3.2 รายวิชาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
 - 3.3 รายวิชาบังคับและรายวิชาเลือก
4. องค์ประกอบด้านกลุ่มนิสิตนักศึกษา
 - 4.1 กลุ่มผู้เรียนวิชาเอก
 - 4.2 กลุ่มผู้เรียนวิชาโท
 - 4.3 กลุ่มผู้เรียนรายวิชาเลือก
 - 4.4 กลุ่มกิจกรรมพิเศษ
5. องค์ประกอบด้านเวลา
 - 5.1 จำนวนปีตลอดหลักสูตร
 - 5.2 จำนวนภาคเรียนในแต่ละปี
 - 5.3 จำนวนสัปดาห์ในแต่ละภาคเรียน
 - 5.4 จำนวนวันในสัปดาห์
 - 5.5 จำนวนคาบในแต่ละวัน
 - 5.6 จำนวนคาบที่จัดให้แก่รายวิชาหนึ่ง
6. องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่
 - 6.1 ห้องเรียนทั่วไป
 - 6.2 ห้องเรียนในแต่ละอาคาร
 - 6.3 ห้องฝึกงาน ปฏิบัติการ โรงฝึกกีฬาในร่ม สนามกลางแจ้ง แปลงสาธิต
 - 6.4 สถานที่เฉพาะกิจอื่นๆ

ในการจัดตารางสอน จะมีการแบ่งกลุ่มผู้เรียนให้เข้าเรียนในแต่ละรายวิชา ซึ่งในระดับอุดมศึกษาจะจัดชั้นเรียนโดยจัดตามทีมนิสิตลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้นๆ สำหรับรายวิชาที่มีนิสิตลงทะเบียนจำนวนมากอาจแยกเป็นกลุ่มย่อย โดยเฉพาะวิชาที่มีภาคปฏิบัติหรือฝึกงาน

ปฏิญญา สาร (2519 : 240) กำหนดหลักการจัดตารางสอน ดังนี้

1. กำหนดชั่วโมงเรียนและบรรจวิชาครบตามที่หลักสูตรกำหนด

2. การจัดวางรายวิชาก่อนหลังต้องคำนึงถึงนิสิต เช่น วิชาที่นำเบือควรจัดในช่วงเวลาเช้า เป็นต้น และเวลาเรียนตอนเช้าควรมีชั่วโมงสอนมากกว่าตอนบ่าย เพราะตอนบ่ายอากาศร้อนอบอ้าว ไม่สนับสนุนการเรียน
3. ไม่ควรจัดวิชาากซ้อนกันในวันเดียว ควรสลับหรือกระจายให้ทั่วทั้งสัปดาห์
4. ควรให้ความสะดวกแก่ผู้สอนด้วย เช่น ไม่จัดให้สอนต่อเนื่องกันหลายชั่วโมงเนื่องจากอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ประสิทธิภาพในการสอนลดลง
5. ควรจัดตารางสอนและประกาศให้ผู้สอนและนิสิตทราบก่อนวันเปิดเรียนเพื่อให้วันเปิดเรียนเป็นวันที่ทำงานได้ทันที หากสามารถจัดตารางสอนได้ตลอดปีการศึกษาก็ควรจะทำ เพื่อนิสิตจะได้วางแผนการเรียนได้อย่างเหมาะสม
6. ควรเฉลี่ยปริมาณการสอน (Teaching load) ต่อหนึ่งสัปดาห์ให้ผู้สอนทุกคนทัดเทียมกัน หรือต่างกันไม่มากนัก

ส่วนปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 153-156) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการจัดตารางสอนไว้ดังนี้

1. สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดตารางสอน
 - 1.1 เค้าโครงของหลักสูตร การแบ่งหมวดวิชา วิชาบังคับ วิชาเลือก วิชาเลือกเสรี แต่ละวิชาต้องใช้ห้องเรียนและอุปกรณ์ประกอบการเรียนในลักษณะใดบ้าง
 - 1.2 จำนวนนิสิตที่จะลงทะเบียนในแต่ละวิชา ควรจะจัดเป็นที่ห้องกี่กลุ่ม
 - 1.3 ระยะเวลาหรือคาบชั่วโมงในการสอน แบ่งเป็นที่คาบ คาบละกี่นาที ในหนึ่งวันจะจัดได้กี่คาบ
 - 1.4 จำนวนห้องเรียนและขนาดของห้องเรียน รวมทั้งลักษณะห้องเรียนที่ใช้
 - 1.5 จำนวนครูอาจารย์ที่จะรับผิดชอบในแต่ละวิชา
 - 1.6 วิทยาการพิเศษ และความสะดวกในการเชิญมาสอน
 - 1.7 ภาระงานสอนของอาจารย์แต่ละคน
2. ขั้นตอนในการจัดตารางสอน
 - 2.1 มีข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้เรียนแต่ละหลักสูตร แต่ละรายวิชา ข้อมูลอาจารย์ผู้สอน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการนำมาจัดตารางสอนของแต่ละวิชาได้อย่างเหมาะสม
 - 2.2 กำหนดจำนวนผู้เรียน โดยปกติจะกำหนดเป็นชั้นปี หลักสูตรและแผนการเรียน สามารถประมาณได้จากจำนวนผู้เรียนที่สังกัดในคณะวิชา โดยดูข้อกำหนดของหลักสูตรด้วยว่าเป็นรายวิชาบังคับหรือวิชาเลือก ตลอดจนรายละเอียดของวิชาที่ต้องการเพิ่มเติม

2.3 กำหนดกลุ่มรายวิชา โดยพิจารณาจากหลักสูตรและโปรแกรมการเรียนเป็นกลุ่มของวิชาบังคับหรือวิชาเลือกของหลักสูตร โดยกำหนดรูปแบบรายวิชาที่คล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน

2.4 กำหนดอาจารย์ผู้สอน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์เกี่ยวกับวิชาที่สอน

2.5 กำหนดห้องเรียน ทั้งห้องทฤษฎีและห้องปฏิบัติการ ผู้จัดตารางสอนต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับความจุของห้องเรียน สภาพภายในห้องเรียน จะช่วยในการจัดห้องเรียนของแต่ละคณะวิชาได้ถูกต้องและเหมาะสม

2.6 กำหนดวันเวลาที่สอนในสัปดาห์ โดยคำนึงถึงอาจารย์ผู้สอน ผู้เรียน ห้องเรียน หลักสูตรการศึกษา

สรุปได้ว่า การจัดทำตารางสอนเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน โดยมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการสอน ซึ่งการจัดตารางสอนจะประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ อาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานตารางสอนโดยมีการกำหนดกิจกรรมการสอนตามหลักสูตร เช่น การจัดทำประมวลการสอน การจัดทำแผนการสอน และการจัดทำตารางสอน การจัดทำตารางสอนที่เหมาะสมต้องมีการคำนึงถึงองค์ประกอบด้านอาจารย์ หลักสูตร นิสิต นักศึกษา เวลา และอาคารสถานที่ ห้องเรียน และอุปกรณ์ นอกจากนี้ เมื่อมีการจัดทำตารางสอนแล้ว ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สอนและนิสิตทราบเพื่อการวางแผนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพด้วย

การจัดอาจารย์ผู้สอน

การจัดอาจารย์ผู้สอน เป็นงานของฝ่ายวิชาการที่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความสามารถ ความถนัด และความพร้อมของอาจารย์ผู้สอน โดยมีข้อควรพิจารณาคือ (สุทัศน์นัย ขอมธิดา, 2552 : 36; อ้างอิงจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540)

1. ความพร้อมและคุณสมบัติของบุคลากรด้านอาจารย์ เช่น คุณวุฒิ ประสบการณ์ ความชำนาญในการสอนของแต่ละวิชา โดยอาจารย์ผู้สอนควรสอนวิชาตนเองถนัด และมีความสนใจและต้องการที่จะสอนในวิชานั้น

2. ภาระงานสอนของอาจารย์ ไม่ควรมีความเหลื่อมล้ำ หากมีภาระหน้าที่ด้านอื่นควรมอบหมายงานสอนให้น้อยลง

การจัดอาจารย์เข้าสอนที่ได้ผลดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 338) ได้กำหนด 2 แบบคือ

1. การจัดอาจารย์เข้าสอนตามแนวดั้ง ได้แก่ การจัดอาจารย์สอนในวิชาหนึ่งในหลายระดับชั้น เช่น วิชาภาษาอังกฤษ จัดอาจารย์สอนทั้งชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 มีผลดีคือผู้เรียนได้เรียน

กับอาจารย์หลายคน แต่ละคนมีวิธีการสอนแตกต่างกัน ทำให้ผู้เรียนไม่รู้ลึกซึ้ง และอาจารย์ผู้สอนได้สอนในหลายระดับไม่จำเจ อาจนำผลที่ได้จากการสอนในระดับหนึ่งไปปรับใช้กับอีกระดับหนึ่งได้ แต่มีข้อเสียคือ อาจารย์ต้องเตรียมการสอนหลายวิชา ทำให้มีเวลาไม่พอเพียงในการเตรียมการสอน

2. การจัดอาจารย์เข้าสอนตามแนวนอน คือ จัดอาจารย์คนหนึ่งในระดับเดียว เช่น วิชาภาษาอังกฤษสอนเฉพาะชั้นปีที่ 1 เพียงชั้นปีเดียว การสอนวิชาเดียว ระดับเดียวมีข้อดีคือ มีเวลาในการเตรียมการสอน เพราะเตรียมการสอนเพียงครั้งเดียว สอนได้หลายกลุ่ม อาจารย์จะมีทักษะในการสอนวิชาใดวิชาหนึ่งมาก ผู้เรียนหลายกลุ่มได้เรียนกับอาจารย์คนเดียว ทำให้เรียนรู้ในแนวเดียวกัน การวัดผลประเมินผลทำโดยผู้สอนคนเดียว เกิดความเสมอภาคกัน ข้อเสียคือ อาจารย์ทำการสอนในระดับเดียว อาจรู้ลึกจำเริญ ผู้เรียนเบื่อหน่าย และการจัดอาจารย์สอนไม่สะดวกเหมือนกับการจัดตามแนวตั้ง

นอกจากนี้ การจัดอาจารย์ผู้สอนยังมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพิ่มเติม

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2540 : 346) ดังนี้

1. จัดตามวิชาเอก ผู้ที่เรียนวิชาเอกมาในวิชาหรือกลุ่มวิชาใด ย่อมเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือความถนัดในสาขาวิชานั้นเพียงพอ เหมาะสมที่จะให้สอนวิชานั้นมากที่สุด แต่ทั้งนี้ผู้สอนต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง และเนื้อหาวิชาในหลักสูตรประกอบกันไปด้วย

2. จัดตามวิชาโท ในกรณีที่ไม่มีอาจารย์สอนเพียงพอ การจัดผู้สอนที่เรียนสาขาวิชานั้นเป็นวิชาโทก็สามารถทำได้ การจัดผู้สอนแบบนี้เหมาะสมสำหรับสถาบันการศึกษาที่ขาดผู้สอนในสาขาวิชาหนึ่ง แต่มีอาจารย์เกินหรือมีคาบสอนน้อยในอีกสาขาหนึ่ง โดยให้ผู้สอนได้มีโอกาสเตรียมตัวศึกษาหลักสูตรหรือทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถทำการสอนที่มีประสิทธิภาพได้

3. จัดตามความถนัดและความสนใจ อาจารย์บางคนที่เคยเรียนวิชาเอก หรือวิชาโทสาขาใดสาขาหนึ่งมา ให้ทำการสอนวิชาที่เรียนวิชาเอก หรือวิชาโทนั้นๆ มาแล้ว แต่ด้วยสาเหตุใดก็ตาม ในภายหลังมีความสนใจในอีกวิชาหนึ่ง ได้ทำการศึกษาค้นคว้าจนเกิดความรู้ความชำนาญและสนใจอยากจะสอนอีกวิชาหนึ่ง ก็อาจจัดให้สอนได้

4. จัดอาจารย์เข้าสอนในรายวิชาที่มีประสบการณ์ อาจารย์บางคนอาจมีประสบการณ์หรือความชำนาญในวิชาซีฟแขนงใดแขนงหนึ่ง อาจจะเป็นเพราะครอบครัวมีอาชีพนั้น หรือมีความสนใจค้นคว้า ทดลอง ในกรณีที่เหมาะสม ก็อาจจัดให้สอนในวิชาซีฟที่มีความชำนาญหรือมีประสบการณ์นั้น

5. จัดอาจารย์เข้าสอนตามความจำเป็น ในบางสถาบันการศึกษา มีอาจารย์มากเกินไปในหมวดวิชาหนึ่ง แต่อาจารย์ขาดในหมวดวิชาหนึ่ง แต่อาจารย์ที่เกินไม่ได้เรียนเป็นวิชาเอกหรือวิชาโท หรือไม่มีความถนัดในหมวดวิชาที่ขาดนั้น ถ้าเป็นอาจารย์เกินในหมวดวิชาซีฟ แต่อาจารย์ขาดในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปก็อาจจัดให้สอนได้ เพราะอย่างน้อยอาจารย์ทุกคนก็เคยผ่านการเรียนวิชาศึกษาทั่วไป

มาก่อน เพียงแต่ให้ศึกษาหลักสูตร คู่มือการสอน แบบเรียน แผนการเรียน แผนการประเมินผลที่ได้จัดทำไว้ ก็จะทำให้การสอนได้ แม้ในตอนต้นอาจจะไม่ได้ผลดีนักก็ตาม

การจัดชั้นเรียนและการจัดอาจารย์เข้าสอนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเรียนการสอน จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้สอนและกลุ่มผู้เรียน รวมทั้งนโยบายและข้อจำกัดบางประการของสถาบันการศึกษาประกอบ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ

การจัดตารางสอบ

การจัดตารางสอบจะจัดพร้อมๆ กับการจัดตารางสอนเพื่ออำนวยความสะดวกในการเลือกวิชาลงทะเบียนของนิสิต ซึ่งจะต้องมีการวางแผนทั้งสองส่วนไปพร้อมๆ กันเสมอ หลักในการพิจารณาการจัดการสอบ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 193-194) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการจัดตารางสอบ ไว้ดังนี้

1. วิชาที่จัดสอบในแต่ละวันไม่ควรเกิน 2 วิชา เพื่อให้ให้นิสิตได้มีการผ่อนคลายในการสอบ
2. สถานที่สอบควรมีความเงียบ อากาศถ่ายเทได้ดี การจัดโต๊ะเก้าอี้ควรให้ห่างกันพอสมควร
3. เวลาที่ใช้สอบควรพอเหมาะๆ กับเนื้อหาวิชาและหน่วยกิตที่เรียน ต้องคำนึงถึงวิชาที่เป็นทฤษฎีและปฏิบัติ การจัดสอบภาคปฏิบัติมีกจัดแยกจากการสอบทฤษฎี เพื่อความสะดวกในการเตรียมสถานที่สอบ
4. ควรจัดอาจารย์คุมสอบอย่างน้อยห้องละ 2 คน กรณีที่อาจารย์มีความจำเป็นต้องไปนอกห้องจะได้มีอาจารย์อีกคนอยู่ประจำห้องสอบ
5. ควรจัดอาจารย์คุมสอบสำรองไว้อีกหนึ่งชุด กรณีมีผู้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้จะได้มีผู้คุมสอบแทน
6. ระเบียบการเข้าห้องสอบ ควรแจ้งให้ผู้เรียนและอาจารย์ได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
7. การจัดพิมพ์ข้อสอบควรมีกรรมการรับผิดชอบในการพิมพ์ และมีระบบการป้องกันการรั่วไหลของข้อสอบ

การจัดตารางสอนและตารางสอบเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเพื่อแจ้งหรือแจกให้ผู้สอน ผู้เรียน คณะวิชา และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ก่อนการลงทะเบียนในแต่ละวิชา

การจัดการสอนซ่อมเสริม

การสอนซ่อมเสริมเป็นการสอนกรณีพิเศษ นอกเหนือไปจากการสอนตามแบบแผนปกติ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของผู้เรียน มี 4 ลักษณะคือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 157-158)

1. สอนซ่อมเสริมก่อนการเรียนการสอน

2. สอนซ่อมเสริมขณะที่ทำการสอน
3. สอนซ่อมเสริมรายวิชาเพื่อสอบแก้ตัว
4. สอนซ่อมเสริมสำหรับผู้เรียนที่ฉลาดหรือเรียนเร็ว

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544 : 40) ได้กล่าวถึงการสอนซ่อมเสริมว่าโดยพื้นฐานของผู้เรียนมีความแตกต่างกัน จึงควรมีองค์การช่วยเหลือผู้เรียนโดยมีหน้าที่ประสานงานกับผู้สอนในการจัดรายวิชาสอนซ่อมเสริมให้ผู้เรียนนอกเวลาเรียนปกติ เพื่อให้โอกาสพัฒนาการเรียนรู้อันตรายวิชาที่มีพื้นฐานต่ำ การสอนซ่อมเสริมอาจจัดโดยผู้สอนเอง หรืออาจจะใช้ระบบรุ่นพี่ช่วยสอนรุ่นน้องหรือเพื่อนสอนเพื่อนก็ได้

การเลือกตำราเรียน

การเลือกตำราเรียนเป็นอุปกรณ์การสอนที่สำคัญซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการสอน เพราะมีการจัดลำดับเนื้อหาของวิชานั้นไว้แล้ว ทำให้มีเวลาในการประยุกต์ใช้ วิเคราะห์วิจารณ์ และฝึกการแก้ปัญหา ซึ่งในการจัดลำดับตำราเรียนไรท์ (ศิริกาญจน์ จันทร์เรือง, 2543 : 99 ; อ้างอิงจาก Wright, 1987) ได้เสนอแนะการจัดลำดับคุณภาพของตำราเรียนโดยให้คะแนนจาก 1 (เหมาะสมอย่างยิ่ง) ถึง 5 (ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

1. เนื้อหามีความทันสมัยและเหมาะสม
2. ผู้เขียนเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น
3. มีการใช้วารสารประกอบ
4. หัวข้อเรื่องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์
5. มีการเรียงหัวข้อตามต้องการ
6. เนื้อหาแม่นยำและมีพัฒนาการอยู่เสมอ
7. ปราศจากอคติด้านสัญชาติ เชื้อชาติ และเพศ
8. มีความคิดรวบยอด หลักการและสรุปผลที่พัฒนาแล้ว
9. มีรายละเอียดพอเพียง
10. มีคำอธิบายชัดเจน
11. ระดับการอ่านเหมาะสม
12. เหมาะกับภูมิหลังของผู้เรียน
13. มีชื่อเรื่อง หัวเรื่องใหญ่ และหัวเรื่องย่อย ที่ช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพโครงสร้างและความสัมพันธ์ของโครงสร้างนั้น

การจัดทำคู่มือนิสิต

การจัดทำคู่มือนิสิตเป็นเอกสารที่สถาบันการศึกษาทำเพื่อแจกนิสิตโดยเฉพาะนิสิตใหม่ เพื่อให้เข้าใจหลักสูตร การเรียนการสอน การปฏิบัติตนได้ถูกระเบียบของสถาบันการศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 160) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการแนะนำสถาบันการศึกษา ประวัติความเป็นมา คณาจารย์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนิสิต ให้คำแนะนำด้านหลักเกณฑ์ หลักการ โครงสร้างรายละเอียดวิชา ปฏิทินการศึกษา ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษา การสอบ วินัยและข้อปฏิบัติต่าง ๆ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์

เซอร์ซิด (สุมิตรา ชิตามร. 2546 : 15; อ้างอิงจาก Churchill, n.d.) กล่าวว่า “We shape our buildings; thereafter they shape us.” ซึ่งหมายถึง มนุษย์มีอิทธิพลที่จะสร้างอาคารสถานที่อย่างไรก็ได้ และในทำนองเดียวกัน อาคารสถานที่เหล่านั้นก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาศัยอยู่หรือใช้ประโยชน์ในอาคารสถานที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของนิสิตส่วนใหญ่ที่ยอมรับว่าสภาพด้านกายภาพมีส่วนเสริมสร้างความเจริญงอกงามให้แก่ทุกคนที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา โดย วิจิตร วรุตบางกูร (2524 : 45) ได้กล่าวถึงอาคารสถานที่ของโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยในอุดมคติว่า ควรมียุคประเภทย่อยๆ ทั้งขนาด รูปร่าง รูปลักษณะ วัสดุ สีแสง ทัศนียภาพ ทิศทางที่เหมาะสมกับการจัดระเบียบภายในอาคาร สุนัขลักษณะ ความปลอดภัย ความสดชื่น ความสุขสบายและความอบอุ่น สถาบันการศึกษาต่างๆ ควรพยายามปรับปรุงและสร้างอาคารสถานที่เพื่อให้เหมาะสมกับประโยชน์หรือความต้องการใช้งาน

ณัฐพล พุ่มชุมพล (2546 : 31; อ้างอิงจาก เอกสารกรมสามัญศึกษา. 2532. หน้า 1) ได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสถานศึกษาไว้ว่า สถานศึกษาจะต้องตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมที่ดี การคมนาคมเป็นไปโดยสะดวก และมีการจัดสาธารณูปโภคที่เหมาะสม โดยพิจารณาดังนี้ 1) สถานศึกษาตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถจัดอาคารสถานที่ได้สะดวก พร้อมใช้งาน ได้ทันทีที่ต้องการ ประหยัดและมั่นคง ไม่เป็นที่ลุ่มหรือที่ดอนเกินไป สามารถจัดระบบระบายน้ำได้ดี 2) สถานศึกษาตั้งอยู่ในที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย ห่างไกลจากแหล่งหรือสิ่งเลื่อมโทรมและสิ่งรบกวน เช่น กลิ่น เสียง การสั่นสะเทือน 3) สถานศึกษาตั้งอยู่ในที่มีมีการคมนาคมสะดวก ไม่ห่างไกลจากชุมชน 4) สถานศึกษาตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถจัดการสาธารณูปโภคได้สะดวกพร้อมใช้งาน

ในทัศนะของ ซีเกอร์ (อำพัน อ่องเยี่ยม. 2541 : 45; อ้างอิงจาก Seager. 1961. pp. 5-6) สถานศึกษาที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะคือ มีขนาดกว้างพอเหมาะกับโครงการปัจจุบันและ

พร้อมที่จะขยายได้ในอนาคต อยู่ในสถานที่ที่ปลอดภัย สวยงามและใช้ประโยชน์ในกิจกรรมกลางแจ้ง และมีนันทนาการที่ดีที่สุด การวางผังสามารถจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมและมีพื้นที่พร้อมจะอำนวยความสะดวก จัดส่วนที่มีเสียงดังและสงบเงียบให้แยกออกจากกัน ตั้งอยู่ในที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจรน้อยที่สุด ระบบการจราจรภายในมหาวิทยาลัยควรแยกเป็นทางรถยนต์ จักรยาน ทางเท้า ภายในอาคารเรียนควรคำนึงถึงการระบายอากาศและแสงสว่างให้เป็นไปตามธรรมชาติ ไม่ควรอยู่ใกล้สถานที่สำหรับการจัดกิจกรรมกีฬา ซึ่งจะมีการเชียร์ส่งเสียงดัง ที่เรียนกับที่เล่นหรือที่พักผ่อนหย่อนใจควรแยกจากกัน และผู้ใช้อาคารสถานที่ควรระมัดระวังในการใช้สถานที่ต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ให้เหมาะสม

ความหมายของอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์

สถาบันการศึกษาที่ดีควรมีองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่ดี สามารถสร้างสรรค์วัตถุหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ในการนำไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างพัฒนานิสิตนักศึกษาให้เกิดทัศนคติที่ดี มีสติปัญญาและความรู้ความสามารถ สถาบันการศึกษาควรมีการให้บริการในด้านอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์การสอน เพราะการจัดการเรียนการสอนจำเป็นต้องใช้อาคารสถานที่และสื่อในการดำเนินการ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ลึกซึ้งที่ดีในการศึกษาหาความรู้ เกิดความรู้ลึกซึ้งปลอดภัยและมั่นคง ดังนั้น สถาบันการศึกษาที่ดี มีสภาพแวดล้อมต่างๆ พร้อมอำนวยความสะดวกในการหาความรู้ จะทำให้นิสิตนักศึกษาเกิดความอบอุ่น มั่นคงและปลอดภัย พร้อมกับได้รับประโยชน์มากที่สุด

อาคารสถานที่ หมายถึง สิ่งก่อสร้างภายในสถานศึกษา ใช้ในการเรียนการสอนและปฏิบัติกิจกรรมอื่น รวมทั้งใช้กระทำอย่างอื่นนอกเหนือจากการเรียนการสอน แบ่งเป็นอาคารเรียนและอาคารประกอบ (ประดิษฐ์ คุณรัตน์. 2539 : 1-2)

ประดิษฐ์ คุณรัตน์ (2539 : 3-4) กล่าวถึงหลักการสำคัญในการดำเนินงานเรื่องอาคารสถานที่ไว้ดังนี้

1. อาคารเรียน ควรเป็นอาคารถาวร ใช้การได้ทุกฤดูกาล ถูกสุขลักษณะ จำนวนและขนาดของอาคารเรียนควรเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน ดัดแปลงใช้งานได้หลายอย่าง ทนทานต่อการใช้งาน
2. ห้องเรียน ควรอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ เป็นสัดส่วนเรียบร้อย มีอุปกรณ์ครุภัณฑ์ประจำห้องครบครัน และอยู่ในสภาพดี ปราศจากเสียง ฝุ่น กลิ่น คิว และมลภาวะอื่นๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ ขนาดของห้องเรียนพอเหมาะกับจำนวนนักเรียนเพื่อความสะดวกในการจัดกิจกรรมต่างๆ
3. อาคารประกอบ สถานศึกษาควรมีอาคารๆ อื่นนอกเหนือจากอาคารเรียน เช่น อาคารหอสมุด อาคารพยาบาล หอประชุม รวมทั้งอาคารสถานที่จำเป็นอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ โรงฝึกงาน เป็นต้น

สุเทพ ทองประดิษฐ์ (2521 : 453-454) ได้ให้ความหมายของอาคารสถานที่และบริเวณโรงเรียนไว้ดังนี้

อาคารสถานที่ หมายถึง สิ่งก่อสร้างหลักภายในโรงเรียนซึ่งใช้ในการเรียนการสอนและการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ แบ่งเป็น อาคารเรียนและอาคารประกอบกิจกรรมต่างๆ เช่น เสาธง โรงอาหาร ห้องกีฬา ห้องน้ำ ที่จัดเก็บน้ำดื่ม น้ำใช้

บริเวณ หมายถึง สถานที่รอบๆอาคารสิ่งที่จะทำให้อาคารและสถานที่ร่มรื่น น่าอยู่ น่าใช้ ได้แก่ ถนน สนามกีฬา ที่ฝึกฝน ทางระบายน้ำ ร้ว เป็นต้น

การบริหารอาคารสถานที่ หมายถึง การที่ผู้บริหารที่มีหน้าที่บริหารสถาบันศึกษาใช้อาคารและสถานที่ตลอดจนบริเวณต่างๆ ในการให้บริการแก่นักเรียน โดยที่ผู้บริหารควรมีการพิจารณา หรือมีวิธีการที่มีระเบียบแบบแผนและบริหารอาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างมากที่สุด

อดิษฐ์ ชาติกำแหง (2527 : 58) ให้ความหมายของการบริหารอาคารสถานที่ว่า การบริหารอาคารสถานที่ หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่เพื่อใช้ในการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ขอใช้ประโยชน์ และได้ผลตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ กิติมา ปริดีติลล (2532 : 197) ได้ให้ความหมายไว้ว่างานบริหารอาคารสถานที่ หมายถึงการรู้จักจัดหา รู้จักบริหารดำเนินการ และ รู้จักใช้อาคาร

สรุปว่า การบริหารอาคารสถานที่ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ตลอดจนถึงแวดล้อมภายในสถานศึกษาให้เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในสถานศึกษาให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

ความสำคัญของงานด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์

สุปริชา หิรัญโร (ม.ป.ป. : 3) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ไว้ดังนี้

การวางแผนการบริหารอาคารสถานที่ มีการประเมิน และหาข้อมูลความต้องการอาคารสถานที่ทางการศึกษาของหน่วยงานหรือในท้องถิ่นนั้นๆ และสามารถสนองความต้องการที่ตรงต่อความต้องการในการใช้อาคารสถานที่และหาทรัพยากรเพื่ออำนวยความสะดวก การวางแผนการบริหารอาคารสถานที่ที่ดีจะช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร เทคนิคการสอนและรูปแบบการจัดการศึกษา ซึ่งเกิดขึ้นเสมอในโลกการศึกษา ปัจจุบัน การวางแผนการบริหารอาคารสถานที่ทำให้สถานศึกษาสามารถใช้ประโยชน์ของอาคารสถานที่มากที่สุดและสามารถใช้ได้ในระยะยาวๆ ช่วยให้สถานศึกษามีความสวยงาม สภาพแวดล้อมที่ดี เนื่องจากมีการคำนึงถึงความสัมพันธ์ครบถ้วนของอาคารสถานที่ต่างๆ ทั้งหมด นอกจากนี้ ยังสามารถคำนวณและจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

องค์ประกอบของอาคาร สถานที่สื่อและอุปกรณ์

ขอบข่ายของงานด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2528 : 4) ได้จำแนกขอบข่ายของงานอาคารสถานที่ 5 งาน ดังนี้

1. การจัดสร้างอาคารสถานที่ รวมถึงการวางผังบริเวณที่ตั้งอาคาร การควบคุมการก่อสร้าง การตกแต่งจัดระเบียบให้เป็นไปตามหลักการจัดอาคารสถานที่ของสถานศึกษา ตลอดจนการรื้อถอนอาคารสถานที่

2. การใช้อาคารสถานที่ หมายถึง การกำหนดวางแผนการใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์ใช้สอยมากที่สุดต่อการเรียนการสอนโดยตรง คือเกิดการเรียนรู้นอกห้องเรียนของผู้ศึกษาและต่อชุมชน

3. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ การประดับตกแต่งและซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้คงสภาพเดิมหรือเพิ่มเติมให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าที่สุด

4. การควบคุมดูแลอาคารสถานที่ คือการควบคุมดูแลโดยทั่วไป เป็นการกำกับติดตามผลการใช้อาคารสถานที่ การบำรุงรักษา การตกแต่ง รวมถึงการควบคุมการปฏิบัติงานอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับ และแบบแผนของราชการที่เกี่ยวข้อง

5. การประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ เป็นการดำเนินการประเมินผลการใช้อาคารสถานที่เพื่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินงานด้านนี้ให้เหมาะสมเพื่อประโยชน์สูงสุด และเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวางแผนดำเนินงานอาคารสถานที่ของปีถัดไป

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2539 : 9-10) ได้กำหนดขอบข่ายของงานอาคารสถานที่ไว้ในส่วนของงานธุรการ โดยระบุงานอาคารสถานที่ว่า ได้แก่ การจัดหาสำนักงาน การบริหารสำนักงาน การบำรุงรักษาสำนักงานและสถานที่ต่างๆ ที่ใช้เป็นที่ทำการ ซึ่งรวมถึงการซ่อมแซมอาคาร การปรับปรุงสำนักงาน การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจราจร ลานจอดรถ ระบบไฟฟ้า ประปา สุขภัณฑ์และระบบปรับอากาศ

ส่วน กิติมา ปรีดีติติก (2532 : 197-198 ; อ้างอิงจาก Elsbree & McNally. 1951) ได้สรุปขอบข่ายของงานด้านนี้ไว้ 15 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การสร้างและการจัดหาอาคารเพิ่มเติม
2. การปรับปรุงซ่อมแซมตามวาระ
3. การใช้สปีภายในห้องเรียน
4. การเลือกใช้เครื่องใช้และเครื่องตกแต่งต่างๆ
5. การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่

6. การจัดห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องสุลักษณะอนามัย
7. การจัดที่เข็ดมือและทำความสะอาด
8. การเดินตรวจอาคารสถานที่เป็นระยะ
9. การจัดให้มีห้องเก็บของสัมภาระและอุปกรณ์
10. การจัดและดูแลห้องเรียน
11. การจัดทำกระดานดำ
12. การตกแต่งห้องเรียนและสถานที่
13. การดูแลพื้นอาคาร
14. การระบายอากาศ
15. การดูแลสนามและบริเวณโรงเรียน

นอกจากนี้ รุ่ง พูลสวัสดิ์ (2527 : 112) กล่าวว่าอาคารสถานที่ที่มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยเสริมสร้างความสำเร็จของงานทางด้าน ร่างกาย จิตใจ สังคมและสติปัญญาของผู้ศึกษาและบุคลากร จึงได้แบ่งงานอาคารสถานที่ออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

1. อาคารเรียน ห้องเรียน และห้องพิเศษ เช่น ห้องธุรการ ห้องสมุด ห้องพยาบาล
2. อาคารประกอบ คือ อาคารที่ใช้ประโยชน์อย่างอื่น เช่น ห้องประชุม ห้องอาหาร
3. บริเวณโรงเรียน

สมิตรี คุณานุกร (2532 : 198) ได้แบ่งงานอาคารสถานที่ในสถานศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอาคารเรียน ด้านห้องเรียน ด้านอาคารประกอบ และด้านอาคารพิเศษต่างๆ

โดยสรุป ความหมาย หลักการและขอบข่ายของงานอาคารสถานที่ คืองานที่เกี่ยวข้องกับการจัดอาคารและบริเวณให้มีความสะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดบรรยากาศที่กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างความคิดกลมกลืนจิตใจให้แก่ผู้ศึกษา บุคลากร ผู้ปกครองและชุมชนที่เข้ามาใช้ประโยชน์ในบริเวณ อาคารสถานที่ ทั้งนี้ ผู้บริหารที่มีความรู้และความเข้าใจในหลักการและเห็นความสำคัญของงานอาคารสถานที่เท่านั้นที่จะสามารถทำให้ได้สถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพดังประสงค์

หลักการบริหารงานอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์

จากการศึกษาหลักการของงานอาคารสถานที่จากนักวิชาการและการจัดการองค์การต่างๆ ได้มีผู้ให้หลักการอย่างหลากหลายและมีประโยชน์ต่อการศึกษาคำนี้ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดบทบัญญัติ 10 ประการ เพื่อให้โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาได้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามจุดมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษา พ.ศ. 2539 – 2550 ในบทบัญญัติที่เป็นหลักการและเป็นแนวทางการพัฒนาอาคารสถานที่

ก็คือ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนหรือของสถานศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เพื่อให้ นักเรียนได้เรียนอย่างมีความสุข มุ่งเน้นการเรียนการสอนตามธรรมชาติ โดยนักเรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง และปลูกฝังเรื่องความสะอาด ความมีวินัยเชื่อฟังพ่อแม่ มีความรักสามัคคี รวมทั้งการจัดให้โรงเรียน มีแผนผังเต็มรูปแบบ มีห้องเรียน ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการ ตลอดจน สนามกีฬาครบครัน โดยให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น (กระทรวงศึกษาธิการ. 2538 : 9)

กิติมา บริดีดีลิก (2532 : 19-20) รวบรวมหลักการในการบริหารงานต่างๆ ไปที่ประสบ ผลสำเร็จและสามารถนำมาใช้ในการบริหารการศึกษาซึ่งรวมถึงการบริหารงานอาคารสถานที่ พอสรุป ได้ 15 ประการ ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจะได้เข้าใจนโยบายของหน่วยงานและ ปฏิบัติงานตามนโยบายนั้นอย่างถูกต้อง
2. มีศูนย์กลางอำนาจ โดยจัดบุคคลให้รับผิดชอบในการทำงานนั้นๆ โดยตรง
3. ระบุหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน กำหนดหน้าที่ความสำคัญในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้ง ระบุการจัดสรรทรัพยากรในการบริหารงานให้เหมาะสมกับลักษณะของหน่วยงาน และประสานงานกัน
4. จัดให้มีระบบการทำงานที่เหมาะสม
5. มีการอำนาจที่ดี
6. จัดให้มีหน่วยงานสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
7. จัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน
8. ความรับผิดชอบต้องมีสิทธิและอำนาจควบคู่ไปด้วย
9. การออกคำสั่งควรทำตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา
10. ควรมีการวางแผนการทำงานทุกขั้นตอน
11. ควรคำนึงถึงหลักประสานงาน เพื่อให้งานมีความก้าวหน้าและเกิดความคล่องตัว
12. จะต้องสร้างงานและติดตามงาน
13. มีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความยุติธรรม
14. คำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ขวัญกำลังใจ การสื่อความหมาย ความขัดแย้ง และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น
15. วางคนให้เหมาะสม มีลักษณะการเป็นผู้นำอย่างแท้จริง

หลักการอย่างกว้างๆ ในการบริหารหน่วยงานที่ได้กล่าวมา จะมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับ ผู้บริหารที่จะใช้วิธีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์และมีขั้นตอนในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้บริหารยังจำเป็นต้องมีศิลปะในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้คือ มีศิลปะในการสั่งงาน มี

ศิลปะในการตีพิมพ์ มีศิลปะในการวางตน มีศิลปะในการแสดงความคิดเห็น มีศิลปะในการรักษา
สามัคคีในหมู่คณะ มีศิลปะในการส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา และมีศิลปะในการปรับปรุงตนเอง

ในส่วนของ ทวีสิทธิ์ สิทธิกร (2531: 17 - 20) ยังได้กล่าวถึงหลักการขั้นพื้นฐานในการ
บริหารงานอาคารสถานที่ไว้ คือ การบริหารอาคารเรียน ห้องเรียน อาคารประกอบและห้องพิเศษ
บริเวณและสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา ซึ่งพอจำแนกได้พอสังเขปดังนี้

1. อาคารเรียน ควรเป็นอาคารถาวรใช้ได้ทุกฤดูกาล ถูกสุขลักษณะ จำนวนของอาคารเรียน
ควรเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน อาคารเรียนทุกหลังรวมทั้งอาคารประกอบ เช่น ห้องประชุม โรงอาหาร
โรงพลศึกษา โดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอย สามารถดัดแปลงการใช้สอยและการใช้งานได้หลายอย่าง
การจัดบรรยากาศและการตกแต่งเหมาะสม ทนทานต่อการใช้งาน รวมทั้งควรมีเครื่องใช้สอยไว้
อำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ อาคารเรียนจะต้องอำนวยความสะดวกให้ได้ใช้วัสดุทางการศึกษาให้เกิดประโยชน์
สูงสุด จะต้องสามารถทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการศึกษาและกิจกรรมอื่นๆ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์
อาคารเรียนต้องมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยด้านการใช้สอยที่สามารถตอบสนองความก้าวหน้า
ทางนวัตกรรมทางการศึกษา การวางแผนอาคารเรียนควรยึดหลักประหยัด และหลักการทางเศรษฐกิจ
คือสามารถประยุกต์ให้นักเรียนได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ ผู้ศึกษาและผู้สอนมีความสุข
และเกิดความภาคภูมิใจในการใช้ชีวิตอยู่ภายในอาคาร จึงควรออกแบบให้เสริมสร้างความรู้สึกที่ดี
รวมทั้งการแบ่งส่วนต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ใช้สอย เช่น แบ่งเป็นส่วนพื้นที่ของงานบริหารหรือส่วนของ
การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน เป็นต้น

2. ห้องเรียนควรอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นสัดส่วนเรียบร้อย มีอุปกรณ์ครุภัณฑ์ประจำห้อง
ครบครันและอยู่ในสภาพดี สุขลักษณะประจำห้องเป็นสำคัญ ควรปราศจากเสียง ฝุ่น กลิ่น คิวและ
มลภาวะอื่นๆ แสงสว่างพอเหมาะ ขนาดห้องเรียนควรมีความเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน

3. อาคารประกอบและห้องพิเศษ ควรมีห้องพิเศษ เช่น ห้องสมุด ห้องพยาบาล ห้อง
วิทยาศาสตร์ ห้องหัตถศึกษา ห้องศิลปะและดนตรี ห้องประชุม ห้องอุปกรณ์การสอน และห้องอนามัย
ในส่วนของอาคารประกอบที่จำเป็น เช่น ห้องน้ำ โรงฝึกงาน ห้องปฏิบัติงานวิชาชีพต่างๆ เป็นต้น ซึ่ง
ห้องต่างๆ ดังกล่าวควรมีอุปกรณ์จำเป็นตามหลักสูตรให้ครบครันด้วย

4. บริเวณสถานศึกษา ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ศึกษา มีรั้วล้อมรอบ ไม่มีน้ำขัง
ตกแต่งบริเวณให้สวยงามร่มรื่น เหมาะในการจัดกิจกรรมและเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ ควรมีต้นไม้ให้
ความร่มรื่น

5. สภาพแวดล้อม ควรจัดให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจและความต้องการด้านการจัดการศึกษา เพราะสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลมากในด้านการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ศึกษา

จากหลักการขั้นพื้นฐานในการบริหารอาคารสถานที่ดังที่ได้กล่าวมา จะต้องวางแผนทำโครงการล่วงหน้า ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องการตกแต่งและการเพาะปลูก ควบคู่ไปกับความรู้ในทางการก่อสร้าง รวมทั้งจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการตกแต่งบริเวณอีกด้วย

นอกจากนี้ ปรินซ์ญา อังศุสิงห์ (2532 : 25) ได้กล่าวถึงสถานศึกษาที่ดีไว้ว่ามีคุณลักษณะ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพอเพียง (Adequacy) หมายถึง การมีพื้นที่ มีบริเวณ อาคาร ห้องเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอ
2. ความเหมาะสม (Suitability) หมายถึง ความเหมาะสมในการเลือกที่ตั้งของสถานศึกษาลักษณะของพื้นที่ และการจัดห้องต่างๆ
3. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่างๆ
4. สุขลักษณะ (Healthfulness) หมายถึง การพิจารณาส่งเสริมในด้านสุขภาพและอนามัยเป็นหลัก
5. ระยะเวลาการติดต่อใช้สอย (Accessibility) หมายถึง เส้นทางหรือระยะเวลาจากบ้านมาสถานศึกษา หรือจากจุดต่างๆ ในบริเวณสถานศึกษา
6. การยืดหยุ่นได้ (Flexibility) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ ผนังกันห้อง หรืออุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ
7. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้พื้นที่ อาคาร อุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้ผลเต็มที่
8. การประหยัด (Economy) หมายถึง การวางแผนผังบริเวณและออกแบบอาคารให้คุ้มค่ากับเงินที่ลงทุนไปและประหยัดค่าบำรุงรักษา
9. การขยายตัว (Expansibility) หมายถึง การขยายตัวของบริเวณและอาคาร โดยมีการออกแบบที่เหมาะสม ขยายตัวได้ง่ายและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อย
10. รูปร่าง (Appearance) หมายถึง การวางบริเวณอาคารและการตกแต่งภายในภายนอกให้เป็นที่ชื่นชมแก่ผู้พบเห็น และมีการบำรุงรักษาอาคารและสถานที่ให้สวยงามและสะอาดอยู่เสมอ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปหลักการในการบริหารจัดการอาคารและสถานที่ดังกล่าวคือ จะต้องมีการเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสมกับการจัดตั้งประเภทของสถานศึกษา สอดคล้องกับการออกแบบอาคารสถานที่และมีการวางแผนผังบริเวณให้มีประโยชน์ใช้สอยอย่างเพียงพอ มีการสร้างตามรูปแบบที่กำหนด ควบคุมการก่อสร้างให้ถูกต้องเป็นขั้นตอน ควรมีรั้วรอบบริเวณห้องเพื่อ

ป้องกันการรบกวนจากสิ่งแวดล้อมภายนอกและปลอดภัย มีการคำนึงถึงมลภาวะ มีการสร้างสนามต่างๆ ได้แก่ สนามกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ภายในอาคารเรียนและบริเวณภายนอกควรจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีถนนสัญจรอย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการสัญจร จัดให้มีห้องสุขาอย่างเพียงพอกับจำนวนนิสิต จัดให้มีน้ำดื่มใช้ที่สะดวกและเพียงพอ และควรคำนึงถึงด้านสวัสดิการ ควรจัดที่พักอาศัยให้แก่ครู-อาจารย์ นักการภารโรง และนิสิตตามความเหมาะสม ปลูกต้นไม้ยืนต้นและไม่ผลัดใบประดับให้มีสถานศึกษาร่มรื่นสวยงาม อาคารเรียนอาคารปฏิบัติการควรมีระบบระบายอากาศ เพื่อให้อากาศถ่ายเทอย่างดี จัดให้มีอาคารหรือห้องพิเศษต่างๆ ที่จำเป็นแก่การดำเนินการของสถานศึกษา เช่น ห้องประชุม โรงอาหารและโรงครัว โรงพลศึกษา ห้องสมุด ห้องดนตรี ห้องสื่อการเรียนการสอน ห้องปฏิบัติการ ห้องทะเบียนและวัดผล ห้องแนะแนวการศึกษา ห้องพยาบาล ห้องธุรการ อาคารพัสดุ ร้านค้า ร้านสวัสดิการ ฯลฯ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด มีการมอบหมายหน้าที่ประจำอาคารและพื้นที่สนามดูแลความปลอดภัยทั่วไป และจัดให้มีเครื่องดับเพลิงและสัญญาณเตือนภัย มีการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้างและซ่อมแซมอาคารสถานที่ที่เกิดชำรุดเพราะการใช้งาน หรือเวลาชำรุดด้วยเหตุอื่น นอกจากนี้ควรมีการประเมินการใช้อาคารสถานที่ และการวิเคราะห์วิจัยสภาพและปัญหาการบริหารงานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยใช้หัวหน้างานอาคารสถานที่ดำเนินการแล้วรายงานหัวหน้าสถานศึกษาเพื่อทราบ และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

โดยสรุป ในบรรดากิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นในสถานศึกษา การบริหารอาคารสถานที่ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้กิจกรรมเหล่านั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยผู้บริหารจะต้องมีความรู้และความเข้าใจ และบริหารอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ รวมทั้งมีศิลปะในการบริหารเพื่อให้หลักการเหล่านั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

สื่ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งที่ได้กระทำเพื่อถ่ายทอดหรือบรรจุข้อมูลข่าวสารสนเทศหรือเป็นตัวกลางส่งข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับและได้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงตามวัตถุประสงค์ การศึกษาเล่าเรียนใช้สื่อที่เรียกว่า “สื่อการเรียนการสอน” เช่น ใช้เครื่องฉายภาพ (โปรเจ็คเตอร์) เครื่องฉายกระดาษ สไลด์ เทปบันทึกเสียง วิทยู โทรทัศน์ วีดีทัศน์ แผนภูมิ รูปภาพ ฯลฯ สื่อวัสดุอุปกรณ์ที่บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการสอนเป็นวัสดุอุปกรณ์ทางกายภาพที่นำมาใช้ในเทคโนโลยีการศึกษาเป็นสื่อที่ผู้สอนส่งให้ผู้เรียนได้รับและเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ (กิดานันท์ มลิทอง 2548 : 100)

จินตนา ไบกาชฎี (2536 : 11) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนหมายถึง วัสดุ หรือเครื่องมือที่จัดทำขึ้น ซึ่งมีข้อมูลเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประสบการณ์การเรียนรู้ สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอนของผู้สอนและผู้เรียนให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนด

การจัดสื่อและอุปกรณ์การสอนประกอบการสอนนั้นๆ เพื่อให้การเรียนการสอนหรือบทเรียนนั้นสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ถ้าผู้เรียนได้ใช้สื่อประกอบจะช่วยกระตุ้นหรือทำให้ผู้เรียนอยากเรียนและเข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น สุรศักดิ์ ปาเฮ (2537 : 27-30) กล่าวไว้ว่า การเลือกใช้สื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้สอนต้องคำนึงถึง เกณฑ์ในการเลือกสื่อการเรียนการสอน วัตถุประสงค์ทางการเรียนการสอน และ เงื่อนไข สภาพการณ์ และกิจกรรมทางการเรียนรู้ โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกสื่อการเรียนการสอนมีหลักพิจารณา คือ (สุรศักดิ์ ปาเฮ. 2537 : 27-28; อ้างอิงจาก Brown. 1972 : 170-171)

1. ความเหมาะสม (Appropriateness) กับจุดมุ่งหมายของบทเรียนและของผู้สอน และความพร้อมของผู้เรียน
2. ความเชื่อถือได้ (Authenticity) มีเนื้อหาที่ถูกต้อง เทียบตรง และทันต่อสถานการณ์
3. ความน่าสนใจ (Interest) สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้เรียน และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
4. การรวบรวมและความสมดุล (Organization and balance) มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ง่ายต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจ
5. คุณภาพด้านเทคนิค (Technical quality) เป็นที่น่าพอใจ ภาพและเสียงประกอบมีความชัดเจน
6. ราคา (Cost) ไม่แพงจนเกินไป คำนึงค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับและเวลาที่เสียไปในการทำ สำหรับสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอนเพราะสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนนั้นจะเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ผู้เรียนได้เข้าถึงความรู้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งบุญยืน จันทน์สว่าง (2548) กล่าวว่า ปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอนทุกระดับ สื่อเหล่านี้ได้แก่ ซีดีรอม (Compact Disc Read Only Memory หรือ CD-ROM) แผ่นวีดีทัศน์ (Videodisc) แผ่นวีดีทัศน์ระบบดิจิทัล (Digital Videodisc หรือ DVD) อินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสืบค้นหาข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดย พงศ์ หรดาล (2531 : 197-198) กล่าวถึงลักษณะของสื่อที่ดีว่า 1) มีความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน 2) มีความเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนการสอน กล่าวคือ หากการสอนเป็นการสอนกลุ่มใหญ่พร้อมกัน สื่อที่ใช้ควรมีขนาดใหญ่เพียงพอที่ผู้เรียนจะสามารถมองเห็นได้พร้อมๆ กันในขณะที่ผู้สอนใช้ประกอบการอธิบาย แต่หากการสอนเป็นกลุ่มย่อย เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนในแต่ละกลุ่มอาจเหมือนกันหรือเรื่องราวต่อเนื่องกันโดยใช้การหมุนเวียนเพื่อการเรียนรู้ก็ได้ สื่อที่ใช้กับกิจกรรมการเรียนลักษณะนี้จึงไม่ต้องการอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ แต่ควรมีหลายชุด หากเป็นการสอนรายบุคคล

ผู้เรียนจะเรียนรู้จากเนื้อหาหรือกิจกรรมการเรียนที่ผู้สอนจัดให้เป็นรายบุคคล สื่อที่จะให้เกิดการเรียนรู้ในลักษณะนี้จะต้องชัดเจนพอที่จะใช้เรียนรู้ได้ด้วยตนเองและเป็นสื่อขนาดเล็กได้

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าสื่อและอุปกรณ์การสอน หมายถึง สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนสถานที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน เพื่อช่วยในการจัดการเรียนการสอนให้มีความพร้อมที่จะใช้ประโยชน์และเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนนั่นเอง ซึ่ง กิดานันท์ มลิทอง (2536 : 83) ให้ความเห็นว่า สื่อการเรียนการสอนจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1. เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนได้ง่ายขึ้น
2. สื่อจะช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจให้กับผู้เรียน ทำให้เกิดความสนุกและไม่เบื่อหน่ายต่อการเรียน
3. การใช้สื่อจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกัน และเกิดประสบการณ์ร่วมกันในวิชาที่เรียนนั้น

4. ช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น
เอกศักดิ์ บุตรลับ (2537 : 355) กล่าวในลักษณะเดียวกันว่า การใช้สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมและใช้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนดังนี้

1. กระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจในการเรียน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้เรียนได้รับความรู้และเกิดประสบการณ์
2. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนอันเป็นวิถีทางนำไปสู่การเรียนรู้อย่างแท้จริง
3. ทำให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอดและความเข้าใจที่ถูกต้องและรวดเร็ว
4. ผู้เรียนเกิดทักษะในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนการสอนนั้น
5. ผู้เรียนจดจำเรื่องราวและสิ่งต่าง ๆ ได้นาน แม่นยำและถูกต้อง
6. เพิ่มพูนประสบการณ์เดิมของผู้เรียน และเปลี่ยนแปลงเจตคติในทางที่พึงปรารถนาได้

จากการศึกษาในเรื่องสื่อการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ปานจิต วิจารณ์ชชกร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและความต้องการการใช้สื่อการเรียนการสอนในสถาบันราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง พบว่า สื่อการเรียนการสอนประเภทวัสดุ จำแนกตามลักษณะและปัญหาการใช้สื่อที่ไม่เพียงพอมากที่สุด คือ สื่อการสอนประเภทฟิล์มภาพยนตร์ หุ่นจำลองและบทเรียนสำเร็จรูป ส่วนสื่อประเภทวัสดุที่มีเพียงพอคือ วัสดุของจริง ภาพสไลด์และสไลด์ประกอบเสียง ส่วนสื่อการเรียนประเภทอุปกรณ์ที่มีเพียงพอ ได้แก่ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ กล้องจุลทรรศน์ และกล้องภาพนิ่ง แหล่งที่มาส่วนใหญ่มาจากงบประมาณ และสภาพปัญหาเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนคือ มีภาระงาน

มากจนไม่มีเวลาเตรียมหรือผลิตสื่อการสอน ปัญหารองลงมาคือ ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ และไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ห้องเฉพาะ

สรุปได้ว่า สื่อการสอนเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากสื่อการเรียนการสอนมีลักษณะพิเศษ ซึ่งสามารถทำให้เกิดประโยชน์และประสบการณ์ในการเรียนรู้หลากหลาย กล่าวคือ สื่อการเรียนการสอนจะเป็นจุดรวมความสนใจ สามารถเพิ่มความเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและสามารถจดจำเหตุการณ์นั้นได้ดียิ่งขึ้น เป็นตัวกลางที่ช่วยนำและถ่ายทอดความรู้จากผู้สอนไปยังผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์การเรียนที่ตั้งไว้

กล่าวสรุปโดยรวม อาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการสำหรับนิสิตโดยตรงเพื่อให้ได้ใช้ประโยชน์ในการบริการ เพื่อนิสิตได้แสวงหาความรู้ในการศึกษา สถาบันการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ คือ ปรับปรุงซ่อมแซมจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ได้แก่ จัดสรรจำนวนห้องเรียน ความจุของห้อง รับจองห้องเรียนเพิ่มนอกตารางการสอน ดูแลการใช้ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดสำหรับการค้นคว้า สักรวจสภาพห้องเรียน พร้อมจัดสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด และสถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ดูแลความสะอาดอาคารทุกอาคารที่เป็นสถานที่ของสถาบัน ดูแลห้องน้ำและสุขภัณฑ์ให้พร้อมสำหรับการใช้งาน และดูแลสถานที่รอบ ๆ อาคารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในส่วนอื่น ๆ สถานที่จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญในการให้บริการตามความประสงค์ของนิสิต

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต

สโมสรนิสิต หรือองค์การนิสิตนักศึกษา นั้น ถึงแม้จะมีชื่อที่ต่างกันแต่ก็มีความหมายเหมือนกัน คือ เป็นองค์การกิจกรรมนิสิตนักศึกษาระดับสถาบัน ซึ่งแต่ละสถาบันจะมีสโมสรนิสิตหรือองค์การนิสิตนักศึกษาเพียงองค์การเดียว เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของนิสิตนักศึกษาทั้งหมดของสถาบัน ตลอดจนให้การสนับสนุนและควบคุมองค์การกิจกรรมนิสิตนักศึกษาทุกองค์การในสถาบัน จากบทบาทหน้าที่ในการเป็นตัวแทนและเป็นศูนย์กลางในการดำเนินกิจกรรมนิสิตของสถาบันและเป็นองค์การกิจกรรมนิสิตที่ไม่ได้สังกัดคณะใดหรือฝ่ายใดในสถาบัน นักวิชาการจึงจัดให้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสโมสรนิสิตหรือองค์การนิสิตนักศึกษาให้เป็น “กิจกรรมส่วนกลาง”

งานบริการด้านกิจกรรมนิสิตของสถาบันการศึกษาทุกแห่งต่างมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปในแต่ละสถาบัน เช่น กิจกรรมนักนิสิต (Student Affairs) งานบริการนิสิตนักศึกษา (Student Service) หรืองานบุคลากรนิสิต (Student Personnel Work) ซึ่งสถาบันการอุดมศึกษาจัดขึ้นสำหรับนิสิตเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตได้พัฒนาการในด้านต่าง ๆ แสดงความสนใจ และให้นิสิตมั่นใจในความสามารถที่ตนเอง

ได้กระทำในกิจกรรมต่าง ๆ การจัดกิจกรรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นิสิตได้สร้างเสริมประสบการณ์พิเศษ สร้างความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันและทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเตรียมความพร้อมของ บัณฑิตในการดำเนินชีวิตภายนอก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า กิจกรรม คือ การที่ผู้เรียนปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อการเรียนรู้

สำเนาวิชาศิลป (2542 : 120) ได้ให้คำจำกัดความของกิจกรรมนิสิตนักศึกษาไว้ว่า คือ กิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยตรง โดยนิสิตนักศึกษาร่วมกันจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษา

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2528 : 145) กล่าวว่า กิจกรรมนิสิต หมายถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการพัฒนา นิสิตในด้านต่าง ๆ นอกเหนือไปจากสิ่งที่บังคับให้ทุกคนต้องเรียนในชั้นเรียน กิจกรรมดังกล่าวเป็นไปด้วยความสมัครใจของนิสิต และไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของคะแนนในวิชาใด ๆ กิจกรรมในส่วนที่ส่งเสริมให้นิสิต จึงหมายรวมทั้งกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดให้นิสิต และกิจกรรมในส่วนที่ส่งเสริมให้นิสิตได้จัดขึ้นเอง โดยการนิเทศและดูแลจากอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมต่างๆ เพื่อให้ นิสิตสัมผัสชีวิตที่ถูกต้องในมหาวิทยาลัย

กูด (Good. 1973 : 9) ได้ให้ความหมายของกิจกรรมนิสิต ไว้ว่าเป็น กิจกรรมนอกชั้นเรียนที่ นิสิตจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ เพื่อให้มีความเข้าใจตนเองและสังคมดีขึ้น กิจกรรมนิสิตเป็น ขอบข่ายหลักสูตรการศึกษาทั้งหมดที่รวมเอากิจกรรมและประสบการณ์นอกห้องเรียนเข้าไปด้วย โดย นิสิตจะได้ทั้งความสนุกสนาน ได้เพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมพัฒนาการด้านต่างๆ เป็นการเปิดโอกาส ให้นิสิตได้ทำกิจกรรมตามความสนใจ ความถนัดและทัศนคติ โดยในการทำกิจกรรมจะต้องมีอาจารย์ ที่ปรึกษาช่วยดูแลให้คำแนะนำเพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปตามเป้าหมายของกิจกรรมและของสถาบัน

จาไมแอส (Jamias. 1969 : 58) กล่าวว่ากิจกรรมนิสิต หมายถึง โครงการและการ ดำเนินงานซึ่งนิสิตหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น โดยเปิดโอกาสให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ ด้วยความ สมัครใจเป็นกิจกรรมที่นิสิตยอมรับและสนับสนุน มีผู้บริหารและอาจารย์เป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อ ช่วยให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้ นิสิตจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมเองและการเข้าร่วม กิจกรรมของนิสิตไม่มีผลในการนับหน่วยกิตหรือคะแนนใดๆ ในอันที่จะช่วยให้นิสิตเลื่อนชั้นหรือสำเร็จ การศึกษา

เฮอริเบอร์ท (Herbert. 1975 : 30) ได้ให้ความหมายของกิจกรรมนิสิตว่าเป็นการจัดองค์การ เพื่อเตรียมเปิดโอกาสในการเสริมประสบการณ์พิเศษ สร้างความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นการศึกษา ประชาธิปไตย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างประชากรที่ดีมีคุณค่าแก่สังคม

ปฏิญญา สาร (2529 : 185) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารกิจการนักเรียน นักศึกษา หมายถึง การบริหารและนิตศกกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสอนในห้องเรียน

เสริมวิทย์ ศุภเมธี (2531 : 132) ได้ให้ความหมายไว้ว่า งานกิจการนักเรียน นักศึกษา คือ การจัดสวัสดิการ การให้บริการ และการควบคุมดูแล ซึ่งสถาบันการศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยคำนึงถึงหลักวิชาการว่าด้วยงานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา เพื่อให้การบริหารงานด้านกิจกรรมนักเรียน นิสิต นักศึกษา เป็นไปเพื่อการพัฒนาประเทศ ให้มีชีวิตในสถาบัน ในสังคมอย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า กิจกรรมนิสิตหมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้นิสิตได้รับประสบการณ์ต่างๆ อันจะก่อผลต่อการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา การร่วมกิจกรรมต้องเป็นไปโดยสมัครใจทั้งการเข้าร่วมและการดำเนินการ ได้รับการสนับสนุนเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาชมรม โดยไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้คะแนนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา และเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยนิสิตหรือสถาบันได้ส่งเสริมให้มีขึ้นตามความสนใจของนิสิต เป็นกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยตรง มีคุณประโยชน์สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา นิสิตให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ กิจกรรมเหล่านี้เป็นกระบวนการทางการศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตได้รู้จักสนิทสนม ปรึกษาหารือ ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือกันทางด้านวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดยมีอาจารย์เป็นผู้แนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อให้การดำเนินการจัดกิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเดินทางไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้กิจกรรมทางด้านวิชาการแล้ว มหาวิทยาลัยยังส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิตรู้จักคิดและสร้างสรรค์ กิจกรรมในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอีกด้วย ประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับจากการทำกิจกรรมนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตในอนาคตค่อนข้างมาก เนื่องจากสังคมทุกวันนี้ไม่ต้องการแต่เพียงคนเก่งทางวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ และวิชาชีพ จึงจะถือว่าเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์

ความสำคัญของกิจกรรมนิสิต

กิจกรรมนิสิตเป็นกระบวนการทางการศึกษาอย่างหนึ่งที่ทำให้นิสิตเกิดการเรียนรู้ โดยการลงมือปฏิบัติ (Learning by doing) กระบวนการนี้ทำให้นิสิตเกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชา เกิดความประทับใจ และสามารถลงมือปฏิบัติให้เกิดผลได้ นักการอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงหลายคน มีความเห็นว่าการนิสิตเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้การสนับสนุน ซึ่งกิจกรรมมีหลายประเภท เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมศิลปวัฒนธรรม

จากทัศนะของนักการศึกษาที่มีชื่อเสียงหลายคน ตลอดจนผลของกิจกรรมนิสิตที่ผ่านมาทำให้เห็นได้ชัดเจนว่ากิจกรรมนิสิตเป็นกระบวนการทางการศึกษาที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ที่ใช้พัฒนานิสิตให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษา การทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์และนิสิตในการทำกิจกรรมของนิสิตทำให้นิสิตเกิดความอบอุ่น เกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจต่ออาจารย์และสถาบันอุดมศึกษาดียิ่งขึ้น สถาบันอุดมศึกษาที่เน้นด้านวิชาชีพหลายแห่ง อาจทำหน้าที่ในด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมน้อยมาก การจัดกิจกรรมของนิสิตทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมเป็นการช่วยทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้ทำหน้าที่ในด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนั้นกิจกรรมนิสิตทางด้านกีฬา ศิลปวัฒนธรรม และบำเพ็ญประโยชน์ ยังมีส่วนสำคัญในการเผยแพร่ชื่อเสียงและเกียรติคุณของสถาบันอุดมศึกษาได้เป็นอย่างดี (สำเนา ขจรศิลป์. 2542 : 121-124)

สำเนา ขจรศิลป์ (2542 : 123) กล่าวว่า การเข้าร่วมกิจกรรมนิสิตนักศึกษา นั้นจะทำให้ได้รับประโยชน์ที่มีคุณค่ามากมายหลายประการ เช่น

1. ช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้มีโอกาสใช้พลังร่างกายและความคิดเพื่อทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม
 2. ช่วยให้ได้มีโอกาสประเมินตนเองว่า จุดเด่น จุดด้อยนั้นมีอะไรบ้าง ทราบถึง ความถนัดและความชอบ สามารถค้นหาอาชีพ งานอดิเรก และกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจที่เหมาะสม
 3. ทำให้เกิดความสมดุลในด้านความรู้และความสนใจของนิสิตนักศึกษา เช่น นิสิตนักศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์สามารถทำกิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรม จึงทำให้นิสิตนักศึกษามีความรู้ความสนใจทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม
 4. ทำให้นิสิตนักศึกษามีโอกาสเปลี่ยนบรรยากาศและอิริยาบถ ได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการศึกษาเล่าเรียน
 5. ทำให้นิสิตนักศึกษาได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ทั้งทางด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ
 6. ทำให้นิสิตนักศึกษาได้มีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ
 7. ทำให้นิสิตนักศึกษาเห็นคุณค่าของตนเองและเกิดความรู้สึกรักที่ติดต่อกับตนเอง
- การเข้าร่วมกิจกรรมนิสิตนั้นจะทำให้ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่ามากมาย แต่บางครั้งก็มิได้หมายความว่า จะได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ตนเองเสมอไป บางคนทำกิจกรรมจนเสียการเรียน เสียเพื่อน เสียคนที่รัก ฯลฯ เพราะไม่รู้จักแบ่งเวลา ไม่รู้จักหน้าที่หลักของความเป็นนิสิต คือ การเรียน บางคนไม่สามารถแยกแยะความสำคัญระหว่างการเรียนกับกิจกรรม ทำกิจกรรมจนทำให้

การเรียนเสียหาย ดังนั้น เมื่อต้องเข้ามาทำกิจกรรมจึงต้องทำความเข้าใจกับตนเองว่าในฐานะนิสิตแล้ว การเรียนต้องถือว่ามีค่ามากที่สุด และกิจกรรมนิตินิตถือเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ช่วยพัฒนาและเพิ่มศักยภาพให้นิสิตมีคุณลักษณะของความเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ได้

จากความหมายและความสำคัญของกิจกรรมนิตินิต/นักศึกษาที่กล่าวถึง จึงพอสรุปได้ว่า กิจกรรมนิตินิตเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้เรียนมีความสมบูรณ์ด้วยคุณวุฒิ วิทยุฒิและวุฒิภาวะที่พร้อมสำหรับการเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ และมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันการศึกษาจะต้องจัดกิจกรรม ควบคุมดูแลการจัดกิจกรรม และเอาใจใส่ในเนื้อหาของกิจกรรม เพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีความเหมาะสม สอดคล้องและเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประโยชน์แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของกิจกรรมนิตินิต

สำเนา ขจรศิลป์ (2542 : 127-252) ได้กล่าวไว้ว่า กิจกรรมนิตินิตสามารถแบ่งออกตามลักษณะของกิจกรรมได้ 7 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมส่วนกลาง กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมการเมือง

กิจกรรมส่วนกลาง หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยองค์การกิจกรรมนิตินิตนักศึกษาระดับสถาบัน ซึ่งเป็นตัวแทนของนิสิตนักศึกษาทั้งหมดของสถาบัน จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีความรู้และทักษะในการทำงานในระบบประชาธิปไตย เป็นกลไกของสถาบันการศึกษาในการให้การสนับสนุนและควบคุมการดำเนินกิจกรรมของนิสิตนักศึกษาของสถาบัน

กิจกรรมวิชาการ เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นส่งเสริมการทำงานด้านวิชาการและประสบการณ์ทางวิชาชีพของนิสิตนักศึกษา เช่น การจัดประชุมสัมมนาเชิงวิชาการ การทัศนศึกษาดูงาน การบรรยายพิเศษโดยมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ การฝึกงาน และการส่งเสริมการเข้าประกวดหรือเข้าร่วมการแข่งขันทางวิชาการหรือวิชาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

กิจกรรมกีฬา หมายถึง การแข่งขันกีฬาภายในและระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งโดยทั่วไปจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีความรู้และทักษะในการเล่นกีฬา ปลูกฝังความมีน้ำใจนักกีฬา ปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ผ่อนคลายความตึงเครียด พัฒนานิสิตนักศึกษาด้านอารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ และช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงของสถาบันอุดมศึกษา

กิจกรรมศิลปวัฒนธรรม เป็นกิจกรรมในการทำนุบำรุงส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาความรู้และทักษะด้านศิลปะและวัฒนธรรม มีการพัฒนาการด้านสังคม จริยธรรม และสุนทรียภาพ และยังส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้รู้จักการทำงานร่วมกันและพัฒนาลักษณะผู้นำและผู้ตามให้กับนิสิตนักศึกษาอีกด้วย

กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้และเพิ่มพูนประโยชน์ ซึ่งการเพิ่มพูนประโยชน์นั้น อาจเป็นการทำให้ตนเองเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น หรือเป็นการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นก็ได้ ซึ่งกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของนิสิตนักศึกษาอาจมีได้หลายลักษณะ เช่น โครงการทำความสะอาด ซ่อมแซม หรือสร้างสาธารณสมบัติ กิจกรรมค่ายอาสาสมัครหรือค่ายอาสาพัฒนาชนบท เป็นต้น

กิจกรรมนันทนาการ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสนุกสนานหรือความสุขสงบ ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามทางร่างกายและพัฒนาอารมณ์จิตใจ ต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมยอมรับและมีความหลากหลาย ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแสดงออก และคุณภาพชีวิต

กิจกรรมการเมือง เป็นกิจกรรมที่เกิดจากความรู้สึกรับผิดชอบของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ ซึ่งอาจมีทั้งในรูปแบบของการสนับสนุน เช่น การสนับสนุนการเลือกตั้ง หรือในรูปแบบของการประท้วง เช่น การประท้วงนโยบายหรือการดำเนินงานของรัฐบาลที่นิสิตนักศึกษาไม่เห็นด้วย

จากความหมาย ความสำคัญและองค์ประกอบของกิจกรรมนิสิตนักศึกษา สรุปได้ว่า กิจกรรมนิสิตนักศึกษาหมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยนิสิตนักศึกษาหรือกิจกรรมที่สถาบันได้ส่งเสริมให้มีขึ้นตามความสนใจของนิสิตนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยตรง จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ให้นิสิตนักศึกษาได้รับประสบการณ์ต่างๆ อันจะก่อผลต่อการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา กิจกรรมนิสิตนักศึกษาอาจแบ่งได้เป็นหลายประเภท ซึ่งการเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละประเภทย่อมขึ้นกับความสนใจและความสมัครใจของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละประเภทก็อาจแตกต่างกันไป

การจัดการดำเนินงานของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

วิสัยทัศน์ พันธกิจและภารกิจหลัก

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวิสัยทัศน์ คือ เป็นเสาหลักแห่งแผ่นดินด้านการศึกษาทางธุรกิจ (The pillar of the kingdom in business education) มีภารกิจหลักในการเสนอการเรียนการสอนคุณภาพสูงต่อนิสิต รวมถึงเตรียมความพร้อมให้นิสิตในการเข้าสู่โลกธุรกิจแห่งนวัตกรรม และก้าวสู่ความเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทางคณะฯ เน้นสร้างสรรคการวิจัยเชิงวิชาการในศาสตร์ด้านธุรกิจ เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอนและบริการทางวิชาการคุณภาพสูงสำหรับทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมไทย

เอกลักษณ์ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง จึงมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความเป็นสากลเทียบเท่ามหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก พัฒนานิสิต พัฒนาคณาจารย์และส่งเสริมให้คณาจารย์สร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ ตลอดจนการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางการศึกษาเพื่อวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับการเจริญก้าวหน้าต่อไป คณะฯ ได้มีการพัฒนาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเกิดขึ้นจากความสามารถในการเล็งเห็นการณ์ไกลของท่านศาสตราจารย์อุปการคุณพระยาไชยยศสมบัติ ผู้ก่อตั้งคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีและคณบดีคนแรกของคณะฯ ซึ่งได้เริ่มเปิดแผนกวิชาการบัญชี การพาณิชยศาสตร์ เป็นแผนกวิชาอิสระ เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2483 ได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าแผนกวิชาการบัญชีและพาณิชยศาสตร์ และคณะกรรมการวิชาการได้พิจารณาจัดหลักสูตรให้มีลักษณะอิสระแตกต่างจากหลักสูตรของคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยกำหนดให้ผู้ที่ศึกษาวิชาการบัญชีเรียนภาคทฤษฎี 4 ปี และภาคปฏิบัติ 1 ปี ต่อมาในปี 2487 ได้ตัดภาคปฏิบัติออก คงเรียนแต่เฉพาะภาคทฤษฎีเป็นเวลา 4 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับปริญญาบัญชีบัณฑิต ส่วนแผนกวิชาพาณิชยศาสตร์ ได้กำหนดหลักสูตรไว้ 4 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับปริญญาพาณิชยศาสตร์บัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการจัดการดำเนินงานในส่วนของการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านกิจกรรมนิสิต ดังต่อไปนี้

ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน

หน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านของการบริการด้านการจัดการเรียนการสอนซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีชื่อเรียกว่า งานทะเบียนนิสิต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานฝ่ายวิชาการของคณะ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการจัดการเรียนการสอน เป็นผู้ให้บริการและประสานงานอำนวยความสะดวกกับส่วนงานต่าง ๆ มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมงานด้านวิชาการ เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานในคณะฯ เช่น ภาควิชา/สาขาวิชา และหน่วยงานนอกคณะฯ คือ บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ดังนั้นงานทะเบียนมีผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและนายทะเบียนเป็นผู้ดูแล มีหน้าที่รับผิดชอบมีหลัก 3 งานคือ งานทะเบียน งานอาจารย์ที่ปรึกษา และงานตารางสอนตารางสอบ ซึ่งทำการติดต่อกับมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของนิสิต อำนวยความสะดวกด้านวิชาการให้แก่นิสิต อาจารย์ บุคคลทั่วไป นอกจากนี้ ยังทำการติดต่อประสานงานภายในคณะ เช่นภาควิชาต่างๆ เพื่อจัดทำแผนการศึกษา รายละเอียดของการสอนและข้อมูลต่าง ๆ การรับเข้าศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ จัดตารางการใช้ห้องเรียน การจัดการอาจารย์ที่ปรึกษา การจัดทำระเบียบประวัติ การแนะแนวการเลือกสาขา และการสำเร็จการศึกษา

หน่วยทะเบียนเป็นศูนย์รวมข้อมูลทางวิชาการของนิสิตของคณะฯ รายละเอียดเกี่ยวกับรายวิชา การลงทะเบียน การเพิ่มจำนวนนิสิตในบางรายวิชา การแก้ไขวัน-เวลาสอน การย้ายห้องเรียน การจองห้องเรียนเพิ่ม ข้อมูลอาจารย์ผู้สอน การจัดตารางสอน ตารางสอบ การจัดห้องสอบ การแก้ไขวันสอบ การขอสอบเก็บตัว ดังนั้น งานทะเบียนจึงมีความสำคัญสำหรับนิสิต อาจารย์ และบุคคลทั่วไปที่มาขอใช้บริการ โดยมีภาพเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

งานทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

งานทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีเป็นหน่วยงานหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการนิสิต โดยซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของคณะฯ มีหน้าที่หลักเกี่ยวกับการให้บริการประสานงานระหว่างนิสิต อาจารย์ หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกคณะฯ มีขั้นตอนการดำเนินงาน มีกฎระเบียบ ข้อบังคับสำหรับนิสิต ดังนี้

1. การรับนิสิตเข้าศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

เป็นการปฏิบัติงานของงานทะเบียนโดยการนำรายชื่อนิสิตที่สอบจากคณะกรรมการอุดมศึกษาประกาศ และแจ้งให้นิสิตที่สอบผ่านนำเอกสารหลักฐาน เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร หรือบัตรประชาชนมาแสดง และฝ่ายทะเบียนแจกเอกสารที่ต้องกรอกรายละเอียด

2. แก้ไขประวัตินิสิต

ฝ่ายทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีหน้าที่บันทึกข้อมูลของนิสิตแต่ละชั้นปีทั้งเก่าและใหม่ เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับผลการศึกษา และข้อมูลส่วนตัว เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ติดต่อประสานงานกับนิสิตในกรณีเกิดปัญหา ซึ่งข้อมูลต้องมีการปรับตลอดเวลาให้ทันสมัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อ

3. การขอทำบัตรประจำตัวนิสิตฉบับใหม่

นิสิตทุกคนที่เป็นนิสิตของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ต้องมีบัตรประจำตัวเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหรือติดต่อ เช่น ในการลงทะเบียนหรือในการสอบ เพื่อที่จะสามารถทราบว่าเป็นนิสิตเป็นนิสิตชั้นปีใด

4. หลักฐานการศึกษา

หลักฐานการศึกษาที่เป็นเอกสารสำคัญที่นิสิตมีความจำเป็นต้องใช้ นิสิตสามารถติดต่อขอรับบริการหรือปรึกษาได้โดยติดต่อผ่านงานทะเบียนคณะฯ หรือสำนักทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัย เช่น ใบรับรองสำเร็จการศึกษา หนังสือรับรองการเป็นนิสิต หรือใบประมวลผลการศึกษา (Transcript)

5. การขอยื่นคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต

ในการขอยื่นคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต งานทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีทำหน้าที่ประสานงานระหว่างอาจารย์ ภาควิชา/สาขาวิชา บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อประโยชน์แก่นิสิต

6. การเข้าสังกัดหรือเปลี่ยนสังกัดการศึกษา

นิสิตระดับปริญญาตรีสอบเข้าศึกษาหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งสามารถเรียนไปจนจบการศึกษา แต่นิสิตบางคณะอาจจำเป็นต้องเลือกเข้าสังกัด เมื่อจะขึ้นชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 เช่น คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี นิสิตต้องยื่นคำร้องที่งานทะเบียนคณะซึ่งจะเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

7. การโอนหน่วยกิตรายวิชาของนิสิตที่ไปศึกษาต่างสถาบัน

งานทะเบียนคณะฯ มีหน้าที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการโอนหน่วยกิตรายวิชาของนิสิตที่ไปศึกษาต่างสถาบัน เพื่อจะได้ทำตามข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8. การขอสำเร็จการศึกษา

งานทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีหน้าที่ประสานงานการขอสำเร็จการศึกษา โดยที่นิสิตต้องตรวจข้อมูลของตนเองทางเว็บไซต์ <http://www.reg.chula.ac.th> เมื่อตรวจครบข้อมูลแล้วจึงทำการยืนยันการขอสำเร็จการศึกษา หากมีแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ สามารถขอคำแนะนำจากงานทะเบียน หรือติดต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล ก่อนที่คณะฯ จะประกาศรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา และถ้ามีการประกาศรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาแล้วจะขอแก้ไขอีกไม่ได้

งานอาจารย์ที่ปรึกษา

งานอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานฝ่ายทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตในการประสานงานระหว่างอาจารย์ นิสิต และฝ่ายทะเบียน โดยอาจารย์มีหน้าที่สอนและให้ข้อมูลแก่ฝ่ายทะเบียนในด้านวิชาการ เช่น รายวิชาต่าง ๆ และฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นิสิต เป็นผู้ประสานงานกับอาจารย์ และสำนักทะเบียนมหาวิทยาลัย นิสิตเป็นผู้ขอรับบริการจากฝ่ายทะเบียนในด้านต่าง ๆ และในกรณีที่มีปัญหา

งานตารางสอนตารางสอบ

ฝ่ายทะเบียนคณะฯ เป็นผู้ประสานงานตารางสอนตารางสอบระหว่างคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีและสำนักทะเบียนและประมวลผล ประสานงานกับคณะกรรมการการสอบประจำปี การศึกษาของคณะฯ ในการจัดทำรายงาน และประกาศเกี่ยวกับการสอบ แจ้งสำนักทะเบียนและประมวลผลเกี่ยวกับการเปิดสอน ปิดสอนรายวิชา หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขใด ๆ และสำเนาส่งทะเบียนคณะฯ เพื่อประกาศให้นิสิตทราบ

ขอบข่ายงานงานตารางสอนตารางสอบของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีดังนี้

1. จัดทำตารางสอนตารางสอบของคณะฯ ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

2. ตรวจสอบตารางสอนของอาจารย์แต่ละภาควิชาว่ามีวิชาใดบ้างที่สอนเวลาซ้อนกัน เพื่อแก้ไขและแจ้งผู้สอน
 3. จัดทำแผนการลงทะเบียนเรียน (Pattern) ให้นิสิตชั้นปีที่ 1 2 และ 3 ของหลักสูตรบัญชีบัณฑิตและบริหารธุรกิจบัณฑิต
 4. จัดทำโปรแกรมการศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิตและบริหารธุรกิจบัณฑิต ในระดับปริญญาตรี เพื่อเป็นแนวทางให้นิสิตลงทะเบียนเรียน
 5. รวบรวมเอกสารการลงทะเบียนแต่ละรายวิชาที่ส่งมาจากสำนักทะเบียนและประมวลผลว่ามีนิสิตลงทะเบียนแต่ละรายวิชาจำนวนเท่าใดในภาควิชา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มจำนวนนิสิต
 6. ให้คำปรึกษาและแนะนำนิสิตที่มีปัญหาการลงทะเบียนในระดับปริญญาตรีและนิสิตที่ได้รับทุนแลกเปลี่ยนไปต่างประเทศ
 7. ประสานงานกับหน่วยงานนอกคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เช่น สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันภาษา ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตารางสอนตารางสอบ
 8. ประสานงานกับภาควิชา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตารางสอน วัน – เวลาสอน ห้องเรียน วันสอบ
 9. ตอบปัญหาและชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับตารางสอนตารางสอบให้กับภาควิชาต่างๆ ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และประสานงานกับส่วนงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้ร่วมงานกรณีมีข้อสงสัย
 10. ประชุมสัมมนา นิสิต งานตารางสอนตารางสอบ งานวิชาการ นิสิตโครงการกีฬาชาติ นิสิตโครงการความสามารถทางวิชาการดีเด่น สัมมนาวิชาการศึกษาทั่วไปตามที่ได้รับมอบหมาย
- ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์**
- สำหรับคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ฝ่ายงานอาคารสถานที่ มีหน้าที่สำรวจ ดูแลอาคารสถานที่ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งมีรายการดังต่อไปนี้
1. อาคารไชยยศสมบัติ 1 2 และ 3 เป็นอาคารเรียน และบางห้องเป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เช่น ห้อง 223 อาคารไชยยศสมบัติ 1 และห้อง Management Cockpit
 2. อาคารบัณฑิต กันตะบุตร หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าอาคาร 9 เป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 2 และ 3
 3. อาคารคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียน ณ ชั้น 5 ห้อง 509 และ 510 อาคารอนุสรณ์ 50 ปี
 4. อาคารห้องสมุด ณ ชั้น 7-8 อาคารอนุสรณ์ 50 ปี

5. อาคารที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีใช้ร่วมกับมหาวิทยาลัย คือ อาคารมหิตลาธิเบศร ใช้เป็นอาคารเรียน อาคารทำกิจกรรม ระหว่างชั้น 1-6 และชั้น 7-14 ทางด้านขวามือเป็นอาคารของคณะฯ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ชั้น 7-8 เป็นสำนักงานภาควิชาสถิติ และใช้เป็นห้องพักคณาจารย์

ชั้น 9-10 เป็นสำนักงานภาควิชาการเงินและการธนาคาร ส่วนหนึ่งใช้เป็นห้องพัก

คณาจารย์

ชั้น 11 เป็นห้องเรียน และห้องปฏิบัติการทางการเงิน

ชั้น 12 – 13 เป็นห้องเรียน

ชั้น 14 เป็นห้อง Management Theatre เป็นห้องสำหรับสอนด้านการบริหารจัดการถือเป็นนวัตกรรมในการเรียนการสอนทางด้านบริหารธุรกิจแห่งแรกที่ผสมผสานและบูรณาการระหว่างการเรียนการสอนทางด้านบริหารธุรกิจ ด้านศิลปะการแสดง และเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางด้าน Audio Visual เป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนที่มีนวัตกรรมที่สำคัญคือ Courseware ที่สามารถกระตุ้นให้นิสิตได้มีกระบวนการในการคิด แสดงออก ได้ตอบ และตัดสินใจผ่านการจำลองเหตุการณ์ สถานการณ์จริง ทำให้นิสิตเกิดการเรียนรู้และจดจำ ดังนั้น อาคารสถานที่ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จึงเป็นแหล่งหาความรู้ของนิสิตและบุคคลทั้งภายในและภายนอก

งานโครงการเพื่อพัฒนาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ประกอบด้วย

1. งานโครงการพัฒนาอาคารเรียน
2. งานปรับปรุงห้องพักอาจารย์ภาควิชาต่างๆ
3. งานปรับปรุงพื้นที่ห้องเรียนและสำนักงาน
4. งานปรับปรุงห้องซัอมดนตรี
5. งานปรับปรุงห้องศูนย์บ่มเพาะ
6. งานปรับปรุงสนามบาสเกตบอล
7. งานปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
8. งานจัดการการจราจรภายในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
9. งานปรับปรุงห้องน้ำและสุขภัณฑ์
10. งานให้บริการดูแลความสะดวกของตัวอาคาร และความสะดวกสบาย เช่น ทางเดิน

ห้องน้ำให้มีความปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ

ส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต

ฝ่ายกิจการนิสิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณ การให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อประสานงาน

ระหว่างกองกิจการนิสิตกับนิสิต นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลงานทางด้านสารบรรณ การเงิน พัสดุ งบประมาณ บุคลากร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลและสถิติ ตลอดจนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายในกองกิจการนิสิต เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่

1. งานสวัสดิการนิสิต

คณะฯ มีทุนการศึกษาทั้งในการช่วยเหลือนิสิตทางด้านการเงินให้สามารถ ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และการให้รางวัลสำหรับนิสิตที่เรียนดี และนิสิตที่ทำคุณประโยชน์หรือสร้างชื่อเสียงให้กับคณะฯ และมหาวิทยาลัย

2. งานพัฒนานิสิต

งานพัฒนานิสิต เป็นอีกงานหนึ่งในฝ่ายกิจการนิสิตของคณะฯ ซึ่งมีความสำคัญที่มีได้ยิ่งหย่อนไปกว่างานอื่นๆ วัตถุประสงค์ของงานพัฒนานิสิตที่สำคัญ คือ การพัฒนาให้นิสิตของคณะฯ มีความพร้อมด้วยความรู้และประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตในอนาคต งานพัฒนา นิสิตจึงรับผิดชอบการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์แก่นิสิตนอกเหนือจากความรู้ในห้องเรียน ในรูปของกิจกรรมการสัมมนาพัฒนาจิต และพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำ การอบรมเพื่อเตรียมตัวให้นิสิตมีความพร้อมในยุคของสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนจัดโครงการต่างๆ ที่จะเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่นิสิต

3. งานกิจกรรมนิสิต

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือระดับมหาวิทยาลัย ไม่สามารถสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์แบบด้วยการเรียนการสอนในห้องเรียนเท่านั้น หากแต่ยังต้องเสริมด้วยองค์ประกอบและกิจกรรมอื่นๆ อีกมากมาย การทำกิจกรรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สามารถเสริมความสมบูรณ์ของความเป็นบัณฑิตภาคธุรกิจโดยทั่วไปต่างต้องการบัณฑิตที่มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมระหว่างศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัยด้วย เพราะพบว่าบัณฑิตที่มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรม แม้ว่าจะมีผลการเรียนไม่ดีมากจะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในงานอาชีพสูงมาก เมื่อเทียบกับผู้ที่ให้ความใส่ใจเฉพาะการเรียนหนังสือโดยขาดความสนใจในกิจกรรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีการจัดกิจกรรมนิสิตหลายประเภท ได้แก่

1. กิจกรรมส่วนกลาง

เป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างนิสิตทั้งมหาวิทยาลัย เช่นกิจกรรมจุฬาวិชาการ เป็นการจัดงานด้านวิชาการของนิสิตเพื่อให้นิสิตได้สร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะนำความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพของตนออกเผยแพร่สู่สังคมและส่วนรวม กิจกรรมส่วนกลางนี้เป็นกิจกรรมเผยแพร่ความรู้

ให้นักเรียนระดับอุดมศึกษามาศึกษาหาความรู้ด้านวิชาการต่างๆ ที่ตนสนใจและชอบก่อนจะเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตต่อไป การจัดกิจกรรมจุฬาลงกรณ์จึงเป็นการส่งเสริมให้เป็นบัณฑิตจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยมีคุณภาพ โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ จะจัดตามห้องเรียนของแต่ละคณะฯ

2. กิจกรรมกีฬา

เป็นกิจกรรมร่วมระหว่างมหาวิทยาลัย เช่น กิจกรรมฟุตบอลประเพณี และกิจกรรมบาสเกตบอลประเพณี บัญชี จุฬา – ธรรมศาสตร์ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เชื่อมความสัมพันธ์แก่นิสิตระหว่างมหาวิทยาลัย ส่วนกิจกรรมกีฬาสัมพันธ์เป็นกิจกรรมของคนๆ จัดขึ้นระหว่าง นิสิต คณาจารย์ ในหลายสาขาวิชา เช่น บัญชี การเงิน สถิติ การตลาด และเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริษัทธุรกิจสอบบัญชีที่มีความสัมพันธ์ด้านการทำงานของนิสิตซึ่งเป็นองค์กรในสายวิชาชีพ

3. กิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรม

กิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรมเป็นกิจกรรมสร้างเสริมให้นิสิตได้มีสมาธิ รู้จักบุญคุณของผู้มีพระคุณ เช่น บิดา มารดา ครูอาจารย์ ซึ่งกิจกรรมของคนๆ เป็นการจัดทำธรรมมะสากล คือการนำผู้นำศาสนาทุกศาสนามาเสวนาด้านธรรมมะให้นิสิตได้เข้าใจในศาสนาทุกศาสนา และแต่ละศาสนาต่างมีระเบียบ ประเพณี และความเชื่อที่แตกต่างกัน ซึ่งนิสิตทุกคนหรือนิสิตที่นับถือศาสนาใดก็ตามจะได้ปฏิบัติตนให้ถูกต้องและเข้าใจในศาสนาต่างๆ

4. กิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการ เป็นกิจกรรมที่นิสิตคิดและจัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแสดงออก เพื่อให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่เพื่อการประกอบอาชีพ กิจกรรมนันทนาการ คือ การให้นิสิตได้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ผ่อนคลายความเครียด มีสุขภาพแข็งแรง สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข ทำประโยชน์เพื่อสังคม กิจกรรมนันทนาการของนิสิตจึงเป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกับนิสิตด้วยกัน หรือบุคคลภายนอก เช่น กิจกรรมรับน้อง กิจกรรมเชียร์รวม กิจกรรมรั้วสี่ชมพูระดูสีฟ้า กิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรมของนิสิตเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีและเป็นการแสดงออกด้านกายภาพ และศักยภาพของนิสิต

5. กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เป็นกิจกรรมนิสิตที่แพร่หลายในสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย ถึงแม้ว่าจำนวนชมรมจะมีไม่มากเท่ากิจกรรมกีฬา แต่กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยเฉพาะกิจกรรมค่ายอาสาสมัครหรือค่ายอาสาพัฒนา เป็นกิจกรรมที่นิสิตให้ความสนใจเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “บำเพ็ญ” ไว้ว่าเป็นการทำให้เต็มบริบูรณ์ เพิ่มพูน ดังนั้น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์จึงหมายถึง “การที่ผู้เรียน

ปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้และการเพิ่มพูนประโยชน์” ซึ่งการเพิ่มพูนประโยชน์นั้น เป็นการทำให้ตนเองเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น หรือการช่วยเหลือผู้อื่น

กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของนิสิตมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจเป็นโครงการทำความสะอาด ซ่อมแซม หรือสร้างสาธารณสมบัติ เป็นต้น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่นิสิตให้ความสนใจและรู้จักดี คือกิจกรรมค่ายอาสาสมัคร หรือ ค่ายอาสาพัฒนาชนบท คำว่า “ค่ายอาสาสมัคร” หมายถึงการสมัครใจออกค่ายเพื่อไปช่วยเหลือผู้อื่น และเพื่อฝึกผู้นำ ซึ่งเป็นความหมายดั้งเดิม ส่วนคำว่า “ค่ายอาสาพัฒนา” นั้นได้เริ่มใช้กันภายหลัง

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ จากองค์กรภายนอกซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นิสิตได้เรียนรู้ถึงประสบการณ์ในด้านต่างๆ เช่น การแข่งขันเกมทางด้านธุรกิจ การเข้ารับฝึก ประสบการณ์การเรียนรู้และปฏิบัติงานจริงในด้านสาขาอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น กิจกรรมหรือโครงการเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายในการฝึกฝนและพัฒนาความรู้ความสามารถของนิสิตและสร้างชื่อเสียงให้แก่คณะฯ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey study) และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวนรวม 2,390 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2554 ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจำนวน 600 คน ที่ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของศิริชัย กาญจนวาสี; ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์; และดิเรก ศรีสุข. (2537 : 105) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($\alpha = .05$) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้ เพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา

หลักสูตร ชั้นปี	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
หลักสูตรบัญชี บัณฑิต						
ชั้นปีที่ 1	57	179	236	14	45	59
ชั้นปีที่ 2	67	186	253	17	47	62
ชั้นปีที่ 3	42	217	259	11	54	65
ชั้นปีที่ 4	56	196	252	14	49	63
รวม(คน)	222	778	1,000	56	195	251
หลักสูตร บริหารธุรกิจ						
บัณฑิต						
ชั้นปีที่ 1	60	190	250	15	48	63
ชั้นปีที่ 2	83	166	249	21	42	63
ชั้นปีที่ 3	54	201	255	13	50	64
ชั้นปีที่ 4	60	184	244	15	46	61
รวม(คน)	257	741	998	64	186	250
หลักสูตรสถิติ ศาสตรบัณฑิต						
ชั้นปีที่ 1	23	68	98	6	17	23
ชั้นปีที่ 2	27	74	101	7	19	26
ชั้นปีที่ 3	26	76	102	6	19	25
ชั้นปีที่ 4	23	75	91	6	19	25
รวม(คน)	99	293	392	25	74	99
รวมทั้งสิ้น (คน)	578	1812	2390	145	455	600

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถูกจัดทำขึ้นตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา รวมทั้งศึกษาการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากคู่มือการปฏิบัติงานทะเบียน และงานตารางสอนตารางสอบคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จากการศึกษาสอบถามนิสิตที่มาใช้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการนิสิตจากหน่วยงานของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และหาข้อมูลตามหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวของไลเคิร์ท (Likert's scales) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 98, 107-108) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการการศึกษาของเพ็ญศรี มณีคำ (2538 : 95-103) วันทนา ทับทิม (2544 : 45-51) เสาวลักษณ์ อภิวิภาท (2541 : 109-116) และไพฑูรย์ กันสิงห์ (2544 : 79-84)
4. สร้างข้อคำถาม ให้ครอบคลุมสาระของการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน 20 ข้อ ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ 20 ข้อ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต 20 ข้อ รวมทั้งหมด 60 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและครอบคลุมเนื้อหา(Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์แนะนำแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและการใช้ภาษาที่เหมาะสม
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try-out) กับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98
8. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้การหา 27 % ของกลุ่มสูง และ 27% ของกลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อคำถาม โดยใช้การทดสอบที (t - test) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.761 ขึ้นไป มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม (Edward. 1987 : 152) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป จากการทดสอบค่า t พบว่ามีคำถามที่ได้ค่า t ต่ำกว่า

1.761 ดังนั้นด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน 1 ข้อได้แก่ข้อที่ 13 ได้ค่า $t = 1.616$ และ คำถามด้านการให้บริการอาคารสถานที่ 5 ข้อได้แก่ข้อ 13, 15, 16, 17 และ 18 ได้ค่า $t = 1.594, 1.158, 1.111, 1.111$ และ 1.330 ผู้วิจัยจึงได้มีการตรวจสอบและมีการแก้ไขกับอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้แบบสอบถามมีจำนวนคำถาม 20 ข้อในแต่ละด้าน

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต นอกจากนั้นตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านบริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนระดับความคิดเห็นไว้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดย

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขออนุญาตจากคณบดี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิต
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นและปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือกับนิสิตชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2554 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแจกรายละเอียดแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากนิสิตและรับคืนด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายข้อ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการ การจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรม นิสิตโดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ตามความมุ่งหมายข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981 : 178) และจำแนกตาม ชั้นปี หลักสูตรที่ศึกษา โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ วิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าความถี่
 - 1.2 ค่าร้อยละ

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้การทดสอบที (t-test)

(Ferguson. 1981 : 178)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

(Cronbach. 1984 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยสถิติทดสอบที (t-test)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เพื่อให้การสื่อความหมายตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้การ

ทดสอบที่ ส่วนตัวแปรชั้นปี และหลักสูตรใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(คน) n = 600	ร้อยละ
1.เพศ		
เพศชาย	145	24.2
เพศหญิง	455	75.8
รวม	600	100.0
2.ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	145	24.1
ชั้นปีที่ 2	153	25.5
ชั้นปีที่ 3	151	25.2
ชั้นปีที่ 4	151	25.2
รวม	600	100.0
3.หลักสูตร		
บัญชี	251	41.8
บริหารธุรกิจ	250	41.7
สถิติ	99	16.5
รวม	600	100.0

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตเพศหญิง จำนวน 455 คน(ร้อยละ 75.8) เป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 153 คน (ร้อยละ 25.5) และเป็นนิสิตหลักสูตรบัญชี จำนวน 251 คน(ร้อยละ 41.8)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังแสดงในตาราง 3-6

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยรวมและในแต่ละด้าน

การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน	3.45	0.57	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์	3.62	0.50	มาก
ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต	3.56	0.56	มาก
รวม	3.54	0.49	มาก

จากตาราง 3 นิสิตเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และการให้บริการกิจกรรมนิสิตว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน เป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
1. ที่ตั้งของหน่วยงานทะเบียนคณะฯ สะดวกต่อการให้บริการ	3.97	0.71	มาก
2. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของหน่วยงานทะเบียนคณะฯ มีความเหมาะสม	3.51	0.82	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.27	0.84	ปานกลาง
4. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีความเป็นธรรม (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.71	0.75	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.41	0.82	ปานกลาง
6. มีการติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการติดต่องานต่างๆ อย่างชัดเจน	3.22	0.93	ปานกลาง
7. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานวิชาการ เช่น ตารางเรียน ปฏิทินการศึกษา การเปิดปิดรายวิชา การเปลี่ยนแปลงห้องเรียน ตารางสอน การเปลี่ยนแปลงตารางสอบเป็นต้น ไว้ที่ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	3.39	0.87	ปานกลาง
8. การประกาศข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอนและตารางเรียนของภาคการศึกษาใหม่ มีความรวดเร็วและทันตามกำหนดการลงทะเบียนเรียน	3.43	0.89	ปานกลาง
9. นิสิตได้รับความสะดวกในการสอบถามและตรวจสอบผลการลงทะเบียน	3.43	0.93	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
10. เทคโนโลยีที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียนมีความทันสมัย	3.50	1.01	มาก
11. มีการกำหนดห้องเรียนที่เหมาะสมกับจำนวนนิสิต	3.37	0.98	ปานกลาง
12. มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียนติดไว้หน้าห้องเรียนอย่างชัดเจนทุกห้อง	3.30	0.95	ปานกลาง
13. การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสมกับรายวิชาที่สอบและจำนวนนิสิต	3.57	0.88	มาก
14. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในสายงานทะเบียนในการให้ข้อมูลและสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.43	0.81	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถพร้อมจะให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	3.33	0.91	ปานกลาง
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานที่และมีบุคลิกลักษณะและท่าทางที่พร้อมต่อการเป็นผู้ให้บริการ	3.77	0.83	มาก
17. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	3.32	0.96	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.20	0.97	ปานกลาง
19. เจ้าหน้าที่ด้านการจัดการเรียนการสอนให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	0.84	มาก
20. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในงานที่รับผิดชอบ	3.28	0.93	ปานกลาง
รวม	3.45	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 4 นิสิตเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอนโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลางมาก ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 1,2,4,10,13,16 และ 19 ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
1. ที่ตั้งของหน่วยงานอาคารสถานที่สามารถติดต่อให้บริการได้อย่างสะดวก	3.63	0.75	มาก
2. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของหน่วยงานอาคารสถานที่มีความเหมาะสม	3.53	0.76	มาก
3. มีการติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการติดต่องานต่างๆ อย่างชัดเจน	3.33	0.81	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.40	0.79	ปานกลาง
5. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีความเป็นธรรม (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.62	0.76	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.52	0.77	มาก
7. สภาพห้องเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.92	0.76	มาก
8. สภาพแวดล้อมของอาคาร มีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบพร้อมในการให้บริการ	3.95	0.75	มาก
9. ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการให้บริการ	3.62	0.89	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับ ความ เหมาะสม
10. ร้านอาหาร นิสิตได้รับความสะดวกในการบริการของร้านอาหาร	3.34	0.86	ปานกลาง
11. การจัดระเบียบการจอดรถและที่จอดรถภายในคณะฯ มีความ เพียงพอต่อการให้บริการ	2.99	0.97	ปานกลาง
12. ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความ เหมาะสม	3.37	0.89	ปานกลาง
13. ศูนย์คอมพิวเตอร์มีการให้บริการระบบเครือข่าย (IT network) ที่ รวดเร็ว	3.77	0.87	มาก
14. ศูนย์คอมพิวเตอร์ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของศูนย์ คอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	3.86	0.83	มาก
15. ห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการด้านข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประยุกต์ทฤษฎีการเงินกับสถานการณ์จริง	3.78	0.77	มาก
16. ห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการข้อมูลทางการเงิน และข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ทั่วโลกจากแหล่งข่าวชั้นนำ	3.79	0.79	มาก
17. ห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการโปรแกรมวิเคราะห์ ทางการเงินที่ทันสมัย	3.82	0.76	มาก
18. ห้องปฏิบัติการทางการเงินเปิดช่วงเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมช่วงเวลาเปิดให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการเงิน มีความเหมาะสม	3.63	0.74	มาก
19. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัย และตรงตามความต้องการ	3.74	0.77	มาก
20. นิสิตได้รับความสะดวกในการยืม-คืน อุปกรณ์การเรียนจาก ห้องสมุด	3.82	0.77	มาก
รวม	3.62	0.50	มาก

จากตาราง 5 นิสิตเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 3, 4, 10, 11, และ 12 ส่วนในข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต เป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานกิจการนิสิตสามารถติดต่อให้บริการได้อย่างสะดวก	3.61	0.75	มาก
2. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของหน่วยงานกิจการนิสิตมีความเหมาะสม	3.61	0.76	มาก
3. งานกิจกรรมนิสิตมีการวางแผนงานกิจกรรมในแต่ละปีเพื่อความเหมาะสม	3.63	0.74	มาก
4. กิจกรรมนิสิตแต่ละกิจกรรมจัดระยะเวลาให้เหมาะสม	3.61	0.76	มาก
5. กิจกรรมนิสิตมีนิสิต อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิต เพื่อการประสานงานที่รวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหา	3.55	0.75	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ โสตฯ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือจัดทำป้ายประกาศอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิตอย่างเหมาะสม	3.53	0.81	มาก
7. มีการติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการติดต่องานต่างๆในหน่วยงานกิจการนิสิตอย่างชัดเจน	3.44	0.81	ปานกลาง
8. ขั้นตอนของหน่วยงานกิจการนิสิตมีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.48	0.76	ปานกลาง
9. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีความเป็นธรรมชาติ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.59	0.80	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต	นิสิต (n = 600)		
	\bar{X}	SD	ระดับ
10. การให้บริการของหน่วยงานกิจกรรมนิสิตเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.51	0.70	มาก
11. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.55	0.72	มาก
12. กิจกรรมนิสิตที่หน่วยงานกิจกรรมนิสิตจัดขึ้นส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา นิสิต	3.66	0.78	มาก
13. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมครบครัน และสะดวกต่อการจัดกิจกรรม	3.54	0.77	มาก
14. งบประมาณในการจัดกิจกรรมเหมาะสม	3.55	1.55	มาก
15. มีการอธิบายชี้แจงขั้นตอนในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมอย่างเหมาะสม	3.49	0.78	ปานกลาง
16. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.56	0.86	มาก
17. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.58	0.82	มาก
18. เจ้าหน้าที่มีวิธีการ หรืออธิบายขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.53	0.82	มาก
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.61	0.84	มาก
20. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติ และกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	3.60	0.79	มาก
รวม	3.56	0.56	มาก

จากตาราง 6 นิสิตเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 7,8, และ 15 ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก



ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เพศชาย (n = 145)			เพศหญิง (n = 445)		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน	3.48	0.56	ปานกลาง	3.44	0.57	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์	3.64	0.46	มาก	3.62	0.51	มาก
ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต	3.61	0.55	มาก	3.55	0.57	มาก
รวม	3.57	0.48		3.53	0.50	

จากตาราง 7 นิสิตชายและหญิงเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและหญิงเห็นว่าการให้บริการอาคารสถานที่และสื่ออุปกรณ์และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

การให้บริการของคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ชั้นปีที่ 1 (n = 145)			ชั้นปีที่ 2 (n = 153)			ชั้นปีที่ 3 (n = 151)			ชั้นปีที่ 4 (n = 151)		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
	ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน	3.60	0.54	มาก	3.48	0.56	ปานกลาง	3.35	0.49	ปานกลาง	3.36	0.64
ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์	3.66	0.51	มาก	3.62	0.49	มาก	3.62	0.44	มาก	3.59	0.55	มาก
ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต	3.67	0.53	มาก	3.61	0.53	มาก	3.47	0.52	ปานกลาง	3.50	0.64	มาก
รวม	3.64	0.49	มาก	3.57	0.48	มาก	3.48	0.41	ปานกลาง	3.48	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 นิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 เห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน และนิสิตชั้นปีที่ 2 เห็นว่าด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตมีความเหมาะสมระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง นิสิตชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 เห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 เห็นว่าในด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมในระดับปานกลางและด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์มีความเหมาะสมในระดับมาก สำหรับด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตนั้นนิสิตในชั้นปีที่ 3 เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ในขณะที่นิสิตในชั้นปีที่ 4 มีความเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหลักสูตร

การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	บัญชี (n = 251)			บริหารธุรกิจ (n = 250)			สถิติ (n = 99)		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านการให้บริการการจัดเรียนการสอน	3.55	0.55	มาก	3.32	0.58	ปานกลาง	3.51	0.54	มาก
ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	3.68	0.51	มาก	3.58	0.49	มาก	3.57	0.48	มาก
ด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต	3.62	0.57	มาก	3.52	0.56	มาก	3.53	0.54	มาก
รวม	3.61	0.49	มาก	3.47	0.49	ปานกลาง	3.54	0.48	มาก

จากตาราง 9 นิสิตหลักสูตรบัญชีและหลักสูตรสถิติเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจเห็นว่าการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตหลักสูตรบัญชีและสถิติเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับมากในด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต ส่วนด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้การทดสอบที่ ส่วนตัวแปรชั้นปี และหลักสูตร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 10 - 17

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เพศชาย (n = 145)		เพศหญิง (n = 455)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	ด้านการให้บริการการเรียนการสอน	3.48	0.56	3.43		
ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และ อุปกรณ์	3.64	0.46	3.62	0.51	0.42	0.677
ด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต	3.61	0.73	3.55	0.57	1.12	0.265
รวม	3.57	0.48	3.53	0.50	0.89	0.374

จากตาราง 10 นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการให้บริการการจัดเรียงการ สอน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.107	2.036	6.414	.001
	ภายในกลุ่ม	594	189.135	.317		
	รวม	597	195.242			
ด้านการให้บริการด้านอาคาร สถานที่สื่อและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.388	.129	.520	.669
	ภายในกลุ่ม	595	148.458	.249		
	รวม	598	148.846			
ด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	4.049	1.350	4.332	.005
	ภายในกลุ่ม	596	185.703	.312		
	รวม	599	189.752			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.728	.909	3.795	.010
	ภายในกลุ่ม	595	142.792	.240		
	รวม	599	145.520			

จากตาราง 11 นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเรียงการสอน และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตแตกต่างกันที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ที่นิสิตมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 12- 14

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปี การศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4
1	3.60			*	*
2	3.48				
3	3.35				
4	3.36				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 นิสิตในชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แตกต่างจากนิสิตในชั้นปีที่ 3 และนิสิตในชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปี การศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4
1	3.67			*	
2	3.61				
3	3.47				
4	3.50				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 นิสิตในชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านกิจกรรมของคณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แตกต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการ
ให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม จำแนกตาม
ชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปี การศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4
		3.64	3.57	3.48	3.48
1	3.64			*	*
2	3.57				
3	3.48				
4	3.48				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตในชั้นปีที่ 4 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามหลักสูตร

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของคณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี	แหล่งความ					
	แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการให้บริการการเรียนการสอน จัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.738	3.393	10.669	.001
	ภายในกลุ่ม	597	188.504	.317		
	รวม	599	195.242			
ด้านการให้บริการอาคารสถานที่ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.473	.771	2.983	.051
	ภายในกลุ่ม	597	147.374	.247		
	รวม	599	148.847			
ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.359	.680	2.154	.117
	ภายในกลุ่ม	597	188.393	.316		
	รวม	599	189.752			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.446	1.223	5.103	.006
	ภายในกลุ่ม	597	143.073	.240		
	รวม	599	145.519			

จากตาราง 15 นิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษา ในหลักสูตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่านิสิตมีความเห็นต่อการให้บริการด้านจัดการเรียนการสอนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 16 - 17

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่

หลักสูตร	บัญชี	บริหารธุรกิจ	สถิติ	
	\bar{X}	3.55	3.32	3.51
บัญชี	3.55	*		
บริหารธุรกิจ	3.32		*	
สถิติ	3.51			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 นิสิตหลักสูตรบัญชีกับหลักสูตรบริหารธุรกิจ และนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจกับหลักสูตรสถิติ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่

หลักสูตร	บัญชี	บริหารธุรกิจ	สถิติ	
	\bar{X}	3.61	3.47	3.54
บัญชี	3.61	*		
บริหารธุรกิจ	3.47			
สถิติ	3.54			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 นิสิตหลักสูตรบัญชีกับหลักสูตรบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างจากนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ การจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ด้านให้บริการกิจกรรมนิสิต

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ในด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2554 จาก 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรสถิติศาสตรบัณฑิต รวมทั้งสิ้น 600 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 ด้าน ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต จำนวน 60 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ

2. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยวิธีการทดสอบที่ ส่วนชั้นปีที่ศึกษาและหลักสูตรที่ศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอนว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตมีความเหมาะสมในระดับมาก
2. นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมแตกต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 และนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิตแตกต่างจากนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ไม่พบความแตกต่าง
4. นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยที่นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมแตกต่างจากนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยที่นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างจาก

นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตและนิสิตหลักสูตรสถิติศาสตรบัณฑิต ส่วนการให้บริการด้านอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์และด้านกิจกรรมนิสิตไม่พบความแตกต่าง

การอภิปรายผล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยรวมและในแต่ละด้าน ผู้วิจัยแยกอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของคณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการจัดให้มีการให้บริการด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกและเอื้อต่อการเรียนการสอนมากที่สุด ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสถานศึกษาที่รับผิดชอบด้านการสนับสนุนให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการให้บริการแก่นิสิตอาจารย์ และบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการของคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชีอย่างทั่วถึง คำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่นิสิตจะได้รับในการให้บริการมากที่สุด ดังที่สมิต สัจฉกร (2542: 173-179) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการควรประกอบด้วย 1. การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4. การให้บริการที่สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และ 5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ นอกจากนี้ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังมีนโยบายในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อนิสิต อาจารย์ และบุคลากร อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอาคารสถานที่และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความเต็มใจในการให้บริการและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับที่ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพคือผู้ให้บริการและสถานที่บริการ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีการเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญของการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนคือการขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้บริการต่างๆ นิสิตบางส่วนไม่ทราบถึงบริการที่งานทะเบียนฯ จัดให้ เช่น วิธีการลงทะเบียนเรียนทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดความขัดข้องบ่อย และยังขาดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการหรือแนะนำถึงวิธีการลงทะเบียน จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการ

ให้บริการด้านการลงทะเบียนของนิสิต นอกจากนี้ นิสิตยังมีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ควรจัดพิมพ์ตารางเรียน ตารางสอบ แจกนิสิตเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ตารางสอบมักจะล่าช้าและมีการจัดให้สอบต่อกันหลายวิชาจนไม่มีเวลาเตรียมตัวในการสอบรายวิชาต่อไป การจัดห้องสอบหลายวิชาในห้องเดียวกันทำให้สภาพแวดล้อมในการสอบไม่ดีเนื่องจากการเดินไปมาของนิสิตและเจ้าหน้าที่คุมสอบทำให้นิสิตที่กำลังสอบเสียสมาธิ และเจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนควรมีความรู้ในสายงานทะเบียนในการให้ข้อมูลและมีความรู้ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในงาน ให้คำตอบและตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีความสุภาพพร้อมที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้

ถึงแม้ว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะพยายามจัดบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาแก่นิสิตด้วยการปรับปรุงระบบงานหลัก เช่น การให้บริการลงทะเบียนเรียน และการตรวจสอบผลการเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในแต่ละภาคการศึกษาในโปรแกรมสำเร็จรูปทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แต่การที่หน่วยทะเบียนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังคงไม่สามารถดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในการบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นั้น อาจเป็นเพราะหน่วยทะเบียนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังขาดการวางแผนในการดำเนินงานและขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ดังที่ แอชเวิร์ทและฮาร์วีย์ (Ashworth & Harvey. 1994 : 28-29) ได้กล่าวไว้ว่าการวางแผนการดำเนินงานที่ดีและการจัดองค์กรที่เหมาะสม นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากปัญหาอันเนื่องมาจากการขาดการวางแผนและบริหารจัดการที่ดีแล้ว การที่นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากบุคลากรของหน่วยทะเบียนฯ ซึ่งยังขาดความรู้ความสามารถและความเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยในขณะที่มีภาระงานเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของคณะฯ ซึ่งจากสถานการณ์เช่นนี้ อาจเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้หน่วยทะเบียนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่สามารถให้บริการแก่นิสิตได้อย่างทันท่วงที หากหน่วยงานทะเบียนมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในงาน มีความอดทน รู้จักควบคุมอารมณ์และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และจัดให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในหน่วยงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะผู้ให้บริการที่มีจิตรักงานบริการ มีความรู้ในงาน มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี และมีการแสดงทางความคิดและความรู้สึกที่เหมาะสมนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อคุณภาพของการบริการ (สมิต สัจฉกร. 2542 : 22-27)

ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สะอาดล้วน (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า นักศึกษาโดยส่วนรวมประสบปัญหาการลงทะเบียนเรียนกระบวนรายวิชา การวัดผลและประเมินผล ส่วนด้านการขอเพิ่มและการขอลดรายวิชา การให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ผล การศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทัศน์ย์ ขอมธิดา (2552 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาคิด เห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีและ พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีมีความ เหมาะสมในระดับมาก ทั้งในด้านการจัดตารางสอน-ตารางสอบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่นักศึกษา และความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาในแผนการเรียนที่วิทยาลัยจัดทำให้ ทั้งนี้เนื่องจาก วิทยาลัยมีการ จัดตารางสอน-ตารางสอบโดยคำนึงถึงความสะดวกกับผู้เรียนและมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ แก่ นักศึกษาอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการต่างๆ ของวิทยาลัยอย่างชัดเจนใน การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

1.2 ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ จากการศึกษาพบว่านิสิตมีความ คิดเห็นว่าการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้มีการปรับปรุงและพัฒนาอาคาร สถานที่ สื่อและ อุปกรณ์มาโดยตลอดเพื่อให้เป็นสถานศึกษาที่เหมาะสมแก่ผู้เรียน นิสิต อาจารย์ และบุคคลภายนอก โดยในปีงบประมาณพ.ศ. 2552 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้มีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อ การพัฒนาอาคารเรียน ห้องเรียนและสภาพแวดล้อมสูงถึงประมาณ 160 ล้านบาท (คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2552) และยังคงมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อ การพัฒนาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา อาคารสถานที่ที่ก่อสร้างภายในสถานศึกษา ใช้ในการเรียน การสอนและปฏิบัติการรวม ทั้งการทำกิจกรรมอย่างอื่นนอกเหนือจากการเรียนการสอนนั้นมีความ สำคัญและมีอิทธิพลมีผลต่อการรับรู้ และพัฒนาในด้านต่างๆของนิสิตในมหาวิทยาลัย ดังที่ อัจฉรา สุชาธมณ (2542 : 30) กล่าวว่า ถ้านิสิตเห็นว่าสภาพแวดล้อมสบายและเหมาะสมก็จะ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสถาบัน โดยที่จะมีความพยายามและตั้งใจศึกษาหาความรู้และ ประสบการณ์ต่างๆ อยู่ในสถาบันต่อไปจนสำเร็จการศึกษา ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมรอบๆ บริเวณ ของมหาวิทยาลัยให้สวยงามนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากอาคารสถานที่ที่มีบทบาทสำคัญใน การช่วยพัฒนานิสิต เพราะนิสิตจะต้องใช้เวลาศึกษาในสถาบัน หากสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลให้เกิดความงามแล้ว อาจทำให้นิสิตไม่รู้สึกระแชาหรือร้อนที่จะมาแสวงหา

ความรู้ที่มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเพียงพอของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ต่อจำนวนจำนวนนิสิต เช่น บริเวณสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สนามกีฬา อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องน้ำ และห้องสุขา เป็นต้น (บุญช่วย จินดาประพันธ์. 2536 : 102)

นอกจากสภาพแวดล้อม อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องน้ำและห้องสุขา สนามกีฬา และบริเวณสถานที่พักผ่อนหย่อนใจแล้ว การให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ยังหมายรวมถึงบริการห้องสมุดด้วย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่านิสิตมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก นิสิตมีความเห็นว่าห้องสมุดมีหนังสือตำราและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยและตรงตามความต้องการ และนิสิตได้รับความสะดวกในการยืม-คืนอุปกรณ์การเรียนจากห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้มีการพัฒนาให้เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้นิสิตสามารถทำการสืบค้นหนังสือได้ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และนิสิตยังได้รับความสะดวกรวดเร็วจากระบบการยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รวมทั้งสามารถทำการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเองทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชียังได้มีการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เช่น ในปีพ.ศ. 2553 ได้มีการรวบรวมและเก็บสถิติการยืมและการใช้งานสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดเพื่อนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2553) และในปีพ.ศ. 2554 ห้องสมุดได้ขยายเวลาทำการจากเวลาทำการปกติ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เป็น 77 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีการให้บริการและให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นฐานข้อมูลในระดับบุคคล (Private service) และมีการเพิ่มบริการรับทำสิ่งล่วงหน้า (Pre order service) เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในการบริการยืม การให้บริการค้นหาและจัดเตรียมตัวเล่มในการยืมหนังสือ และมีการนำ เฟสบุค (Facebook) ที่พัฒนาสำหรับใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุดและฐานข้อมูลที่บอกรับเป็นสมาชิกมาใช้อีกด้วย (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554)

การให้บริการห้องสมุดที่ดีนั้นมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของนิสิต ดังที่วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยนั้นต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม ตามนโยบายหลักของแต่ละสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ และดังที่ พรทิพย์ วรรณกุล (2543 : 78) กล่าวว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้น ควรมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้ 1. ห้องสมุดควรเป็นห้องสมุดในระบบอัตโนมัติ (Automated library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic library) 2. มีปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการและสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic publishing) รวมทั้งสื่อผสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน 3. คุณภาพของตำราและสาระทางวิชาการตรงตามหลักสูตรและ

สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา 4. การให้บริการ ปริมาณการใช้บริการของนักศึกษา ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการ 5. การจัดการทางด้านเทคนิคของห้องสมุด 6. อาคารสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ สะดวกสบาย 7. ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และ 8. การตรวจสอบและประเมินตัวเองที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งบริการของห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจัดให้มีปัจจัยดังกล่าวค่อนข้างครบถ้วนแล้ว

ส่วนทางด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการทางการเงิน จากการศึกษาพบว่านิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการทางการเงินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าคณะฯ ได้มีการปรับปรุงและจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานของนิสิตให้เพียงพอ พร้อมทั้งมีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ มีการนำโปรแกรมและฐานข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ในห้องปฏิบัติการทางการเงิน เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการที่เพียงพอและตรงต่อความต้องการของนิสิตและมีมนุษยสัมพันธ์ดี ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการเปิดให้บริการอย่างตรงเวลา นอกจากนี้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการทางการเงินแล้ว คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชียังได้มีการพัฒนาห้องปฏิบัติการเพื่อการศึกษาอื่นๆ ที่ทันสมัย เช่น ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ (Information Technology for Business Operation Center) ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องปฏิบัติการทางการจัดการ (Management Cockpit) และห้องเกตราลย์ (Management Theater) เป็นต้น ซึ่งห้องปฏิบัติการเหล่านี้นับว่าเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของนิสิต โดยบางห้องยังเป็นห้องสำหรับการที่การสอนที่มีการแสดง และห้องปฏิบัติการบางส่วนยังนับว่าเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาด้านธุรกิจแห่งแรกของประเทศไทยอีกด้วย

สภาพการบริการของศูนย์ปฏิบัติการเหล่านี้เป็นสิ่งที่คณะฯ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานให้เป็นที่ไปตามหลักในการให้บริการของศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ ดังที่ กิดานันท์ มลิทอง (2548 : 100) กล่าวไว้ว่า สื่อการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง สไลด์ วิทยู โทรทัศน์ วิดิทัศน์ แผนภูมิ รูปภาพ และอื่นๆ ซึ่งเป็นวัสดุบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน หรือเป็นอุปกรณ์เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาจากวัสดุ สิ่งเหล่านี้เป็นวัสดุอุปกรณ์ทางกายภาพที่นำมาใช้ในเทคโนโลยีการศึกษา เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับการสอนของผู้สอนส่งไปถึงผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ผู้สอนวางไว้เป็นอย่างดี การจัดสื่อและอุปกรณ์การสอนประกอบการสอนจะทำให้การเรียนการสอนหรือบทเรียนนั้นสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้เรียนอยากเรียนและเข้าใจเนื้อหาได้มาก

ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้แตกต่างจากผลการศึกษาของอำพัน อ่องเอี่ยม (2541 : 142) ซึ่งศึกษาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในทัศนะของอาจารย์และนักศึกษา และพบว่านักศึกษามีทัศนะต่อสภาพแวดล้อมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และแตกต่างจากผลการศึกษาของกฤษมันต์ วัฒนานรงค์; และคนอื่นๆ (2540 : 13) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในสภาพห้องเรียนและสภาพห้องอาหารในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในสื่อและอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในสภาพห้องน้ำและบริเวณพักผ่อนหย่อนใจนอกเวลาเรียนในระดับน้อยที่สุด

1.3 ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการในด้านดังกล่าวของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงส่วนงานกิจการนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ให้มีความพร้อมในด้านการให้บริการที่อำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้าน ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในวิชาชีพของนิสิตในอนาคต เช่น กิจกรรมที่ทำให้นิสิตมีความคิดริเริ่ม มีความเป็นผู้นำ มีความอดทนและมีความเป็นระเบียบ และนิสิตได้เห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมที่ทางคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดให้ ดังนั้นคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรดำเนินภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่นการประชาสัมพันธ์และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำมาข้อมูลดังกล่าวมาใช้ได้ทันที การประชาสัมพันธ์ให้นิสิตได้รับรู้ข้อมูลกิจกรรมจะทำให้นิสิตเกิดความรักความผูกพันเป็นสายใยระหว่างนิสิตกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตรุ่นพี่รุ่นน้อง และนิสิตปัจจุบันด้วยกันจึงทำให้เกิดการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนการส่งเสริมให้นิสิตได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ดังที่วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2538 : 150) กล่าวว่า ความสำเร็จของงานกิจกรรมช่วยให้นิสิตแต่ละคนรู้จักตนเองมากขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จะส่งผลทำให้แต่ละคนสามารถพัฒนาการเรียน วิชาการ สังคม ร่างกาย จิตใจ บุคลิกภาพ วุฒิภาวะสู่ความเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และดังที่ สำเนาวิชจรศิลป์ (2523 : 113) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกิจกรรมนิสิตไว้ว่า นอกจากกิจกรรมนิสิตจะมีความสำคัญต่อนิสิตในการพัฒนาตนเองทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ ช่วยให้นิสิตใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และช่วยให้นิสิตได้มีโอกาสใช้พลังด้านร่างกายและความคิดเพื่อทำสิ่งที่เป็น

ประโยชน์แล้ว กิจกรรมนิสิตยังมีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา ช่วยทำให้นิสิตเกิดความอบอุ่นและมีความเข้าใจอาจารย์และสถาบันอุดมศึกษามากยิ่งขึ้น และยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอีกด้วย

ผลการศึกษาคงงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร แจ่มใส (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาคำคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และพบว่า นิสิตโดยส่วนรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิตทุกกลุ่มงานว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก แต่แตกต่างจากงานวิจัยของอุกฤษฏ์ มนูญจันทร์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ และพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการในแต่ละด้าน และโดยรวมในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหลักสูตรที่ศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 นิสิตชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการให้บริการด้านต่างๆ แก่นิสิตอย่างครบถ้วน และเอื้ออำนวยต่อการศึกษามากที่สุด โดยจัดให้นิสิตได้รับบริการอย่างทั่วถึงและอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการแยกเพศ และคำนึงถึงประโยชน์ในการบริการที่มีคุณภาพแก่นิสิตและอาจารย์เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับที่สำเนา ขจรศิลป์ (2523 : 123) ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการการศึกษาที่ดีว่าจะต้องส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีโอกาสในการสร้างเสริมประสบการณ์และพัฒนาตนเองอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาตรีของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งชายและหญิงมีการทำกิจกรรม ทั้งการเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติและกิจกรรมนอกเหนือจากชั้นเรียนที่เหมือนกัน ได้รับบรรยากาศของคณะฯ และมหาวิทยาลัยแบบเดียวกัน และให้บริการต่างๆ ของคณะฯ เหมือนกัน จึงส่งผลให้ตัวแปรด้านเพศ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังที่สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2533 : 63) ได้กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างระหว่างเพศเป็นสิ่งที่สังคมสร้างความคาดหวัง แต่ความแตกต่างจริงๆ นั้นมีน้อยมาก

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทัศนีย์ ขอมธิดา (2552 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี พบว่า นักศึกษาชายและหญิงของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีมีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน

ระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีไม่แตกต่างกัน และอภิญญา เผือกทอง (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย ทั้งด้านการบริการของบัณฑิตวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอุกฤษฏ์ มนูญจันทัด (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ พบว่า นิสิตเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานนิสิตที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านกิจกรรมนิสิตเป็นด้านที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน นิสิตต่างชั้นปีเข้ารับการศึกษาระยะเวลาที่ต่างกัน มีรายละเอียดในการได้รับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนหรือในส่วนของงานทะเบียนที่แตกต่างกัน เช่น นิสิตในชั้นปีที่ 1 จะมีรูปแบบตารางเรียนและแผนการเรียนที่กำหนดโดยคณะฯ ทำให้เกิดความสับสนในการลงทะเบียนรายวิชา ในขณะที่นิสิตชั้นปีสูงขึ้นสามารถลงวิชาเลือกที่ตนเองสนใจได้มากขึ้น การรับบริการด้านตารางเรียนตารางสอบมีความซับซ้อนมาก จึงอาจทำให้มีปัญหาเรื่องการลงทะเบียนในรายวิชาต่างๆ ทั้งรายวิชาในคณะฯ รายวิชานอกคณะฯ และรายวิชาเลือกกรมทั้งจะทำให้เกิดปัญหาหารายวิชาที่สอบซ้ำซ้อนกัน และอาจจะมีปัญหาอีกหลายอย่าง เช่น ปัญหาห้องเรียน ห้องสอบ ชั้นตอนการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน เป็นต้น การเตรียมแผนการเรียนเพื่อให้นิสิตได้เตรียมตัวไว้ตลอดหลักสูตรการศึกษานั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543 : 70) ได้กล่าวไว้ว่าการเตรียมแผนการเรียน การให้นิสิตรู้จักหลักสูตร รู้จักการวางแผนจัดวิชาเรียน เวลาเรียน เวลาสอบ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้นิสิตเห็นภาพการศึกษาของตนเองอย่างชัดเจน ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันทนา ทับทิม (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการการศึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธี และขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการของงานบริการการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ แสงแข โคละทัด (2554 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียน

การสอน ซึ่งรวมถึงการจัดตารางสอนและตารางสอบ และการลงทะเบียนเรียน ของกองบริการ การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่ไม่แตกต่างกัน

สำหรับการให้บริการกิจกรรมนิสิต ซึ่งพบว่านิสิตต่างชั้นปีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านดังกล่าวที่แตกต่างกัน โดยนิสิตในชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกิจกรรมนิสิตว่าอยู่ใน ระดับเหมาะสมมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 1 เพิ่งเข้าศึกษา ในมหาวิทยาลัย หรือคณะฯ จึงเป็นเพียงผู้เข้าร่วมกิจกรรม ไม่ได้มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมมากนัก ในขณะที่นิสิตชั้นปีที่ 3 เป็นนิสิตที่ดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับคณะฯ จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานกิจกรรมนิสิตมากกว่า และปัญหา ข้อขัดข้อง ที่เกิดขึ้นในกระบวนการการจัดกิจกรรมอาจมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า การปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการนิสิตนั้นนับว่ามีความสำคัญยิ่ง ดังที่ สำเนาฯ ขจรศิลป์ (2537 : 13-18) ได้กล่าวไว้ว่าการ บริการนิสิตนักศึกษาในชั้นปีนั้น จะช่วยพัฒนาการในทุกด้านของนิสิต ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ในการ พัฒนาตนเองของนิสิต และช่วยให้นิสิตเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและ จิตใจ โดยต้องจัดให้เหมาะสมกับพัฒนาการของนิสิตในแต่ละระดับชั้นปี ผลการวิจัยนี้ ชัดแย้งกับ งานวิจัยของอุกฤษฏ์ มนูญทรัพย์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจกรรมนิสิตและสวัสดิการ พบว่า นิสิตแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกิจกรรมนิสิตที่ไม่แตกต่างกัน และนิวัฒน์ วรสาร (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ไม่พบความแตกต่าง อาจ เนื่องมาจากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาปรับปรุงอาคาร สถานที่สื่อและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและพอเพียงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ เหล่านี้สามารถใช้ร่วมกันได้กับนิสิตทุกชั้นปี นิสิตต่างชั้นปีจึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน อาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ที่ไม่แตกต่างกัน ดังที่ สำเนาฯ ขจรศิลป์ (2523 : 78-80) ได้กล่าวไว้ว่า การที่นิสิตนักศึกษาอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะเดียวกัน ย่อมส่งผลต่อความคิด ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรม ดังนั้น การที่นิสิตนักศึกษาได้รับประสบการณ์และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้นิสิตนักศึกษามีทัศนคติหรือความคิดที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิวัฒน์ วรสาร (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อ คุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตที่ศึกษาใน ชั้นปีที่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษา ซึ่งรวมถึงการให้บริการที่

เกี่ยวข้องกับด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณพร ฉัตรทอง (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปของ หลักสูตรปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิต พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 และ 4 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

2.3 นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอนมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการด้านวิชาการของแต่ละหลักสูตรแตกต่างกัน จำนวนรายวิชาที่เป็นวิชาบังคับและวิชาเลือกในแต่ละหลักสูตรมีความแตกต่างกัน บางหลักสูตรเช่นหลักสูตรบัญชีบัณฑิตมีการเรียนการสอนตามแบบแผนการเรียนที่กำหนดไว้ มีวิชาเลือกจำนวนไม่มากนัก ในขณะที่หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีรายวิชาเลือกให้นิสิตเลือกค่อนข้างมาก ดังนั้นนิสิตในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตจึงต้องติดต่องานทะเบียนด้านการจัดการเรียนการสอนมากกว่านิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ทำให้นิสิตอาจไม่ได้รับบริการเพียงพอกับตามความต้องการ นอกจากนี้บุคลากรอาจมีข้อจำกัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนบางส่วนขึ้นอยู่กับภาระงานของภาควิชา นิสิตในหลักสูตรบัญชีบัณฑิตต้องติดต่อประสานงานกับภาควิชาการบัญชีค่อนข้างมากในขณะที่นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจต้องติดต่อกับภาควิชาพาณิชยศาสตร์ ภาควิชาการธนาคารและการเงิน และภาควิชาการตลาดมากกว่า ซึ่งแต่ละภาควิชาอาจมีนโยบายในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เพื่อปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว ส่วนงานต่างๆ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีควรมีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการของนิสิตทุกหลักสูตร ซึ่งการจัดตารางสอบ ตารางสอบนั้น ควรมีการประสานงานระหว่างภาควิชาและคณะต่างๆ ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2525 : 41-42) ได้กล่าวไว้ว่าการดำเนินงานจัดตารางสอน จำเป็นต้องรวบรวมรายละเอียดต้นฉบับตารางสอนจากคณะวิชาต่างๆ เพื่อมากำหนดหมวดหมู่ตามความเหมาะสม เพื่อให้นิสิตนักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนได้โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะวิชาที่ต้องเรียนร่วมกัน นอกจากนี้ภาควิชาต่างๆ ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และควรมีนโยบายในการให้บริการที่สอดคล้องกัน เนื่องจากการให้บริการนิสิตนักศึกษาเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยประสานระหว่างชีวิตนอกห้องเรียนและในห้องเรียน ช่วยส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาชีวิตให้สมบูรณ์ และยังอาจมีผลกระทบต่อการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาด้วย ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงแข โคละทัต (2554 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกอง

บริการการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้าน ซึ่งรวมถึงด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผลจากงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิศรี ม่วงสวย (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักการบริการทางวิชาการและทดสอบศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และพบว่านักศึกษาแต่ละสายวิชามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการแตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของพรรณพิมล ตริ่มงคล (2545 : 62-63) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในสาขาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ ด้านบริการทะเบียนและวัดผล แตกต่างกัน

ส่วนด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และการให้บริการกิจกรรมนิสิตเป็นการให้บริการโดยหน่วยงานส่วนกลางของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งนิสิตทุกคนไม่ว่าจะศึกษาในหลักสูตรใดก็จะได้รับบริการในด้านดังกล่าวจากหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งหน่วยงานของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีทุกหน่วยงานมีนโยบายในการให้บริการกับนิสิตทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะศึกษาในหลักสูตรใดก็ตาม การให้บริการกับนิสิตทุกคนอย่างเท่าเทียมกันนี้สอดคล้องกับหลักการในการให้บริการการศึกษาที่ดี ดังที่ อัจฉรา วัฒนานรงค์ (2545: 9) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาควรจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน มีห้องสมุด ตำรา หนังสือ วารสาร มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกประเทศมีบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ของนักศึกษา ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิวัฒน์ วรสาร (2550: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษาซึ่งรวมถึงการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านกิจกรรมพัฒนานิสิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนิสิตให้ความเห็นว่า การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอนควรมีการปรับปรุงในหลายด้าน เช่น

1.1 ควรจัดให้การวางมีการวางแผนขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือที่ใช้งานทะเบียน เพราะงานทะเบียนมีขั้นตอนรายละเอียดของงานที่นิสิตควรต้องศึกษาและทำความเข้าใจ เช่น วิธีการลงทะเบียนเรียน การขอแบบหรือยื่นคำร้องต่างๆ เพิ่มลด-ถอนรายวิชา และรายละเอียดต่างๆที่นิสิตควรทราบ และควรจัดทำคู่มือสำหรับติดต่อกับสำนักทะเบียนประมวลผลของมหาวิทยาลัย โดยจัดเจ้าหน้าที่ทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนต่างๆหลายๆรูปแบบ เช่น ทำแผนผังการจัดระบบงาน และเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียน เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในงานทะเบียน สามารถอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนสามารถตอบและแก้ปัญหาให้นิสิตได้

1.2 ประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ เช่น จัดทำเอกสารที่ใช้อธิบายงานหรือสื่อ เจ้าหน้าที่จัดทำประกาศ ประสานงานหรือให้ข้อมูล การใช้สื่อและเทคโนโลยีที่สามารถติดต่อและประสานงานได้ เพื่อให้งานมีความสะดวกและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และช่วงเวลาพักกลางวันควรมีเจ้าหน้าที่สลับเปลี่ยนเวลาพักหรือขยายระยะเวลาในการพัก เนื่องจากนิสิตเลิกเรียนมีเวลาที่จะติดต่อขอบริการจากหน่วยงานทะเบียนตรงกับเวลาพักของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนในช่วงกลางวัน งานทะเบียนคณะควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติให้เกิดจิตสำนึก รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ มีความเสียสละและมีความพร้อม เพราะงานบริการคือหัวใจของการทำงาน

2. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเห็นว่าการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมในระดับมาก แต่ยังมีบริการบางขั้นตอนที่ควรมีการปรับปรุง เช่น

2.1 งานอาคารสถานที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่มีขอบเขตกว้าง จึงต้องมีการจัดวางแผนขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือที่ใช้ในส่วนงานอาคารสถานที่ มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ติดต่อประสานงาน งานอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์มีขั้นตอนรายละเอียดของงานค่อนข้างมาก เนื่องจากต้องมีการดูแลตัวอาคารทั้งภายในและภายนอก และมีหน้าที่จัดสรรทรัพยากรต่างๆ เช่น วัสดุ ครุภัณฑ์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด โรงอาหาร ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ดูแลความปลอดภัยในอาคารและทรัพย์สิน สนามหุ้มน้ำที่บริเวณรอบอาคาร และการปรับปรุงวัสดุต่างๆและสิ่งก่อสร้างของคณะ จึงควรมีการวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและชัดเจน

2.2 การให้บริการของงานอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ หรือควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือให้ข้อมูล โดยการใช้อีเมลและเทคโนโลยีที่สามารถติดต่อและประสานงานได้ เพื่อให้งานมีความสะดวกและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และช่วงเวลาดังกล่าวควรมีเจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนเวลาพักหรือขยายระยะเวลาในการพัก เนื่องจากนิสิตเด็กเรียนมีเวลาที่จะติดต่อขอใช้บริการขอใช้บริการตรงกับเวลาพักของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ควรมีการปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ถึงหน้าที่ที่ตนทำ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรักในงาน และสามารถอธิบายชี้แจง ขั้นตอนสามารถตอบและแก้ปัญหาให้นิสิตได้อย่างดี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยมีการจัดอบรม หรือให้ความรู้ให้การศึกษา เพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และมีความเต็มใจต่อการให้บริการทำให้งานบริการ

3. ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมในระดับมาก แต่การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตควรมีการพัฒนาและปรับปรุงในหลายด้าน และควรมีการจัดกิจกรรมสำหรับนิสิตในหลายด้าน เช่น

3.1 ด้านกิจกรรมวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยฝ่ายกิจการนิสิตให้การดูแลและส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ อย่างต่อเนื่องซึ่งมีความหลากหลายและตรงกับความสนใจของนิสิต ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและควรส่งเสริมเพื่อฝึกกระบวนการคิดและทักษะของนิสิตเพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ แต่ทั้งนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง และควรมีการจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

3.2 ด้านกิจกรรมกีฬา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ควรมีกิจกรรมด้านกีฬาที่หลากหลายและมีการวางแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการแข่งขัน สิ่งสำคัญคือควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

3.3 ด้านกิจกรรมพัฒนาสังคมและบำเพ็ญประโยชน์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมปลูกจิตสำนึกให้สนใจและเห็นความสำคัญของการพัฒนาสังคมและบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมนั้นนอกจากจะพัฒนาสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแล้ว ยังสร้างประสบการณ์ตรงให้กับนิสิตได้เรียนรู้ถึงสภาพที่แท้จริงของสังคม รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความสามัคคี และมีความเสียสละ

3.4 ด้านกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมไทยอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ และขนบธรรมเนียมประเพณีไทย เป็นต้น ควรมีการสอดแทรกคุณธรรมเพื่อนำมาปรับใช้ในชีวิตและปลูกฝังค่านิยมที่ดี ด้วยการจัดกิจกรรมปฏิบัติธรรมแก่นิสิต เพื่อให้นิสิตใกล้ชิดกับศาสนามากขึ้น และกิจกรรมที่จัดควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบอย่างทั่วถึง

3.5 ด้านกิจกรรมนิสิตสัมพันธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง ปลูกฝังความสามัคคี โดยให้นิสิตทุกคน มีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม มีการวางแผนและประสานงานที่ดีจากสโมสรนิสิต เพื่อให้กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความน่าสนใจ ควรมีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความน่าสนใจ เพื่อให้นิสิตทั้งมหาวิทยาลัยได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ซึ่งนอกจากจะได้รับความรู้และทักษะที่ดีแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย ทั้งมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาและประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เลี้ยงตามสายที่ทั่วถึง เป็นต้น

ดังนั้น ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตมีฝ่ายงานกิจการนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแล ควรมีการวางแผนงานในส่วนต่างๆ และมีการจัดระบบงานและรายละเอียดของงานเพื่อพร้อมที่จะให้บริการแก่นิสิต โดยมีการปรึกษาหารือทั้งผู้บริหารคณะฯ เจ้าหน้าที่ และนิสิตที่มีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมต่างๆ หากมีปัญหาเกิดขึ้น ฝ่ายงานกิจการนิสิตของคณะฯ ควรมีหน้าที่แก้ไขปัญหา เช่น ในเรื่องเวลาของนิสิตที่เลิกเรียนไม่ตรงกันทำให้ไม่มีเวลาหรือกิจกรรมบางกิจกรรมไม่น่าสนใจ นิสิตขาดที่ปรึกษา สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมมีไม่พร้อม งบประมาณไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เรื่องกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ มีความซับซ้อน การประชาสัมพันธ์หรือประสานงานล่าช้า ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ไม่ตรงกัน เป็นต้น ผู้บริหาร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งการให้บริการของบุคลากรในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องครอบคลุมนิสิตในคณะฯ ทั้งหมด ซึ่งการวิจัยในอนาคตควรจะศึกษาความคิดเห็นของนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติม

2. งานวิจัยในครั้งต่อไปควรต้องมุ่งเน้นข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของความต้องการของนิสิตในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อจะได้ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. การศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะมีการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ





บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2533). *หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายพุทธศักราช 2524 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533)*.
กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- กรมสามัญศึกษา. (2532). *เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2532*. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2538). *แนวทางปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2539-2550*.
กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ. อัดสำเนา.
- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์; และคนอื่นๆ. (2540). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กานดา กิริธีรธู. (2541). *สภาพการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ. ปรินูฎยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิ่งแก้ว เขี่ยมแฉล้ม. (2542). *สภาพการจัดการเรียนการสอนของคณะบริหารธุรกิจ สถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆตามทัศนะของนักศึกษา. ปรินูฎยานิพนธ์
กศ.ม. (การอุดมศึกษา)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
เอกสาร.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2536). *เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). *เทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- กิติมา ปรีดีดีดก. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อักษรภาพิพัฒนา.
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. (2552). *รายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2553). *รายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- (2554). *รายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จรรยาพร กุลอำนวยชัย. (2538). *การศึกษาความพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของ
ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย. วิทยานิพนธ์ สส.ม.* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- จันทร์เพ็ญ หงษ์ทอง. (2545). *สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิตแพทย์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา ไบกาชویی. (2536). *การเขียนสื่อการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: สุริยสาส์น.
- จินต์ศุภา จารณะพร. (2554, 15 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- จีรสา ศตวรรษดำรง. (2554, 13 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ชาญชัย ยมดิษฐ์. (2548). *เทคนิคและวิธีการสอนร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: หลักพิมพ์.
- ณัฐา อิศวศิริกุลกิจ. (2554, 14 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ณัฐพล พุ่มชุมพล. (2546). *ทัศนะของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2535, 3 ธันวาคม). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ทวีสิทธิ์ สิทธิกร. (2531). *หลักและการจัดโครงการสุขภาพในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- ทิพย์วรรณ หันหาบุญ. (2544). *สภาพแวดล้อมทางวิชาการของการจัดการศึกษาในหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะทรัพยากรชีวภาพและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความคิดเห็นของอาจารย์ นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนรัตน์ ตั้งเมตตาเสิตกุล. (2554, 13 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ธมนวรรณ สิริยานันท์. (2554, 14 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ธัญธร ณัฐธัมม์. (2554, 14 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- นรานิติ นพศุภร์. (2554, 15 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจ่างทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

- นารี รมย์กุล. (2547). *ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา สะอาดล้วน. (2545). *สภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิวัฒน์ วรสาร. (2550). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญช่วย จินดาประพันธ์. (2536). *การบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม*. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- บุญยืน จันทร์สว่าง. (2548, เมษายน-มิถุนายน). *การทำรายการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์*. *วารสารห้องสมุด*. 49(2): 17-31.
- เบญจวรรณ บุญประกอบพร. (2545). *ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษา โรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประดิษฐ์ คุณรัตน์. (2539). *การวางแผนอาคารสถานที่*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี
- (2545). *หลักการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- ปริญญา อังศุสิงห์. (2532). *การบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปานจิต โรจนวณิชกร. (2542). *การศึกษาสภาพและความต้องการการใช้สื่อการเรียนการสอนในสถาบันราชภัฏ เขตภูมิภาคภาคกลาง: คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี*. โครงการการศึกษาหลังปริญญาโท มุ่งสู่ความเป็นผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์; และไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2543, กรกฎาคม-ตุลาคม). *การปฏิรูปอุดมศึกษาของโลก และข้อเสนอแนะอุดมศึกษาไทย*. *วารสารครุศาสตร์*. 29(1): 1-7.
- พงศ์ หรดาล. (2531). *เอกสารประกอบการสอน การอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูพระนคร.

- พนม หวัดสว่าง. (2542). *ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.*
- พรทิพย์ วรกุล. (2543, มิถุนายน-2544, พฤษภาคม). *ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. วารสารช่อพะยอม. 12(1): 76-83.*
- พรเทพ ไทยรักษ์. (2539). *ทัศนะของนักศึกษามหาบัณฑิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.*
- พรรณนา ศักดิ์ชื่นยศ. (2554, 13 ธันวาคม). *สัมภาษณ์โดย ชัชณี กระปี่ทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.*
- พรรณพิมล ตีรมงคล. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.*
- พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.*
- พัชรินทร์ มิตรเทียนชาติ. (2554, 14 ธันวาคม). *สัมภาษณ์โดย ชัชณี กระปี่ทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.*
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย; และคนอื่นๆ. (2543). *การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.*
- พีรญา ประสาทอาภรณ์. (2554, 13 ธันวาคม). *สัมภาษณ์โดย ชัชณี กระปี่ทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.*
- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.*
- ไพฑูริย์ กันสิงห์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์. ชลบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ภัณฑิรา สาหรัยกาญจน์. (2554, 13 ธันวาคม). *สัมภาษณ์โดย ชัชณี กระปี่ทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.*
- ภิญโญ สาร. (2519). *หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.*

- ภิญโญ สาร. (2529). หลักการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์; และคนอื่นๆ. (2545). บริการอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพฯ: แม็กโปรคอนซัลแตนท์.
- มหาวิทยาลัยชินวัตร. (2545). ข้อกำหนดมหาวิทยาลัยชินวัตร พ.ศ. 2542. ปทุมธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). การจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมธาวี เจียรตระกูล. (2554, 13 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัยนี กระบี่ทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- แม่นมาส ชวลิต. (2529). ปรัชญาและแนวทางในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย. การสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของสำนักหอสมุดกลางต่อการบริการทางวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ยาใจ อินทวิชัย. (2537, กรกฎาคม). ชี้เด็กปัญญาเลิศเป็นโรคจิต แนะนำศูนย์ช่วยเหลือด่วน. วัฏจักรการศึกษา. 5(218).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่ง พูลสวัสดิ์. (2527). หลักการบริหารการศึกษาในโรงเรียน. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฤดี กฤตทอง. (2528). การจัดตารางสอบของวิทยาลัยครูด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณพร ฉัตรทอง. (2546). การจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปของหลักสูตรปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิต. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชชีรา ศักดิ์สินิท. (2535). สภาพแวดล้อมในวิทยาลัยพลศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันทนา ทับทิม. (2544). ทักษะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันทนีย์ ภูมิภัทราคม; และคนอื่นๆ. (2537). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: วี.เจ.พรินติ้ง.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา ในนิสิตนักศึกษา: หลักการ แนวปฏิบัติ และปัญหา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2528). *งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2538). *กิจการนักศึกษายุคโลกาภิวัตน์*. ใน *เอกสารทางวิชาการ คณะกรรมการกิจการ นักศึกษาสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*. หน้า 150-151. กรุงเทพฯ: ศูนย์ เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- . (2543). *ความเป็นครูและจรรยาบรรณวิชาชีพอาจารย์ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2544). *การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณการ.
- วิจิตร วรุตบางกูร. (2524). *การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา*. สมุทรปราการ: ชนิษฐการพิมพ์ และโฆษณา.
- วิจิตร ศรีสอ้าน. (2518). *หลักการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2539). *ระบบงานธุรการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดีไลท์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิญ ทองพวง. (2542). *การศึกษาสภาพแวดล้อมวิทยาลัยพลศึกษากรุงเทพฯ ตามทัศนะของอาจารย์ และนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- ศรีสุดา อมรฉายา. (2554, 14 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจีทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ศิริกาญจน์ จันทร์เรือง. (2543). *การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริชัย กาญจนवासี; ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์; และดิเรก ศรีสุขโข. (2537). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรินทร์ อังไพบูลย์. (2554, 15 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวี กระจีทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- สงัด อุทรานันท์. (2532). *เทคนิคการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ. (2547). *โครงสร้างการบริหารและองค์การบริหาร การศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2553, จาก <http://dserv.kmitnb.ac.th/chart11.pdf>
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สมिता จันโต. (2554, 14 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย ชัชวีร์ กระบี่ทอง ที่คณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2528). *การบริหารโรงเรียน การบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาแห่งชาติ. (2551). *แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555, จาก http://www.mua.go.th/~bpp/developplan/download/higher_edu_plan/PlanHEdu10_2551-2554.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554)*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2523). *รายงานการสัมมนาบทบาทและทิศทางของการอุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2537). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1: พื้นฐานและบริการนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2542). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2: การพัฒนานักศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุทัศน์ณ์ ขอมธิดา. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับ
อนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุเทพ ทองประดิษฐ์. (2521). *การบริหารโรงเรียนเชิงปฏิบัติการ*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุทธิ นาทวรทัต. (2536). *ตลาดบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาดหน่วยที่ 9-15.
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุปรียา หิรัญโร. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 521 การวางแผนอาคารสถานที่ของ
โรงเรียน*. ชลบุรี: ภาควิชาการบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางแสน. อัดสำเนา.
- สุมิตร คุณานุกร. (2532). *หลักสูตรและการสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- สุมิตรา ชิตามร. (2546). *ทัศนะของนิสิตที่มีต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ ปาเฮ. (2537, ธันวาคม). *การเลือกใช้สื่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ*. *วารสารประชา
ศึกษา*. 45(3): 27 – 30.
- สุรางค์ ไคว่ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสรร แจ่มใส. (2543). *ความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปรินูญานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหาร
การศึกษา). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสริมวิทย์ สุขเมธี. (2531). *การบริหารกิจการนักเรียน*. กรุงเทพฯ: ภาววิชาพื้นฐานการศึกษา คณะ
วิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์.
- เสาวลักษณ์ อภิวิท. (2541). *การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน
มิตร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แสงแข โคละทัต. (2554). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิญา เผือกทอง. (2550). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดิษฐ์ ขาดิกำแหง. (2527). *หลักการบริหารโรงเรียนมัธยม*. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.

- อัจนรา วัฒนานรงค์. (2545). *สรุปคำบรรยายวิชาอษ 611 สัมมนาปัญหาด้านวิชาการใน ระดับอุดมศึกษา*. (เอกสารประกอบการบรรยาย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจนรา สุขารมณ. (2542). *สภาวะแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่สัมพันธ์กับภาวะ เครียดในการเรียนของนิสิต*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำนาจ นาคทัต. (2540). *การพัฒนาอาชีพศึกษาระบบทวิภาคีของวิทยาลัยเทคนิคระยอง*. กรุงเทพฯ: กองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา.
- อำพัน อ่องเยี่ยม. (2541). *สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีปทุมในทัศนะของผู้บริการ อาจารย์และ นักศึกษา*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุกฤษฏ์ มนูญจันทร์. (2544). *ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกศักดิ์ บุตรลับ. (2537). *ครูและการสอน*. เพชรบุรี : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- Ashworth, A. & Harvey, R.C. (1994). *Assessing Quality in Further and Higher Education*. London: Jessica Kingsley.
- Blois, K.J. (Summer, 1974). The Marketing Services: An Approach. *European Journal of Marketing*. 8: 137-145.
- Brown, James W. (1972). *Administering Educational Media: Instructional Technology and Library Services*. New York: McGraw-Hill.
- Bruner, J. S. (1971, September). The Process of Education Revisited. *Phi Beta Kappa*. 5(3): 8-21.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Edward, Allen L. (1987). *Statistical Analysis*. 2nd ed. New York: Rinehart.
- Ferguson, George Andrew. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 5th ed. New York: Mc-Graw Hill.
- Good, Cater V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Herbert, Stroup. (1975). *Toward The Philosophy of Student Activities*. Minneapolis: University of Minneapolis Press.

- Jamias, Camelo J. (1969). Student Extra-Curricular Activities and Public Relations. In *Student Problems in Southeast Asian University*. Malaysia: University of Malaya.
- Kotler, Phillip. (1988). *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation, and Control*. 6th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Likert, Rensis. (1932). Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*. 140: 1-55.
- Romine, Stephen. (1974, December). Student and Faculty Perception of Effective University Instructional Climate. *The Journal of Educational Research*. 68(4): 139 – 143.
- Salt, F.B. (1978). *Timetabling Models for Secondary Schools: A Practical Handbook*. Oxford: NFER.
- Seager, Paul W. (1961). *Propose the School Building Code for Thailand*. Indiana: Indiana University.
- Williamson, E.G. (1961). *Student Personnel Services in College and Universities*. New York: McGraw – Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอให้ท่านพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และโปรดตอบตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

นางสาวชัชณี กระป๋ทอง

นิสิตปริญญาโท สาขาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง คะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. ชั้นปีที่ศึกษา

1) ปีที่ 1

2) ปีที่ 2

3) ปีที่ 3

4) ปีที่ 4

3. หลักสูตรที่ศึกษา

1) หลักสูตรบัญชีบัณฑิต

2) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขา.....

3) หลักสูตรสถิติศาสตรบัณฑิต

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง คะแนนที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยความหมายของค่านำหน้าคะแนน มีดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน (หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ที่ตั้งของหน่วยงานทะเบียนคณะฯ สะดวกต่อการให้บริการ					
2. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของหน่วยงานทะเบียนคณะฯ มีความเหมาะสม					
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
4. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีความเป็นธรรม (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

<p>ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน</p> <p>(หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)</p>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. มีการติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการติดต่อกันต่างๆ อย่างชัดเจน					
7. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานวิชาการ เช่น ตารางเรียน ปฏิทิน การศึกษา การเปิดปิดรายวิชา การเปลี่ยนแปลงห้องเรียน ตารางสอน การเปลี่ยนแปลงตารางสอบ เป็นต้น ไว้ที่ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
8. การประกาศข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอนและตารางเรียนของภาคการศึกษาใหม่ มีความรวดเร็วและทันตามกำหนดการลงทะเบียนเรียน					
9. นิสิตได้รับความสะดวกในการสอบถามและตรวจสอบผลการลงทะเบียน					
10. เทคโนโลยีที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียนมีความทันสมัย					
11. มีการกำหนดห้องเรียนที่เหมาะสมกับจำนวนนิสิต					
12. มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียนติดไว้หน้าห้องเรียนอย่างชัดเจน ทุกห้อง					
13. การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสมกับรายวิชาที่สอบและจำนวนนิสิต					
14. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในสายงานทะเบียนในการให้ข้อมูลและสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน					
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถพร้อมจะให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานที่และมีบุคลิกลักษณะและท่าทางที่พร้อมต่อการเป็นผู้ให้บริการ					

<p style="text-align: center;">ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน (หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)</p>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี					
18. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่ด้านการจัดการเรียนการสอนให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
20. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบ					
<p style="text-align: center;">ด้านการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ (หน่วยงานอาคารและสถานที่)</p>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
หน่วยงานอาคารสถานที่					
1. ที่ตั้งของหน่วยงานอาคารสถานที่สามารถติดต่อให้บริการได้อย่างสะดวก					
2. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของหน่วยงานอาคารสถานที่มีความเหมาะสม					
3. มีการติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการติดต่องานต่างๆ อย่าง ชัดเจน					
4. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
5. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีความเป็นธรรม (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ					
7. สภาพห้องเรียน อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					

<p>ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน</p> <p>(หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)</p>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. สภาพแวดล้อมของอาคาร มีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบพร้อมในการให้บริการ					
9. ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการให้บริการ					
10. ร้านอาหาร นิสิตได้รับความสะดวกในการบริการของร้านอาหาร					
11. การจัดระเบียบการจอดรถและที่จอดรถภายในคณะมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
12. ระบบการดูแลสุขภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความเหมาะสม					
13. ศูนย์คอมพิวเตอร์มีการให้บริการระบบเครือข่าย (IT network) ที่รวดเร็ว					
14. ศูนย์คอมพิวเตอร์ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม					
15. ห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประยุกต์ทฤษฎีการเงินกับสถานการณ์จริง					
16. ห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการข้อมูลทางการเงินและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ทั่วโลกจากแหล่งข่าวชั้นนำ					

ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน (หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. ห้องปฏิบัติการทางการเงินมีการให้บริการโปรแกรมวิเคราะห์ทางการเงินที่ทันสมัย					
18. ห้องปฏิบัติการทางการเงินเปิดช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมช่วงเวลาเปิดให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการเงินมีความเหมาะสม					
19. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยและตรงตามความต้องการ					
20. นิสิตได้รับความสะดวกในการยืม-คืน อุปกรณ์การเรียนจากห้องสมุด					
ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต (หน่วยงานกิจการนิสิต)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ที่ตั้งของหน่วยงานกิจการนิสิตสามารถติดต่อให้บริการได้อย่างสะดวก					
2. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของหน่วยงานกิจการนิสิตมีความเหมาะสม					
3. งานกิจกรรมนิสิตมีการวางแผนงาน กิจกรรมในแต่ละปีเพื่อความเหมาะสม					
4. กิจกรรมนิสิตแต่ละกิจกรรมจัดระยะเวลาให้เหมาะสม					

<p>ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน</p> <p>(หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)</p>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. กิจกรรมนิสิตมีนิสิต อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิต เพื่อการประสานงานที่รวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหา					
6. การประชาสัมพันธ์ใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โมสต์ ฯ เพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือจัดทำป้ายประกาศอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต อย่างเหมาะสม					
7. มีการติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการติดต่อกันต่างๆใน หน่วยงานกิจการนิสิต อย่างชัดเจน					
8. ขั้นตอนของหน่วยงานกิจการนิสิตมีการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
9. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีความเป็นธรรม (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
10. การให้บริการของหน่วยงานกิจการนิสิตเป็นไปอย่างรวดเร็วและ รวดเร็ว					
11. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ					
12. กิจกรรมนิสิตที่หน่วยงานกิจการนิสิตจัดขึ้น ส่งเสริมให้เกิดการ เรียนรู้และพัฒนา นิสิต					
13. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมครบครัน และสะดวกต่อการ จัดกิจกรรม					

<p>ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน</p> <p>(หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา)</p>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. งบประมาณในการจัดกิจกรรมเหมาะสม					
15. มีการอธิบายชี้แจงขั้นตอนในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการทำ กิจกรรมอย่างเหมาะสม					
16. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
18. เจ้าหน้าที่มีวิธีการ หรืออธิบายขั้นตอนการประสานงานกับ หน่วยงานภายนอก และสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
20. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติ และกระตือรือร้นมีความ พร้อมในการให้บริการ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

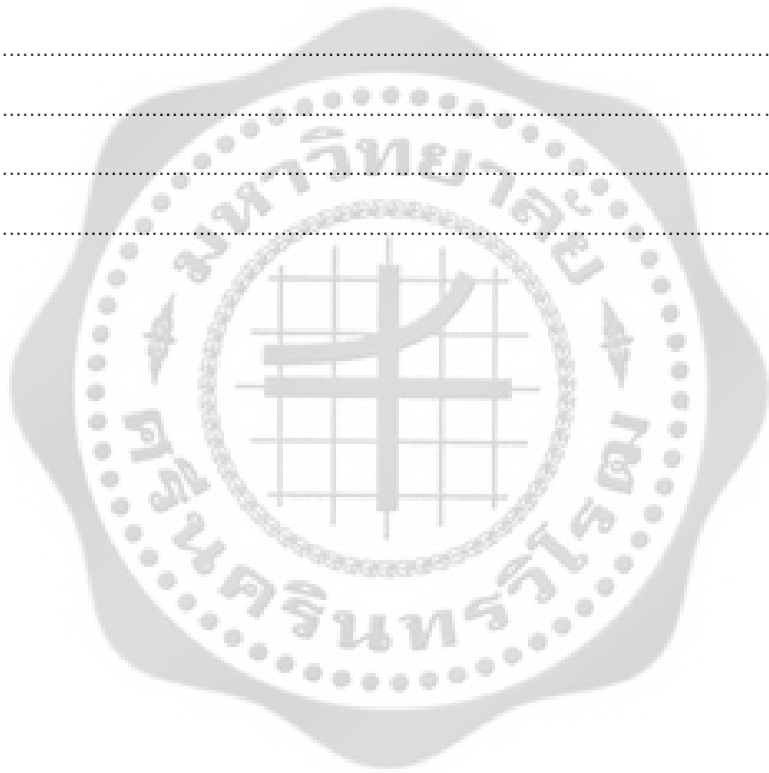
.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/5๖๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอบขออนุมัติเพื่อการวิจัย

เรียน คณะศึกษาศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนื่องด้วย นางสาวชัชณี กระบี่ทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะศึกษาศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยมี อาจารย์ ดร.จรรยาพร สกลกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใช้สถานที่ คณะศึกษาศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 600 คน คอบแบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะศึกษาศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2555

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติฯ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวชัชณี กระบี่ทอง ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-920-0620



ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของ
แบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ-นามสกุล ดร.สุวพร ตั้งสมวรวงษ์

ตำแหน่ง อาจารย์

สังกัด สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ-นามสกุล ดร.อรรณพ โพธิสุข

ตำแหน่ง อาจารย์

สังกัด สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ-นามสกุล ดร.ธารทัศน์ โมกขมรรคกุล

ตำแหน่ง อาจารย์

สังกัด ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/5755

วันที่ 30 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวชัชณี กระบี่ทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยมี อาจารย์ ดร.จางวรณ สกฤต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษย์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมรพงษ์ และ อาจารย์ ดร.อรณพ โพธิ์สุข เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชัชณี กระบี่ทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 087-920-0620



ที่ ศธ 0519.12/๕๖๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร. ชารท์สน์ โมกขมรรคกุล

เนื่องด้วย นางสาวชัชณี กระบี่ทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยมี อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลกู และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สุธรรมรักษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถ่วงความความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตร ปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชัชณี กระบี่ทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมราช สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-920-0620



ภาคผนวก ง

คำอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าอำนาจจำแนกความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีมีต่อการให้บริการของคณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการการจัดการ เรียนการสอน		ด้านการให้บริการ อาคารสถานที่สื่อและ อุปกรณ์		ด้านการจัดทำผลการ เรียนและออกเอกสาร การศึกษา	
ข้อ ที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนก (t)	ข้อ ที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1.	3.97	1.	3.63	1.	3.61
2.	3.51	2.	3.53	2.	3.61
3.	3.37	3.	3.33	3.	3.63
4.	3.71	4.	3.40	4.	3.61
5.	3.41	5.	3.62	5.	3.55
6.	3.22	6.	3.52	6.	3.53
7.	3.39	7.	3.92	7.	3.44
8.	3.43	8.	2.95	8.	3.48
9.	3.43	9.	3.62	9.	3.59
10.	3.50	10.	2.34	10.	3.51
11.	3.37	11.	3.99	11.	3.55
12.	3.30	12.	3.37	12.	3.66
13.	3.57	13.	3.77	13.	3.54
14.	3.43	14.	3.86	14.	3.55
15.	3.33	15.	3.78	15.	3.49
16.	3.77	16.	3.79	16.	3.56
17.	3.32	17.	3.82	17.	3.58
18.	3.20	18.	3.63	18.	3.53
19.	3.54	19.	3.74	19.	3.61
20.	3.28	20.	3.82	20.	3.00

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .98

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวชัชชณี กระปี่ทอง (หนูมาน ชาญสมร)
วันเดือนปีเกิด	22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2507
สถานที่เกิด	1059 ถนนคลองบางกอกใหญ่ แขวงคูหาสวรรค์ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	103/216 หมู่ที่ 4 แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กทม.
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนปากน้ำวิทยาคม
พ.ศ. 2527	โรงเรียนธนกิจพาณิชการ หลักสูตรประกาศวิชาชีพ (ปวช.)
พ.ศ. 2534	วิทยาครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา