

378.1

พ8845

ร. 2

รายงานการวิจัย

เรื่อง

“ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้าน
การบริการของมหาวิทยาลัย”

ผู้วิจัย

ดร.เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม

รศ. สุวัฒน์ วัฒนวงศ์

5 กุมภาพันธ์ 2540

ว.ค.ค. 2543

12/2/40

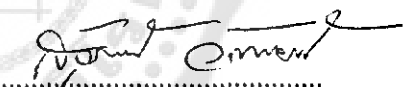
คำนำ

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย” จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ของมหาวิทยาลัย ในการรับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6 หน่วยงานของมหาวิทยาลัยว่ามีประการใดบ้าง และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานทั้ง 6 หน่วยงานดังกล่าวนี้ ผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการแก้ปัญหาด้านการบริการที่มีอยู่ และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ นิสิตปริญญาตรี โท และเอก ที่ช่วยร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดี ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีข้อมูลที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และใคร่ขอขอบคุณ นิสิตปริญญาโท หลายสาขา รวมทั้งสาขาการศึกษาผู้ใหญ่และคณาจารย์ภาค คณะต่าง ๆ ที่ได้ช่วยเป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลให้

ในที่สุดท้าย ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณกองแผนงานของมหาวิทยาลัยที่ได้กรุณาจัดสรรเงินทุนวิจัยให้ จนผู้วิจัยสามารถดำเนินงานวิจัยชิ้นนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้

พิเศษ ประพนธ์จอก
(คร.เพ็ญแข ประจันปัจฉิม)


(รศ.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

ผู้วิจัย

5 กุมภาพันธ์ 2540

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง "ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย" เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาต่อบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 400 คน ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2539

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการให้แก่นิสิต ได้แก่ กองบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิตและคณะที่สังกัด และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ รวมไปถึงการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยจำนวนทั้งหมด 11,225 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามคณะและวิชาเอกที่สังกัด รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 167 คน นิสิตระดับปริญญาโทภาคปกติ 113 คน ภาคพิเศษ 73 คน และระดับปริญญาเอก 47 คน

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสอบถามความต้องการรับบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติหลายประเภท เช่น การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าที่ (t - test) การหาค่าเอฟ (F - test) และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Ananlysis)

ผลของการวิจัยโดยสรุป มีดังต่อไปนี้คือ

1. นิสิตมีความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน
2. สำหรับการบริการจากกองบริการการศึกษา นิสิตต้องการการบริการสูงสุดในด้านการจัดความสะดวกในการลงทะเบียน การจัดทำหนดการลงทะเบียนที่แน่นอนและปฏิบัติจริงและการแจ้งผลการเรียนอย่างรวดเร็ว
3. ในด้านการบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ นิสิตต้องการการบริการสูงสุดในด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ในการลงทะเบียนและแจ้งผล การเรียนและการจัดการแจ้งผลการเรียนอย่างรวดเร็วทันที่
4. ในด้านการบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย นิสิตมีความต้องการสูงสุดในด้านการปรับแก้ไขความไม่สะดวกต่าง ๆ และความล่าช้าในการทำงานให้ดีขึ้น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ

ระเบียบปฏิบัติในระดับบัณฑิตศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ดูแลแก้ไขปัญหาของ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

5. ในด้านการบริการจากหอสมุดกลาง นิสิตมีความต้องการการบริการสูงสุดใน
ด้านการจัดหาสื่อและสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการ การจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น
ข้อมูลด้วยตนเองในหอสมุดและการปรับระบบการใช้อัตโนมัติของหอสมุดที่ทันสมัย

6. ในด้านการบริการจากกองกิจการนิสิต นิสิตมีความต้องการการบริการสูงสุดใน
ด้านการปรับปรุงโรงอาหารทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมและการบริการให้อยู่ในระดับที่ดี การจัด
สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้สวยงามและการจัดหาสภาพแวดล้อม เช่น ชยะ น้ำ
ท่วม เป็นต้น

7. ในด้านคณะที่สังกัด นิสิตมีความต้องการการบริการมากที่สุด ในด้านการ
ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของคณะ ด้านความสะดวก ด้านความสะดวกในการเรียนการสอน เช่น
การจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารให้มีจำนวนที่พอเพียง การแก้ปัญหาเรื่องลิฟท์ เป็นต้น และด้านการ
หาทุนการศึกษาและทุนวิจัยและงบประมาณเพื่อนิสิตให้มากขึ้น

8. สำหรับการเปรียบเทียบความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัย จำแนก
ตามตัวแปรต่าง ๆ นั้น พบว่า นิสิตที่มีอายุน้อยกว่าต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยมากกว่า
นิสิตที่มีอายุมากกว่า และนิสิตระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทั้งปกติและภาคพิเศษ ต้องการ
การบริการจากมหาวิทยาลัยโดยรวมทุกด้านมากกว่านิสิตระดับปริญญาเอก

9. สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้น นิสิตให้ความเห็นว่า มหาวิทยาลัย
ให้การบริการด้านการลงทะเบียน การทำบัตรนิสิต และการแจ้งผลการเรียนล่าช้า หอสมุดมี
เอกสารและระบบการบริการที่ล้าสมัย โรงอาหารของมหาวิทยาลัยยังบริการไม่ดีและมีสภาพ
แวดล้อมไม่ดี คณะที่สังกัดยังจัดระบบสวัสดิการให้แก่นิสิตยังไม่ดีพอ มหาวิทยาลัยขาดระบบ
การประชาสัมพันธ์ที่ดี

10. สำหรับข้อเสนอแนะนั้น นิสิตเสนอให้มหาวิทยาลัยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
ไม่ว่าจะเป็นการอบรมบุคลากรในหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่บริการให้สามารถให้บริการแก่นิสิตได้
อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดอบรมคอมพิวเตอร์แก่นิสิต การปรับปรุงบริการหอสมุด การจัด
บริการด้านสวัสดิการที่ดีให้แก่นิสิต การแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย และการจัด
สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยให้สวยงาม เป็นต้น

ABSTRACT

The research Project on "A study on the Needs for University Services of Srinakharinwirot University Students : Prasarnmitr Campus" was a survey research, where 400 subjects which were students at Srinakharinwirot University, Prasarnmitr Campus, were selected for the study.

The main purposes of this study were to investigate the needs for University Services provided by 6 main service sections, which were Educational Service: Section, Computer Service Section, Graduate School, the main Library, Student Service Section and Departments. The study also aimed to compare student needs for the services varied by various variables as well as to collect the opinions and suggestions for University Services from the subjects.

Research population were 11,225 undergraduates and graduate students of the University, where 400 samples were drawn for the study by multistage random sampling technique. The samples comprised of 167 undergraduate students, 113 master degree day students, 73 master degree evening students and 73 doctoral students.

Data were collected by the questionnaire. Data were analyzed by various techniques such as percentage, means, t-test and F-test and content analysis.

Research results came out as follows:

1. The students needs university services at highest levels from 6 main service sections.
2. The students needs highest level services for registration and grade report. Cooperation from Computer Service Section was required for registration and grade report. Graduate School should provide guidance services and cooperates with other sections to solve students problems. The main library should provide up-to-date resource materials and practical service system. The study also needs clean canteen and beautiful environment. The students varied by ages and sexes and degree levels, need different services. The younger students needed more services than the older ones. The undergraduate students need more services than the graduate students.

3. The students suggested for services in registration and grade report and in improving work performance of the university personnels. Each department and the university should improve service system for the students.



สารบัญ

คำนำ

บทคัดย่อ

Abstract

สารบัญ

บัญชีตาราง

บทที่

หน้า

1. บทนำ

ภูมิหลัง

1

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

3

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

3

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

4

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4

ตัวแปรที่ศึกษา

4

นิยามศัพท์เฉพาะ

6

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7

ความเกี่ยวข้องของพระพุทธศาสนากับการศึกษามัยเดิมของไทย

7

การจัดการศึกษาของไทย

9

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

13

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน

18

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

20

3. วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

24

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

24

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือวิจัย

24

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

25

การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

25

บทที่	หน้า
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	27
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	28
ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	
ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นรายด้านและรายข้อ	31
สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของ	
หน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	63
5. สรุปและอภิปรายผล	71
สรุป	71
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	84
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	90
แบบสอบถามเรื่องความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย	

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนนิสิต จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว	28
2. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน	31
3. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ	32
4. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายด้านและรายชื่อ	35
5. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัยเป็นรายด้านและรายชื่อ	37
6. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านหอสมุดกลางเป็นรายด้านและรายชื่อ	39
7. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองกิจการนิสิต เป็นรายด้านและรายชื่อ	41
8. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านคณะที่สังกัด เป็นรายด้านและรายชื่อ	44
9. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ	46
10. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ	46
11. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่	47
12. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นรายคู่	48
13. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย เป็นรายคู่	48

[illegible]

25. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	60
26. เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามคณะที่สังกัด	61
27. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	63
28. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	67



ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงที่มีชื่อเสียง ได้ชื่อว่าเป็นแหล่งวิชาการที่สำคัญของประเทศ และได้ทำหน้าที่ในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ ให้แก่สังคมอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บทบาทหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีเช่นเดียวกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งอื่น คือ หน้าที่ในด้านผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของสังคม หน้าที่ในการค้นคว้าวิจัย เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ บทบาทด้านการให้บริการแก่ชุมชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อชี้แนะเชิงวิชาการในการแก้ปัญหาของสังคม รวมไปถึงการให้บริการด้านการ ศึกษาและการฝึกอบรม บทบาททางการสร้างไว้ซึ่งวัฒนธรรม เพื่อการค้นคว้า และเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรมของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ (จรรยา ถาวรจักร์ 2522 : 60-62)

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ 4 ประการข้างต้นมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน้าที่ประการที่หนึ่ง คือ ในด้านการผลิตกำลังคนเพื่อสนองต่อความต้องการของ สังคม ซึ่งมหาวิทยาลัยได้เปิดหลักสูตรสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก ทั้งในระดับภาคปกติและภาคพิเศษ รวมไปถึงหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะในบางสาขาที่เป็นที่ต้องการ ของสังคมอีกด้วย นอกจากนี้แล้ว มหาวิทยาลัยฯ ยังมีนโยบายและโครงการที่จะเปิดหลักสูตร ใหม่ ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ในระยะต่อไป ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา นับได้ว่าใน ส่วนที่เป็นบทบาทหน้าที่ด้านการผลิตกำลังคนแก่สังคมนั้น มหาวิทยาลัยได้มีส่วนร่วมและเป็น กำลังที่สำคัญ

สำหรับหลักสูตรปริญญาโทนั้น ในระดับภาคปกติมหาวิทยาลัยได้เริ่มผลิตหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2499 ในสมัยที่ยังเป็นวิทยาลัยวิชาการ ศึกษา ส่วนระดับการศึกษามหาบัณฑิตภาคพิเศษนั้น เริ่มเมื่อปี พ.ศ.2532 โดยเริ่มเปิดในระยะแรก เพียง 5 สาขาวิชานั้น แต่ในปัจจุบันมีจำนวนสาขาวิชาที่เปิดสอนมากกว่า 15 วิชา

สภาพดังกล่าวข้างต้น เป็นผลให้มีนิสิตเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยจำนวนมาก และเพิ่ม จำนวนขึ้นทุกปี ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องจัดบริการด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับต่อจำนวนนิสิตเหล่านี้ จากจำนวนผู้เรียนที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ เป็นผลให้การจัดการบริการด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เป็นด้านห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่ ด้านการลงทะเบียนและแจ้งผลการเรียน และด้านความ สะดวกต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่ไม่พอเพียงและต้องการปรับ พัฒนา มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเหล่านี้มาโดยตลอด แต่ก็ยังพบว่ามียหลายด้านของการบริการของมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิต ต้องการการแก้ไขโดยด่วน สภาพการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เช่นกัน ในปัจจุบัน

ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐหรือเอกชนก็ตาม ที่พบว่า มหาวิทยาลัยมักมีปัญหาในการ จัดบริการด้านห้องสมุด ด้านการลงทะเบียนและการแจ้งผลการเรียน ด้านอาคารสถานที่ ด้าน ที่พักอาศัยระหว่างการเรียน และด้านความสะดวกต่าง ๆ อื่น ๆ ซึ่งบริการเหล่านี้จัดโดยหน่วย งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย เช่น กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต สำนักหอสมุด กลาง สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น และในมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนนิสิตมากก็จะมี ปัญหาเหล่านี้มากขึ้นตามไปด้วย

สภาพการณ์เช่นนี้มีได้เกิดในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรเท่านั้น และ แนวทางที่จะแก้ไขสภาพการณ์ดังกล่าวนี้ ทำให้ได้โดยการวางแผนนโยบายด้านการจัดบริการเหล่านี้ โดย การสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการของมหาวิทยาลัยเหล่านี้ เช่น อาจารย์และนิสิตผู้ซึ่งจะเป็น ผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นว่าการจัดบริการควรเป็นไปในรูปแบบใดจึงจะ เหมาะสมที่สุด ข้อมูลเบื้องต้นที่น่าจะได้ประโยชน์มากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลที่ได้มาจากการสอบถาม จากนิสิตของมหาวิทยาลัยเอง ซึ่งเป็นผู้รับบริการงานวิจัยดังกล่าวนี้ มีอาทิ เช่น งานวิจัยของ มหาวิทยาลัยฟลอริดา สหรัฐอเมริกา ในปี 2537 (TERRY, 1994) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการ เลือกมหาวิทยาลัยที่เรียนของนักศึกษาจำนวน 314 คน พบว่าปัจจัยด้านบริการของมหาวิทยาลัย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอันหนึ่งในการตัดสินใจเข้าเรียนของนักศึกษา และงานวิจัยของมหาวิทยาลัย เพ็นซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา ในปี 2536 (NALE, 1993) ที่ศึกษาความต้องการในการรับบริการจาก มหาวิทยาลัยของนักศึกษาจำนวน 212 คน พบว่า นักศึกษาดังกล่าวต้องการบริการด้านการช่วยเหลือ ด้าน วิชาการ ด้านการแนะแนวด้านอาชีพ และด้านเศรษฐกิจมากที่สุด ที่ต้องการน้อยที่สุด ได้แก่ การ บริการด้านการแพทย์ และด้านห้องสมุด สำหรับงานวิจัยของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ได้จัดทำขึ้น ในเรื่องเดียวกันนี้ ได้พบผลที่ใกล้เคียงกัน คือ พบว่าบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยจะเป็นตัว กำหนดที่สำคัญในการที่นักศึกษาจะเรียนต่อในมหาวิทยาลัยเดิม หรือย้ายโอนไปที่อื่น และพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญและต้องการบริการด้านใดด้านหนึ่งของมหาวิทยาลัยมากกว่าด้านอื่น ๆ (KANTOR et al. 1995) นอกจากนี้แล้วพบว่า นักศึกษายังแสดงความต้องการการบริการเฉพาะ ด้าน เช่น การจัดการจัดศูนย์การเรียนและการจัดศูนย์สุขภาพ การจัดศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น (WELL et al. 1993) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นประโยชน์และใช้เป็นข้อมูล สำคัญในการวางแผนการจัดบริการให้แก่ผู้เรียนในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำหรับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เองนั้นน่าจะให้มีข้อมูลเกี่ยวกับ การ จัดบริการของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพราะการจัดบริการดังกล่าวนี้ มีความสำคัญอย่างมากต่อความ สำเร็จ หรือล้มเหลวของนักเรียนวัยผู้ใหญ่ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2538) โดยสอบถามโดยตรงจาก

นิสิตซึ่งจะเป็นผู้รับบริการ เพื่อคว่านิสิตทุกระดับที่รับบริการมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อบริการของมหาวิทยาลัย และมีความต้องการบริการด้านใดจากมหาวิทยาลัยและในลักษณะใด ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลส่วนนี้เป็นแนวทางการจัดบริการให้แก่ นิสิต ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

ผู้วิจัยในฐานะของอาจารย์ของมหาวิทยาลัย และได้ทำการสอนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระดับต่าง ๆ จึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในการรับบริการของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งความต้องการออกเป็น บริการจากกองบริการการศึกษา และสำนักคอมพิวเตอร์และบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการสมัครเข้าเรียน บริการด้านการลงทะเบียนและบริการด้านการแจ้งผลการเรียน บริการจากหอสมุดกลาง ด้านความสะดวกในการใช้ห้องสมุด บริการจากกองกิจการนิสิตด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านที่พักอาศัย ด้านการรักษาพยาบาล บริการจากคณะที่สังกัดด้านอาคารสถานที่ ห้องเรียนและความสะดวกในการเรียนการสอน เป็นต้น และศึกษากับนิสิตระดับปริญญาตรี โท ทั้งภาคพิเศษและภาคปกติ รวมไปถึงนิสิตระดับปริญญาเอก ข้อมูลที่ได้รับนี้จะยังประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนการจัดบริการให้แก่ นิสิตต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ กองบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิตและคณะที่สังกัดในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น จำแนกตามสถานภาพการเป็นนิสิต อายุ เพศ ชั้นปีที่เรียนวิชาเอกและคณะที่สังกัด
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการวางแผนการจัดบริการของมหาวิทยาลัยโดยรวม และในด้านต่าง ๆ ให้แก่นิสิตได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ซึ่งเป็นผู้รับบริการทุกระดับ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรเท่านั้น ไม่รวมนิสิตในวิทยาเขตอื่น ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการบริการโดยรวมและในด้านต่าง ๆ ให้แก่นิสิตในวิทยาเขตประสานมิตรต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ในคณะและภาควิชาต่าง ๆ ที่กำลังเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในปัจจุบันทั้งที่เป็นนิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ รวมทั้งหมด 11,225 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามคณะและวิชาเอกที่สังกัด จากจำนวนนิสิตที่กำลังเรียนอยู่ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในระดับต่าง ๆ ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ ได้นิสิตแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 167 คน นิสิตระดับปริญญาโทภาคปกติ 113 คน นิสิตระดับปริญญาโทภาคพิเศษ 73 คน และระดับปริญญาเอก 42 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้ คือ

3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25-35 ปี
- 3) 36 ปีขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพการเป็นนิสิต

- 1) ระดับปริญญาตรี
- 2) ระดับปริญญาโทภาคปกติ
- 3) ระดับปริญญาโทภาคพิเศษ
- 4) ระดับปริญญาเอก

3.1.4 ชั้นปีที่ศึกษา

- 1) ปริญญาตรี-โท-เอก ปี 1
- 2) ปริญญาตรี-โท-เอก ปี 2 ขึ้นไป

3.1.5 วิชาเอกที่เรียน

- 1) ด้านศึกษาศาสตร์
- 2) ด้านวิทยาศาสตร์
- 3) ด้านสังคมศาสตร์
- 4) ด้านมนุษยศาสตร์
- 5) ด้านอื่น ๆ

3.1.6 คณะที่สังกัด

- 1) คณะศึกษาศาสตร์
- 2) คณะวิทยาศาสตร์
- 3) คณะสังคมศาสตร์
- 4) คณะมนุษยศาสตร์
- 5) คณะอื่น ๆ

3.1.7 คะแนนเฉลี่ยสะสม

- 1) ต่ำกว่า 3.0
- 2) 3.0-3.5
- 3) 3.6 ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม แบ่งเป็นความต้องการบริการ 6 ด้าน คือ

- 3.2.1 การบริการจากกองบริการการศึกษา
- 3.2.2 การบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์
- 3.2.3 การบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย
- 3.2.4 การบริการจากหอสมุดกลาง
- 3.2.5 การบริการจากกองกิจการนิสิต
- 3.2.6 การบริการจากคณะที่สังกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย แบ่งออกได้ดังนี้คือ

4.1 บริการจากกองบริการการศึกษา ได้แก่ การบริการด้านการจัดการสอน การบริการด้านการลงทะเบียนเรียน การบริการด้านการแจ้งผลการเรียน และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4.2 บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การจัดข้อมูลด้านการลงทะเบียน การแจ้งผลการเรียน การบริการและการอบรมด้านคอมพิวเตอร์ การจัดทำตารางสอน เป็นต้น

4.3 บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ การให้คำแนะนำแก่บัณฑิตศึกษาในด้านการเรียน การดูแลการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา การดูแลเรื่องการลงทะเบียนเรียน และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น

4.4 บริการหอสมุดกลาง ได้แก่ การให้บริการในด้านการปิด-เปิดห้องสมุด การบริการด้านเอกสารค้นคว้า การดูแลด้านสถานที่และบุคลากร การดูแลด้านอื่น ๆ ที่เป็นหน้าที่ของหอสมุด เป็นต้น

4.5 บริการจากกองกิจการนิสิต ได้แก่ การให้บริการด้านการจัดที่พักอาศัยให้แก่ นิสิต การบริการด้านการจัดหางานทุนการศึกษา สถานที่พักผ่อน และสถานพยาบาล และการบริการด้านอื่น ๆ ที่เป็นหน้าที่ของกิจการนิสิต เป็นต้น

4.6 บริการจากคณะที่สังกัด ได้แก่ การดูแลด้านห้องเรียน ห้องพักนิสิต การบริการอุปกรณ์การเรียนการสอนในคณะ การดูแลให้ความสะดวกแก่นิสิตในด้านต่าง ๆ ที่เป็นบทบาทหน้าที่ของคณะ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอในหัวข้อความเกี่ยวข้องของพุทธศาสนากับการศึกษามัธยมศึกษาของไทย การจัดการศึกษาของไทย ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

ความเกี่ยวข้องของพระพุทธศาสนากับการศึกษามัธยมศึกษาของไทย

พระราชวรมนี (2525, หน้า 302-304) ได้อธิบายไว้ว่า วัดมีความสำคัญมาก การศึกษาของไทยแต่เดิมมา มีศูนย์กลางที่เป็นแหล่งให้การศึกษา 2 แหล่ง คือ วัดและวัง เป็นธรรมชาติอยู่เองที่วังจะต้องเป็นศูนย์รวมใหญ่ เพราะเป็นที่รวบรวมผู้ทรงวิชาความรู้ ศิลปิน และช่างฝีมือเป็นต้น ไว้ใช้ในราชการ แม้แต่วัดใหญ่ ๆ ก็อยู่ในวัง ถึงพระสงฆ์เองที่ศึกษาชั้นสูง ก็มักจะมีพระบรมราชูปถัมภ์ให้จัดในวังด้วย แต่วังเป็นสถานศึกษาที่คนทั่วไปเข้าไม่ถึง จึงเป็นสถานศึกษาสงวนสำหรับคนจำนวนน้อย

ส่วนวัดเป็นของมีแพร่หลายทั่วไปทุกท้องถิ่น และเป็นสถานที่เปิดทั่วไปสำหรับทุกคน เป็นศูนย์กลางของชุมชนแต่ละท้องถิ่น และถือว่าเป็นสมบัติร่วมกันของคนในดินนั้น ๆ ทั้งหมด วัดจึงเป็นแหล่งให้การศึกษาแก่ประชาชนส่วนใหญ่ แม้ในสมัยต่อมา เมื่อเริ่มจัดการศึกษาอย่างสมัยใหม่ในรัชกาลที่ 5 ทางราชการก็ได้ขอร้องและมอบหมายให้พระสงฆ์เป็นผู้รับผิดชอบช่วยจัดการศึกษาขึ้นในวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในชั้นมูลศึกษา และชั้นประถมศึกษา ประเพณีสำคัญที่ทำให้วัดเป็นแหล่งการศึกษา ก็คือการบวชเรียน ชาวบ้านถ้าไม่ได้อาศัยประเพณีบวชเรียนแล้ว ก็เห็นจะไม่มีโอกาสได้เรียนหนังสือตลอดชีวิต และในการบวชเรียนนั้น ไม่ใช่ไปวัดก็บวชเลขอย่างที่เป็นในปัจจุบัน ต้องไปอยู่วัดเตรียมบวชก่อนระยะหนึ่งระยะนี้จึงเป็นระยะของการได้ศึกษาอบรม ทั้งวิชาหนังสือ ธรรมวินัย และการประพฤติปฏิบัติ กิริยามารยาท การบวชเรียนนี้ อาจสืบทอดมาจากชีวิตวัยคั่นที่วัดก่อนแล้วก็ได้

นอกจากนี้ การบวชเป็นเครื่องผูกพันชีวิตของชาวไทยไว้กับวัด กับพระพุทธศาสนา และชุมชนของคน เมื่อบวชบุคคลมีโอกาสร่วมในชีวิตสังคมที่กว้างขวางขึ้น ได้อยู่ร่วมกับผู้บวชด้วยกันที่มาจากตระกูลและฐานะต่าง ๆ กัน ได้เกี่ยวข้องสมาคมกับผู้ที่มาวัด ซึ่งมีฐานะและวัยต่างกับตน ชนชาวไทยทุกระดับตั้งแต่เจ้านายซึ่งอาจรวมทั้งองค์พระมหากษัตริย์ด้วย ข้าราชการ พ่อค้า ประชาชน คนทุกประเภท มีโอกาสได้ผ่านการศึกษารวมอย่างหนึ่งในชีวิตที่เหมือน ๆ กัน ทั้งเป็นโอกาสให้เจ้านายและคนชั้นสูง ได้รู้จักชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั่ว ๆ ไป

อันเป็นประโยชน์ในการบริหารงานเป็นต้น นอกจากนี้ความรู้สึกที่ว่าคนเป็นส่วนหนึ่งของวัดของพระศาสนาและสังคมวัฒนธรรมไทยก็เกิดขึ้นโดยสมบูรณ์

วงจรชีวิตของคนไทยผูกพันอยู่กับวัดโดยปกติอยู่แล้ว ชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้านและชาววัดเมื่อก่อนนี้ เป็นชีวิตที่แยกกันไม่ออก เพราะพัวพันอยู่อย่างใกล้ชิด ชาวบ้านย่อมพึ่งวัด และวัดก็ต้องพึ่งชาวบ้าน อาจกล่าวได้ว่า ชีวิตของชาวบ้านตั้งแต่เกิดมาจนกระทั่งตายเกี่ยวข้องกันอยู่กับวัดตลอดไป นอกจากการอยู่ด้วยชวเรียนแล้ว พิธีกรรมต่าง ๆ การไปร่วมงาน การชุมนุมทำบุญ งานมหรสพ การไปช่วยงานวัด ไปสนทนาปรึกษาหารือ การฟังเทศน์ฟังธรรมของหญิงสาวและคนชรา ตลอดจนการจำศีล เป็นเรื่องของการศึกษาโดยอ้อม โดยเฉพาะเกี่ยวกับชีวิต สังคม มีการศึกษาอบรมกิริยามารยาท เป็นต้น

วัดเป็นแหล่งสร้างสรรค์ รักษา สืบต่อ พัฒนาและถ่ายทอดศิลปวิทยา นอกจากวิชาหนังสือเบื้องต้น วิชาเลข ภาษาบาลี และพระธรรมวินัยแล้ว วัดยังเป็นแหล่งของศิลปวิทยาอื่น ๆ วัดเป็นผู้สร้างศิลปะและเป็นผู้สืบทอดศิลปะ มากกว่าจะเป็นผู้รับ ที่คนแต่ก่อนรักษาและสืบทอดศิลปวิทยาเอาไว้ได้ ส่วนใหญ่ก็อยู่ที่พระและที่วัด แะศิลปะ เช่น สถาปัตยกรรม ประติมากรรม จิตรกรรม คุรียงศิลป์ วรรณคดี และนาฏศิลป์ ในสมัยโบราณสิ่งเหล่านี้อาจจะหาได้ ก็แต่ที่วัดเป็นส่วนใหญ่ และบ่อเกิดแห่งศิลปะที่ว่านี้ ก็คือมาจากวัด ทั้งโดยรวมและโดยปริยาย ที่ว่าโดยรวม ก็เพราะพระท่านมีเวลาเหลืออยู่บ้าง ไม่ต้องกังวลเรื่องทำมาหากิน ท่านก็ฝึกฝนเรื่องช่างเรื่องศิลปะไปในตัว เพื่อประโยชน์เกี่ยวกับวัดเป็นข้อใหญ่ ยกเว้นแต่เรื่องคุรียงศิลป์และนาฏศิลป์ ถึงแม้จะเล่นเองไม่ได้เพราะขัดต่อพระวินัยก็ตาม แต่บางวัดก็มีเครื่องเป่าพาทย์ไว้สำหรับหัดเด็กให้เป็นในทางนั้น แต่จิตรศิลป์สองสาขานี้ ส่วนใหญ่ก็มักไปเล่นไปแสดงกันที่วัดเป็นพุทธบูชา ส่วนวรรณคดีนั้นก็บ่อเกิดส่วนใหญ่จากวัดเหมือนกัน เมื่อว่ากันตามส่วน ผู้ที่รู้หนังสือแต่งหนังสือดีกว่าคนอื่นในหมู่บ้าน ก็คือพระนั่นเองเป็นผู้แต่ง หรือไม่ก็มาจากผู้ที่เคยอยู่ที่วัดมาก่อน โดยเฉพาะตัวบุคคลในวัดคือ พระสงฆ์ท่านั้น ที่เป็นผู้สืบทอดศิลปวิทยาที่กล่าวมา แม้ตัวสถานที่คือตัววัดเอง อันประกอบด้วยสิ่งก่อสร้างและศิลปวัตถุต่าง ๆ เป็นอุปกรณ์การศึกษา และเป็นที่บันทึกเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ และวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนเป็นพิพิธภัณฑ์รักษาวินัยธรรมของชาติ ซึ่งจะทำให้การศึกษาแก่ผู้คนไปอีกเป็นเวลานาน

การเรียนการสอนในสมัยก่อนไม่มีเป็นแบบเป็นแผน เช่น เป็นรูปเป็นชั้นเรียน มีกำหนดเวลาแน่นอนตายตัว เป็นต้น อย่างโรงเรียนในความหมายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ถ้าจะมีก็คงเฉพาะในวังหรือในวัดใหญ่ ๆ เท่านั้น ซึ่งก็ไม่แน่นอนอีกด้วย ส่วนมากหรือกล่าวได้เป็นกลาง ๆ ทั่วไปก็ว่า เป็นการเรียนการสอนอย่างไม่เป็นแบบแผนระบบการ (informal) ขึ้นต่อดัชนีผู้สอน

และตามแต่สถานที่ตั้งแวดล้อมย่านวย คือ เด็กหรือผู้เรียนมาอยู่รับใช้เล่าเรียนศึกษาอยู่ด้วย ครูอาจารย์ก็ถ่ายทอดความรู้ให้ไป การเรียนวิชาชีพ นั้น ถ้าพ่อแม่ต้องการจะให้ลูกได้ศึกษาวิชาอะไรเป็นพิเศษ ก็นำไปฝากพระสงฆ์ที่ท่านทรงความรู้ในวิชานั้น เมื่อพระผู้เป็นอาจารย์ทำงานอะไร ก็รับใช้ท่าน ถ้าอาจารย์เห็นว่าศิษย์คนไหนมีความรู้พอจะทำได้ ท่านก็ให้ศิษย์คนนั้นไปทำแทน เท่ากับฝึกหัดปฏิบัติงานในวิชาที่เรียนไปในตัว

สรุปได้ว่า แหล่งที่มาของการศึกษาของไทยก็คือ วัดซึ่งเป็นแหล่งให้การศึกษาทันทีทั้งด้าน การศึกษาสายสามัญและการศึกษาสายอาชีพ แม้ในปัจจุบันการศึกษาของไทยจะพัฒนาไปมากมาย อย่างไรแล้วก็ตาม แต่รากฐานของการศึกษาไทยก็ยังคงมีที่มาจากการจัดการศึกษาในวัดนั่นเอง และพระพุทธศาสนามีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับการศึกษาของไทย

การจัดการศึกษาของไทย

นักปรัชญาการศึกษาของไทย (วิทย์ วิศทเวทย์, หน้า 75- 85) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับ ปรัชญาและการจัดการศึกษาของไทยไว้หลายประการว่า

ในสมัยนี้หลักสูตรการศึกษาแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ มีชั้นประถม มัธยมและอุดม การแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ นี้ คนทั่วไปชินเสียจนไม่เคยคิดว่าการแบ่งการศึกษาเป็นระดับต่าง ๆ นั้นไม่จำเป็น ต้องทำก็ได้ นักปรัชญาการศึกษาบางกลุ่มเห็นว่าไม่จำเป็นต้องแบ่งเช่นนั้น พวกที่แบ่งซึ่งรวมทั้ง นักการศึกษาไทยสมัยนี้เชื่อว่า การแบ่งเป็นของจำเป็น เพราะความรู้มีหลายระดับและในแต่ละระดับย่อมมีเนื้อหาความรู้ที่เป็น “แก่น” หรือเป็น “แกน” ของระดับนั้น หากไม่รู้แก่นนี้แล้วจะ เรียนระดับที่สูงขึ้นไม่ได้

จุดหมายของการศึกษาที่เน้นการให้เนื้อหาความรู้ เน้นการให้ทฤษฎีสากล เน้นการฝึก สมอง และเน้นวิชา “หนังสือ” ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องแบ่งการศึกษาเป็นระดับต่าง ๆ เนื้อหา ความรู้ซึ่งถือเป็นแก่นสารของการเรียนการสอนนั้น ย่อมมีความยากง่ายต่างกัน หากไม่มีการจัด ลำดับขั้นจากง่ายไปหายาก การเรียนการสอนย่อมดำเนินไปไม่ได้ เพราะขั้นต้นเป็นพื้นฐานของ ขั้นสูงต่อ ๆ ไป ทฤษฎีที่จะสอนก็ย่อมมีความสลับซับซ้อนต่างกัน ยิ่งการสอนที่เน้นการฝึก สมองการจัดลำดับขั้นยิ่งจำเป็นมากขึ้น เช่น วิชาคณิตศาสตร์ หากบวกลบคูณหารไม่เป็นจะไปทำ อย่างอื่นไม่ได้

ส่วนนักปรัชญาการศึกษาที่ถือว่าประสบการณ์สำคัญกว่าเนื้อหาความรู้ และการฝึกสมอง จะเห็นว่าการจัดลำดับขั้นไม่จำเป็น เพราะการศึกษาคือการพัฒนาศักยภาพของเด็กส่งเสริมให้ เด็กได้มีโอกาสแสดงความสามารถเฉพาะตัวของตนออก โดยนำปัญหามาให้เด็กขบคิดและหา ทางแก้มากกว่าที่จะบอกทฤษฎี หรือเนื้อหาความรู้ให้ตรง ๆ ดังนั้นจึงไม่มีการจัดระดับชั้น ไม่มี

สอบได้ สอบตก ไล่ออก นักปรัชญาที่สำคัญคนหนึ่งในกลุ่มนี้คือ จอห์น คิวอี้ แต่แนวความคิดแบบนี้ยังไม่เข้ามาเมืองไทยในสมัยนั้น

ยังมีความจำเป็นอีกข้อหนึ่งซึ่งทำให้ต้องแบ่งการศึกษาออกเป็นระดับต่าง ๆ นั่นคือ รัฐไม่สามารถที่จะให้คนทุกคนเรียนสูงเท่ากันทุกคนได้ เพราะทรัพยากรจำกัด และถึงแม้ทำได้ก็เป็นการสูญเปล่า เพราะสังคมไม่ต้องการคนที่มีความรู้ระดับสูงทุกคน

ในสมัยนี้แม้จะแบ่งการศึกษาเป็นระดับประถม มัธยม และอุดมศึกษา แต่จริง ๆ แล้วรัฐบาลแบ่งการศึกษาเป็นเพียง 2 ระดับคือ หนึ่ง การศึกษาภาคบังคับอันได้แก่ ประถมศึกษาซึ่งในระยะหลังรัฐบาลได้ออกกฎหมายบังคับให้เด็กทุกคนเรียนหนังสือ และสอง การศึกษาที่สูงกว่านั้น อันได้แก่มัธยมและอุดมศึกษา ซึ่งไม่จำเป็นที่ทุกคนต้องเรียน การศึกษาภาคบังคับนั้นตามประกาศตั้งโครงการศึกษา ร.ศ.131 (พ.ศ.2455) ได้ระบุไว้ว่าเพื่อให้ราษฎรมีความรู้เป็นพื้นไว้ทุกคน พอให้รู้สึกชอบชั่วดี รู้วิชากลาง ๆ ไว้สำหรับให้พอแก่ที่จะต้องใช้อยู่ทุกวัน รู้จักทางที่จะรักษาตัวทั้งส่วนชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สมบัติให้พอครองตนเป็นพลเมืองดีได้คนหนึ่ง ๆ กับให้รู้จักทำการหาเลี้ยงชีพตามภูมิฐานะเหล่าตระกูลของตน

จะเห็นว่าในระดับประถมศึกษารัฐบาลยังมิได้เน้นวิชาชีพ คือ ให้ประกอบอาชีพตามบิดามารดา แต่ได้ให้การศึกษากลาง ๆ อันเป็นแก่นที่ทุกคนต้องมี ไม่ว่าจะมียาชีพอะไร ภูมิฐานะอยู่ที่ไหน และฐานะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ก็โดยความเชื่อที่ว่า คนเราที่มีชีวิตอยู่ในโลกได้ไม่ว่าจะมีฐานะ อาชีพ ที่อยู่ หรือความสามารถพิเศษต่างกัน อย่างไรก็ตาม ต่างก็จำเป็นจะต้องมีความรู้จำนวนหนึ่งอันเป็นแก่นเหมือนกันสำหรับทุก ๆ คน เป็นความรู้สำหรับคนในฐานะที่เป็นคน

ในปี พ.ศ. 2441 ซึ่งเป็นปีที่มีการคิดโครงการศึกษาอย่างจริงจัง ครั้งแรกนั้นได้มีการพิจารณาการสอนในวัดต่าง ๆ และพบว่ามิชชันนารีหรือพ่อค้าฝรั่งคือ พระแต่ละองค์และวัดแต่ละวัดต่างก็สอนไปในแนวทางที่ตนคิดว่าถูกและที่ตนพอใจ ดังนั้นรัฐจึงควรที่จะคิดวิธีแบบจัดการสอนตามวัดว่าควรจะจัดการอย่างไร

โครงการศึกษา พ.ศ. 2441 ก็แบ่งเป็น 2 ภาค คือ ภาคที่ว่าด้วยการศึกษาในกรุงเทพฯ และภาคที่ว่าด้วยการศึกษาในหัวเมือง แต่หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งมิใช่โครงสร้างหรือเนื้อหาของหลักสูตรหรือเรื่องทางวิชาการอื่น ๆ แต่ที่แบ่งเพราะเรื่องของการบริหาร เช่น การแบ่งเขตการศึกษา กำหนดเวลาเรียน และค่าใช้จ่ายในการศึกษา เป็นต้น โครงสร้างทางวิชาการของหลักสูตรภาคหัวเมืองเป็นไปตามภาคกรุงเทพฯ ทุกอย่าง อันที่จริงโครงสร้างทางวิชาการไม่น่าจะมี 2 แบบได้ เพราะในแง่หนึ่ง การจัดการศึกษาในหัวเมืองเป็นการสรรหาและคัดเลือก

“ห้วกะท” เข้ามาเรียนชั้นสูงซึ่งมีกรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางที่สุดในที่สุด อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่โครงการศึกษา พ.ศ. 2445 เป็นต้นมา การศึกษาเป็นแบบแผนเดียวทั่วประเทศ

ในด้านการเรียนนั้น การสอนการเรียนโดยการบอกให้ท่องจำเป็นวิชาการเรียนรู้ของไทยแต่เดิมมาตั้งแต่ไหนแต่ไรแล้ว โดยเฉพาะศาสนาศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาหลักของสังคมไทยก่อนสมัยรัชกาลที่ 5 คัมภีร์ทางศาสนาเป็นสิ่งที่ศักดิ์สิทธิ์เป็นที่บรรจุสั่งจรรยา ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ทรงค้นพบ สั่งจรรมนี้นี้ไม่มีวันตาย การเรียนคือการท่องข้อความในพระคัมภีร์ โดยความเชื่อมั่นในพระศาสดา แม้พระพุทธองค์จะทรงสอนไว้ว่า ให้ใช้เหตุผลวิพากษ์วิจารณ์ก่อนที่จะเชื่ออะไร แต่นั่นเป็นเพียงหลักคำสอน ซึ่งในข้อเท็จจริงแล้วไม่มีใครกล้าสงสัยและท้าทายคำสอนในพระคัมภีร์ พระคัมภีร์มีลักษณะเป็นสิ่งที่สำเร็จรูปซึ่งบรรจุความจริงที่ตายตัวแน่นอน การสอนก็คือการบอก การเรียนก็คือการจำความจริงเหล่านี้ไว้

เมื่อเริ่มจัดการศึกษาแผนใหม่ในสมัยรัชกาลที่ 5 การที่เรารับเอาความรู้มาจากภายนอก ก็ทำให้ความรู้มีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป มีลักษณะเบ็ดเสร็จตายตัวดังกล่าวมาแล้วประโยชน์และอำนาจของความรู้ที่นำมาจากโลกตะวันตก ทำให้รู้สึกว่า ความรู้เป็นสิ่งที่ศักดิ์สิทธิ์คล้ายกับสั่งจรรยาทางศาสนา ความรู้ในวิชาการแผนใหม่สาขาค่าง ๆ กลายเป็นสั่งจรรยาที่ได้แย้งไม่ได้ ดังนั้นการสอนก็คือการให้โดยการบอก ครูก็คือ “ท้อ” ซึ่งผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปนี้จะผ่านเข้าไปบรรจุในหัวของนักเรียน ยิ่งใครบรรจุความจริงเข้าไปไว้มากเท่าใดก็ยิ่งมีความสามารถที่จะนำความรู้นั้นออกมาใช้ได้มากเท่านั้น นี่คือการกำเนิดของ “นักวิชาการ” สมัยใหม่ กระบวนการที่ใช้ในการผลิตนักวิชาการเหล่านี้ ก็เป็นกระบวนการเดียวกับที่เคยใช้ผลิตปัญญาชนสมัยก่อน ๆ ต่างกันเพียงว่าปัญญาชนสมัยก่อน ๆ รู้วิชาการทางธรรม ปัญญาชนหรือนักวิชาการสมัยใหม่รู้วิชาการทางโลก

การเรียนการสอนแบบบอกให้ท่องนี่ทำให้ครูเป็นผู้ชี้ขาดว่าอะไรถูก อะไรผิด อะไรจริง อะไรเท็จ ครูมีคำตอบที่ถูกต้องและในกรณีที่ว่าเราแพร่หลายคำตอบที่ถูกต้อง อยู่ที่คำเราด้วย ครูและหนังสือเป็นขุมทรัพย์ เป็นแหล่งที่นักเรียนจะมาดักดวงเอาความรู้อันทรงอำนาจ นักเรียนที่สติปัญญาดีก็ขนเอาไปได้มาก ที่ด้อยก็ขนได้น้อย แต่ครูก็มีหน้าที่ช่วยเหลือ ศิลปะของการสอนคือศิลปะของการให้ ความสามารถของครูวัดกันที่ความสามารถในการให้ ครูดีคือ “ท้อ” ที่ไม่ขรุขระ ไม่อุดตัน ไม่แตกร้าว ช่วยให้ความรู้ถ่ายทอดลงไปสู่หัวของนักเรียนได้ ถ้อยคำทั้งตัวอักษรและคำพูดเป็นสื่อสำคัญในการถ่ายทอด ในการคัดเลือกคนเข้ามาเรียนครู สิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณาคือ การมีโวหารคมคาย เพื่อที่จะให้นักเรียนเข้าใจคำสอนได้ง่าย

ในด้านการสอนนั้น แต่ไหนแต่ไรมาครูมีฐานะสูงในสังคมไทย เป็นที่เคารพบูชายิ่งกว่าสถาบันใด ๆ ยกเว้นพระรัตนตรัย ในการประกอบกิจที่ต้องอาศัยความรู้ คนไทยมักมีการ “ไหว้ครู” ในการเขียนหนังสือก็มักขึ้นด้วยการบูชาพระพุทธรูป พระธรรม พระสงฆ์ ก่อนแล้ว ไหว้ครูบาอาจารย์ถัดมา หลังจากนั้นก็ไหว้พระมหากษัตริย์ จะเห็นว่าครูอยู่ลำดับก่อนพระมหากษัตริย์อันเป็นที่เคารพบูชาของคนไทย ทั้งนี้อาจเพราะว่าแต่เดิมมาครูก็ได้แก่ พระสงฆ์และความรู้ที่สอนกันก็ได้จากคัมภีร์ศาสนาซึ่งถือเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์

ในสมัยนี้ครูก็ยังเป็นที่เคารพบูชาอยู่ โดยเฉพาะในช่วงต้นของสมัยเช่นเมื่อปี พ.ศ. 2445 ได้มีการพิจารณาการฝึกหัดครูเพื่อจะปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้พูดถึงครูว่า ครูย่อมเป็นผู้ที่จะทรงคุณวุฒิวิชา สามารถที่จะให้ความรู้แก่ศิษย์โดยบริบูรณ์ ทั้งต้องเป็นผู้ที่จะเพาะสันดานและกิริยาธรรมาศัยในศิษย์ให้เป็นคนดีด้วย การเป็นครูย่อมเป็นตำแหน่งสูง ในสมัยนี้แม้ครูในโรงเรียนจะมีได้เป็นพระสงฆ์ แต่คติความเชื่อเกี่ยวกับฐานะของครู ก็ยังสืบทอดกันต่อมา และแม้ครูจะมีได้สอนวิชาทางธรรมอันศักดิ์สิทธิ์เหมือนก่อน ความรู้ทางโลกที่ครูสอนก็มีลักษณะศักดิ์สิทธิ์คล้ายกัน และนอกจากด้านวิชาการ ครูยังมีหน้าที่อบรมคนให้เป็นคนดี อันเป็นหน้าที่ที่พระสงฆ์ปฏิบัติอยู่อย่างไรก็ตามในตอนปลายของสมัยนี้ฐานะของครูก็เปลี่ยนไปบ้าง เช่นเมื่อ พ.ศ. 2475 ได้มีการปรารภกันว่าครูได้กลายเป็นลูกจ้างไม่มีคนเคารพเหมือนเดิมแล้ว ทั้งนี้คงเป็นเพราะว่าสังคมไทยได้พ้นสภาพจากการเป็นสังคมกสิกรรมดั้งเดิม ซึ่งเงินตรามีบทบาทในชีวิตน้อย เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเงินตรา อันทำให้เงินค่าจ้าง ๑ กลายเป็นเครื่องวัดค่าและฐานะของตน

ครูมีหน้าที่ทั้งสอนวิชาความรู้กับอบรมเด็กให้เป็นคนดี และเป็นสมาชิกที่ดีของรัฐ ครูมิได้มีหน้าที่แต่เพียงสอนหนังสือ ต้องสอนให้นับถือชาติด้วย ให้นักเรียนรู้ว่าตัวเป็นหน่วยหนึ่งของชาติ ครูเป็นแม่พิมพ์เป็นแบบอย่างของความดี ความงามและความจริง เป็นสื่อกลางระหว่างแบบแผนของสังคมกับเด็ก และเป็น “ท่อ” ที่อยู่กลางระหว่างขุมความรู้กับสมองของนักเรียน ในระยะหลัง ๆ ของสมัยนี้ได้เน้นหน้าที่ของครูที่มีต่อชาติมากขึ้น กระทรวงธรรมการถือว่าครูมีหน้าที่ 2 อย่างคือ หน้าที่ต่อชาติ และหน้าที่ต่อบิดามารดาและตัวเด็ก ในด้านแรกนั้นครูมีหน้าที่อบรมเด็กให้เป็นพลเมืองดี รักษาและถ่ายทอดขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีของชาติไว้ สอนให้เด็กยึดมั่นในศาสนาพุทธ ส่วนในด้านหลังนั้น ครูต้องทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ให้เด็กทั้งในด้านความรู้ ความประพฤติและอนามัย ต้องรักเด็กเหมือนลูกของตน

ครูจึงมีหน้าที่หลัก 2 อย่างคือ ให้ความรู้กับอบรมนิสัยให้เด็กเป็นพลเมืองดีของชาติ ครูจึงต้องมีลักษณะ 2 อย่างที่สำคัญคือ ต้องมีความรู้ดีและมีบุคลิกภาพดี สรุปได้ว่า สำหรับปรัชญาและการจัดการศึกษาของไทยนั้น ก็ยังมีส่วนสอดคล้องกับหลักของพระพุทธศาสนาอยู่

ในด้านการเรียนการสอนนั้นก็ยังใช้วิธีท่องจำ ซึ่งก็สอดคล้องกับหลักคำสอนทางพุทธศาสนา ซึ่งเน้นการท่องจำเช่นกัน นอกจากนี้แล้ว ในการเรียนการสอนนั้น ครูยังเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และเพื่อการทำงานในหน้าที่นี้ให้ได้ดี ครูจึงต้องมีลักษณะเหมาะสมกับการเป็นครู และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการฝึกอบรมครูเพื่อให้มีลักษณะที่ต่องานนี้ การอบรมครู ดังกล่าวนีี้ ได้แก่ การจัดโรงเรียนฝึกหัดครู หรือสถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตครูที่มีคุณภาพนั่นเอง สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงในการผลิตครู ทั้งในอดีตและปัจจุบันนั้น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันหนึ่งในจำนวนนี้ และมีประวัติความเป็นมาอันยาวนานดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ.2492 กระทรวงศึกษาธิการได้พิจารณาเห็นว่า สมควรหาวิธีปรับปรุงการศึกษาให้เจริญก้าวหน้าขึ้น เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ และการที่จะสำเร็จตามความมุ่งหมายได้ จำเป็นต้องมีสถาบันการศึกษาชั้นสูงเพื่อรับผิดชอบเรื่องนี้โดยเฉพาะ (เอกสารประกอบการฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่ มศว 2532 หน้า 1) ดังนั้นจึงได้จัดตั้ง “โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร” ขึ้นที่ซอยประสานมิตร สุขุมวิท 23 ห้องที่อำเภอพระโขนง จังหวัดพระนคร ในสมัยนั้น และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2492 โดยมีหลวงสวัสดิศาสตรบุทธิเป็นผู้อำนวยการคนแรก ทำหน้าที่ให้การศึกษาด้วยวิทยาการชั้นสูง แก่ครูประจำการและผู้ที่ประสงค์จะประกอบอาชีพครู กิจการได้เจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพเป็นที่เชื่อถือ และศรัทธาทั้งในวงการศึกษาและวงการอื่น ๆ อีกมาก มีผู้นิยมเข้าศึกษาเล่าเรียนเป็นจำนวนมาก จนโรงเรียนไม่อาจรับเข้าศึกษาได้ทั้งหมด จนในปี พ.ศ. 2496 กระทรวงศึกษาจึงได้สถาปนา “วิทยาลัยวิชาการศึกษา” โดยมีศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ และมีพระราชบัญญัติวิทยาลัยวิชาการศึกษาออกบังคับ ใช้ตั้งแต่เดือนกันยายน 2497 โดยมีกรมการฝึกหัดครูเป็นผู้ควบคุมบริหารการดำเนินการต่าง ๆ วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้จัดการศึกษาถึงระดับปริญญา คือระดับอนุปริญญา (อ.กศ) ปริญญาตรี (กศ.บ) ปริญญาโท (กศ.ม) ปริญญาเอก (กศ.ค) โดยในปลายปี 2497 ได้ผลิตนิสิตสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีรุ่นแรก จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและสังคมยกย่องยอมรับนับถือในความรู้ความสามารถ กระทรวงศึกษาจึงได้โอนสถาบันการศึกษาอื่นมาสมทบ รวมทั้งได้จัดตั้งสาขาใหม่ขึ้นให้วิทยาลัยวิชาการศึกษาอีกแห่งด้วย

การจัดตั้งสาขาใหม่ของวิทยาลัยวิชาการศึกษา

ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2499 เป็นต้นมา ได้มีการย้ายโอนและจัดตั้งสาขาของวิทยาลัยวิชาการศึกษาหลายแห่งคือ

1. โอนโรงเรียนฝึกหัดครูมัธยม พญาไท มาเป็นสาขา เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2498 ใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวัน”

2. จัดตั้ง “วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน” ขึ้นที่ ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2498

3. จัดตั้ง “วิทยาลัยวิชาการศึกษา พิษณุโลก” ขึ้นที่ ตำบลในเมือง จังหวัดพิษณุโลก เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2510

4. จัดตั้ง “วิทยาลัยวิชาการศึกษา มหาสารคาม” ขึ้นที่ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2511

5. จัดตั้ง “วิทยาลัยวิชาการศึกษา สงขลา” ขึ้นที่ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2511

6. จัดตั้ง “วิทยาลัยวิชาการศึกษา พระนครศรีอยุธยา” ขึ้นที่ ถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอบางเขน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2512

7. โอนวิทยาลัยพลศึกษามาเป็นสาขา เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2513 ใช้ชื่อใหม่ว่า “วิทยาลัยวิชาการศึกษา พลศึกษา”

จากการจัดตั้งสาขาใหม่ขึ้นอีกหลายแห่งนี้ ทำให้วิทยาลัยวิชาการศึกษา เป็นสถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพ สามารถผลิตบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพให้แก่สังคมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง และได้รับการยกย่องจากสังคมอย่างมาก

นอกจากจะมีการจัดตั้งสาขาใหม่แล้ว วิทยาลัยวิชาการศึกษายังได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายใน โดยได้จัดตั้งและยกฐานะหน่วยงานภายในหลายหน่วยอีกด้วย เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 เป็นต้นมา

การจัดตั้งและยกกระดับหน่วยงานภายในวิทยาลัยวิชาการศึกษา

การจัดตั้งและยกกระดับมีดังต่อไปนี้คือ

1. ในวันที่ 3 เมษายน 2515 ได้มีการจัดตั้ง “หอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร” มีฐานะเป็นแผนกในสำนักอธิการ (ต่อมาภายหลังเมื่อวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว แผนกนี้ได้รับการยกฐานะ เป็นสำนักหอสมุดกลาง มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา)

2. สำหรับสำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยานั้น สภาวิทยาลัย วิชาการศึกษา ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2504 มีฐานะเป็นแผนกในคณะวิจัยการศึกษา มีหน้าที่ศึกษาค้นคว้าวิจัยในด้านการจัดทำแบบทดสอบมาตรฐาน เป็นแหล่งรวมแบบทดสอบต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานทั่วไปทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน (หลังจากมีการยกฐานะวิทยาลัยวิชาการศึกษาขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว หน่วยงานนี้ได้รับการยกฐานะเป็น “สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา” มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา)

3. โอนสถาบันการศึกษาค้นคว้าวิจัยเด็กกรุงเทพฯ เข้ามาเป็นส่วนราชการในสังกัด เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2515 ใช้ชื่อใหม่ว่า “สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์” มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา (สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มีภาระหน้าที่ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยหรือที่มาของพฤติกรรมมนุษย์ โดยอาศัยเนื้อหาและวิธีการทางวิชาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์ ได้แก่ จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อการแสวงหาแนวทางในการเสริมสร้างเยาวชนและบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่สังคม-ผู้เขียน)

เมื่อวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้เจริญเติบโตขึ้นมาก การบริหารและการดำเนินงานจัดการตลอดจนการวางแผนและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมของกรมการฝึกหัดครู จึงค่อนข้างจะไม่สะดวก เนื่องจากขาดความเป็นอิสระ ประกอบกับวิทยาลัยมีขีดความสามารถสูงพอที่จะบริหารและดำเนินการในระดับที่สูงขึ้นได้ จึงได้มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้ยกฐานะวิทยาลัยวิชาการศึกษาขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย เริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 เป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ. 2517 คณะรัฐบาลได้เห็นชอบตามข้อเรียกร้อง และมีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ออกใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 29 มิถุนายน 2517 เป็นต้นมา

เมื่อยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยแล้ว ส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งออกเป็น 10 หน่วยงานดังนี้คือ

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะพลศึกษา
3. คณะมนุษยศาสตร์
4. คณะวิทยาศาสตร์
5. คณะศึกษาศาสตร์
6. คณะสังคมศาสตร์
7. บัณฑิตวิทยาลัย
8. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

9. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

10. หอสมุดกลาง

นอกจากนี้แล้ว ในปีการศึกษา 2519 วิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพฯ กระทรวงสาธารณสุขได้เข้ามาสมทบในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้สามารถให้ปริญญาตรีทางการพยาบาล (กศ.บ พยาบาล) อีกด้วย

สำหรับการบริหารภายในนั้น ได้มีการออกประกาศแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2520 แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ออกเป็น 12 กอง โดยแบ่งออกเป็น กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองแผนงาน และยังมีกองธุรการในวิทยาเขตอีก 7 แห่งอีกด้วย และในปี พ.ศ.2526 ก็ได้มีการจัดตั้ง กองบริการการศึกษาขึ้นในสำนักงานอธิการบดี

จากประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยสังเขป ที่ได้กล่าวมาแล้วแต่ต้นนั้น จะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการพัฒนาเจริญเติบโตขึ้นเป็นลำดับ และในวิทยาเขตทั้งหมดนั้น วิทยาเขตประสานมิตร เป็นวิทยาเขตแม่ ทำหน้าที่ในการเป็นศูนย์กลางของการบริหาร การติดต่อสัมพันธ์ และในทางวิชาการเป็นที่รู้จักของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของไทยและต่างประเทศ และถึงแม้ว่าในปัจจุบันนี้ จะมีการแยกตัวออกวิทยาเขตต่าง ๆ ที่เจริญเติบโตขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยแล้วก็ตาม แต่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ก็ยังคงเป็นศูนย์กลาง (Center) ทางวิชาการ มีการเปิดหลักสูตรการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ไปจนถึงปริญญาเอก และยังมีการเปิดหลักสูตรปริญญาตรีและโท ภาคพิเศษอีกด้วย นอกจากนี้แล้ว หลักสูตรการศึกษาที่เปิดนั้น ก็ได้มีการเปิดเพิ่มเติมอยู่แทบทุกปี จนในปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่า มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรและภาค คณะ ตลอดจนสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างหลากหลายทัดเทียมหรืออาจจะสมบูรณ์กว่ามหาวิทยาลัยอื่น ๆ อีกด้วย

ในด้านนิสิตนั้น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีปริมาณนิสิตในระดับต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากมีการเปิดหลักสูตรวิชาเอกต่าง ๆ เพิ่มเติมมากขึ้นประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งนั้นเกิดจากความนิยมของผู้เรียนที่เห็นคุณค่าของการเข้าเรียนใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวนผู้เรียนจึงเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ผลที่เกิดขึ้นนี้ ทำให้มหาวิทยาลัยต้องเร่งรัดปรับปรุงการเรียนการสอนของภาค คณะต่าง ๆ เพื่อรักษาระดับมาตรฐานการศึกษา ขณะเดียวกัน ก็ต้องหาทางจัดบริการที่มีคุณภาพให้แก่ นิสิตในระดับต่าง ๆ ที่เข้าเรียนนี้ด้วย โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้แก่ นิสิตเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการดังกล่าวนี้

หลักสูตรและจำนวนนิสิตในระดับต่าง ๆ ในวิทยาเขตประสานมิตร

ด้านหลักสูตร

สำหรับในวิทยาเขตประสานมิตรนั้น มีการเปิดสอนหลักสูตรวิชาเอกต่าง ๆ จำนวนมาก ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สำหรับในเวลาปัจจุบันนี้ คือในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่า มีหลักสูตรเปิดเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรระดับปริญญาโทและเอก (กองบริการ การศึกษา, จำนวนนิสิต นักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2537, 2538, 2539) ดังตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ.2532 คณะศึกษาศาสตร์ เปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ไปจนถึงระดับปริญญาเอก ภาคปกติ ถึง 40 วิชาเอก ที่เป็นหลักสูตรปริญญาโท มีอยู่ถึงประมาณ 20 วิชาเอก และที่เป็นหลักสูตร ปริญญาเอกมีอยู่ประมาณ 5 วิชาเอก สำหรับภาคสมทบในระดับปริญญาตรีนั้นมีอยู่ประมาณ 9 หลักสูตร ส่วนปริญญาโทภาคพิเศษนั้นมีอยู่ประมาณ 18 วิชาเอก

สำหรับคณะมนุษยศาสตร์นั้น เปิดสอนหลักสูตรระดับสูงในระดับปริญญาโทอยู่ ประมาณ 4 วิชาเอก รวมไปถึงหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรอีกด้วย สำหรับคณะสังคมศาสตร์ นั้น เปิดหลักสูตรปริญญาตรีในสาขาวิชา 4 วิชาเอก และในบางวิชาเอกก็มีการสอนในระดับ ปริญญาโทด้วย สำหรับคณะพลศึกษานั้นเปิดหลักสูตรหลัก 3 วิชาเอก ซึ่งมีผู้เรียนในระดับ ปริญญาตรีเป็นจำนวนมาก สำหรับในคณะอื่น ๆ เช่น คณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์นั้น เปิดสอน ระดับปริญญาตรีและปริญญาสูงกว่านั้น โดยที่คณะวิทยาศาสตร์เปิดวิชาเอกในระดับปริญญาตรี และบางวิชาเอกเปิดสอนระดับปริญญาโทด้วย สำหรับสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์นั้นเปิดหลักสูตรเฉพาะปริญญาโทและเอกเพียงหนึ่งสาขาเท่านั้น

สำหรับในปีการศึกษา 2538 และ 2539 นั้น ภาควิชาและคณะยังคงเปิดหลักสูตร เหมือนเดิม เพียงแต่บางภาควิชาเอกได้ขยายหลักสูตรจากปริญญาตรีไปจนถึงระดับปริญญาโท ส่วนภาคพิเศษนั้นในระดับปริญญาโทนั้น ในบางวิชาเอกก็ได้เปิดเพิ่มเติมขึ้น และมีบางคณะที่เป็น คณะเปิดใหม่ เช่น คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นต้น

ด้านจำนวนนิสิต

สำหรับจำนวนนิสิตนั้น พบว่า มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ และในช่วงระยะหลัง เช่น ตั้งแต่ปี 2537 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน จะมีนิสิตเข้าเรียนอยู่สูงกว่าหนึ่งหมื่นคน ดังตัวอย่างในปี 2539 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีนิสิตทั้งหมด (ทุกระดับ) อยู่ถึง 11,225 คน (กองบริการการศึกษา, สรุปจำนวนนิสิต มศว ประจำปีการศึกษา 2539) แบ่งเป็นนิสิตระดับ ปริญญาเอก 161 คน ระดับปริญญาโทภาคปกติ 1,369 คน ระดับปริญญาโทภาคพิเศษ 1,447 คน

ประกาศนียบัตรบัณฑิต 20 คน ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ 6,323 คน ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ (ต่อเนื่อง) 557 คน ระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ 1,348 คน

ทิศทางในการผลิตบัณฑิต

สำหรับทิศทางการผลิตบัณฑิตนั้น มหาวิทยาลัยได้วางหลักการในประการสำคัญไว้ดังนี้ (สมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2532 หน้า 69)

1. การผลิตบัณฑิตทางศึกษาศาสตร์นั้น เป็นสิ่งสำคัญและรักษาการผลิตไว้ อย่างไร ก็ตามจะมีการลดปริมาณการผลิตบัณฑิตทางศึกษาศาสตร์ระดับปริญญาตรีลง และในการผลิตจะ มุ่งเน้นที่คุณภาพและการทดลองความคิดใหม่ ๆ ทางการศึกษาเป็นสำคัญ
2. เพิ่มการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโททางศึกษาศาสตร์ และระดับปริญญาเอกทางการ ศึกษาสาขาอื่น ๆ แต่ต้องเน้นคุณภาพเป็นสำคัญและมีความพร้อมสูง
3. การผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีทางมนุษยศาสตร์นั้นลดปริมาณลง แต่เน้นที่คุณภาพ เป็นสำคัญ มีแนวโน้มผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทขึ้น
4. การผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์นั้นลดปริมาณ ลง แต่เน้นที่คุณภาพเป็นสำคัญ ปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และมีแนวโน้ม ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกเพิ่มขึ้น
5. เพิ่มการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และเตรียมการ ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโททางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสาขาที่มีความพร้อมสูง
6. ผลิตบัณฑิตทางการแพทย์ ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีทางพยาบาลศาสตร์ และ เตรียมการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโททางพยาบาลศาสตร์ การผลิตบัณฑิตทางทันตแพทย์และ เกษตรกร

จากสภาพการณ์ดังที่นำเสนอข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยมีภาระหน้าที่อันหนักยิ่ง ในการจัดบริการให้แก่บัณฑิตที่เข้าเรียนแต่ละปี ทั้งนี้ นอกจากนิสิตจะมีจำนวนมากแล้ว นิสิตยัง เรียนอยู่ในระดับการศึกษาในระดับต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ความต้องการในการได้รับ บริการจากมหาวิทยาลัยแตกต่างกันออกไปด้วย การจัดการบริการให้แก่นิสิตนั้น จำเป็นต้อง อาศัยความร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงภาคและ องค์กรที่นิสิตสังกัดอยู่ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน

ตามปกติการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา เน้นให้ผู้เรียนพึ่งตนเอง ซึ่งนอก จากการเรียนในชั้นเรียนแล้ว ผู้เรียนต้องทำการศึกษาค้นคว้า และอ่านจากสื่อต่าง ๆ ประกอบด้วย

ผู้เรียนจะต้องมีวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในการเรียนรู้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ด้าน (พยอม วงศ์สารศรี, 2526:75-76) ได้แก่

1. ภูมิภาวะ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง ตามธรรมชาติ ภูมิภาวะของแต่ละบุคคลจะเจริญเติบโตตามลำดับขั้นของแต่ละวัยทั้งทางร่างกาย อารมณ์สังคม และสติปัญญา ภูมิภาวะจะบรรลุดังขั้นสุดท้ายของความเจริญเติบโตเต็มที่ในระยะใดระยะหนึ่ง และพร้อมที่ประกอบกิจกรรมได้ตามความเหมาะสมของวัย การเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาตินี้ไม่จัดเป็นการเรียนรู้ แต่เป็นการช่วยเสริมให้เกิดการเรียนรู้

2. ความพร้อม เป็นสภาวะของบุคคลที่มีภูมิภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยอาศัย ประสบการณ์เดิมและความสนใจมาช่วยให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ดี ความพร้อมในการทำกิจกรรมแต่ละอย่างจะแตกต่างกัน เช่น การอ่าน การคิดคำนวณ เป็นต้น ความพร้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว การเรียนรู้โดยการถูกบังคับข่มขู่ร่างกายไม่พร้อม ทำให้เกิดความคับข้องใจ และเกิดเจตคติไม่ดีต่อการเรียนรู้นั้น การเรียนที่ให้ประโยชน์แก่ผู้เรียนมากที่สุดจึงเป็นช่วงที่มีความพร้อมเต็มที่

3. การฝึกฝน เป็นการกระทำซ้ำในพฤติกรรมที่ต้องการฝึก เพื่อให้การกระทำนั้นเกิดความชำนาญ การฝึกฝนช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว ในการฝึกควรทำด้วยความพอเหมาะจึงเกิดประโยชน์ หากมากเกินไปอาจทำให้เกิดการเหนื่อยล้า จะเกิดผลเสียมากกว่าผลดี

4. การเสริมแรง เป็นการเพิ่มพลังให้บุคคลกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก การเสริมแรงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับปฏิบัติการตอบสนอง หากการกระทำใดได้รับการเสริมแรงแล้วจะมีแนวโน้มให้เกิดการกระทำนั้นซ้ำอีก

5. การถ่ายโยงการเรียนรู้ เป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น การเรียนรู้ครั้งก่อนจะส่งผลต่อการเรียนรู้ในปัจจุบัน ถ้าการเรียนรู้ครั้งก่อนช่วยให้การเรียนรู้ครั้งใหม่ดีขึ้น ผู้เรียนสามารถนำความรู้ครั้งก่อนมาเชื่อมโยงการเรียนรู้ครั้งใหม่ทำให้การเรียนรู้รวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้แล้ว นักวิชาการอื่น ๆ ยังกล่าวถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้อีกหลายประการ อาทิ เช่น ระดับสติปัญญาของบุคคล บุคคลที่มีระดับสติปัญญาสูงก็จะเรียนรู้ได้ดี นอกจากนี้แล้ว แรงจูงใจในการเรียนรู้ก็เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยแห่งการเรียนรู้ การให้รางวัลจะช่วยให้การเรียนรู้ไปสู่เป้าหมายได้เร็วขึ้น รวมไปถึงอารมณ์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมปัญญา ผู้ที่มีความวิตกกังวลสูงมีความสามารถจะปรับตัวตามสถานการณ์ได้ดีกว่าผู้ที่มีความวิตกกังวลต่ำ (อรรถชัย ชื่นมณูย์ 2525 : 7-12) และเพศ อายุ และประสบการณ์เดิมของผู้เรียนก็ทำให้สามารถเรียนรู้ได้ต่างกัน ปัจจัยต่อไปที่มีส่วนสัมพันธ์กับการเรียนรู้ ได้แก่ บทเรียน ซึ่งถ้าหากการจัดบทเรียนโดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก ก็จะช่วยให้การเรียนรู้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมไปถึงวิธีเรียนรู้ด้วย หากมีความเหมาะสมกับผู้เรียนก็จะเกิดประสิทธิภาพ (สถิต วงศ์สวรรค์ 2525 : 284-285)

บทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาชั้นสูงนั้น มีหน้าที่ส่งเสริมและเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างดีที่สุด สิ่งที่ดีที่สุด ก็คือ จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัยให้แก่ผู้เรียนมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการบริการห้องสมุด บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ หรือการบริการจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีความเป็นไปได้มากก็จะเกิดผลดีต่อการเรียนรู้ของนิสิต

การจัดบริการตามระดับความต้องการของผู้รับ

ความต้องการการรับบริการของนิสิตจากสถาบันการศึกษานั้น โดยปกติมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวนิสิต เช่น เพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต เป็นต้น ซึ่งถ้าหากต่างกันอย่างมีความต้องการต่างกัน ประเด็นนี้อาจอธิบายในแนวของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1970 : 80) ได้ว่า ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูง และบุคคลที่มีพื้นฐานต่างกันก็จะมีระดับความต้องการต่างกัน เช่น อายุ เพศ สถานภาพเชิงเศรษฐกิจ-สังคม เป็นต้น และสำหรับผู้ที่เป็นผู้ใหญ่ผู้นั้น การตอบสนองความต้องการของบุคคลจะดีที่สุด หากการตอบสนองนั้นตรงกับความต้องการจริงของบุคคล (felt needs) เพราะฉะนั้น ในการจัดบริการให้แก่นิสิตนั้นควรจะต้องตรงกับสภาพที่เป็นพื้นฐานของนิสิต เช่น เพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต และรวมไปถึงความต้องการที่แท้จริงของนิสิตด้วย

โดยสรุป การจัดบริการให้แก่นิสิตนั้น ควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวนิสิต และความต้องการที่แท้จริงของนิสิต และเป้าหมายของการจัดบริการนั้น มิใช่เพียงแค่ให้นิสิตผู้รับบริการเกิดความพอใจเท่านั้น แต่ต้องรวมไปถึงการเอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีที่สุดแก่นิสิตด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยในแคนาดา ได้ทำการประเมินผลการบริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่เป็นชนพื้นเมืองในแคนาดา เพื่อหาแนวทางในการเสนอแนะการปรับปรุงการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลทำใน 4 ด้าน คือ การบริการด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านวิชาการ (Personal, Social, Academic) รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย (Baylock, 1992)

ผลการประเมินสรุปได้ว่า นักศึกษาชนพื้นเมืองต้องการให้มีการปรับการบริการที่ดีขึ้นกว่าเก่าทุกด้าน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้มีสภาพแวดล้อมเป็นกันเอง และเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ชนพื้นเมือง (Native Center) เพื่อให้บริการแก่นิสิตชนพื้นเมืองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้

มหาวิทยาลัยแห่งเปอโตริโก (University of Puerto Rico, 1993) ได้ทำการศึกษาในลักษณะรายกรณี (Case Study) กับนักศึกษาที่ได้ลาออกจากมหาวิทยาลัยไปจำนวน 97 คน เพื่อดูว่ามีปัญหาด้านส่วนตัวและด้านสถาบันการศึกษอย่างไรบ้าง โดยมีตัวแปรที่ศึกษา เช่น จำนวนภาคเรียนที่เรียนก่อนการลาออก คะแนนเรียน สถานภาพสมรส วิชาเอก และระดับปริญญาที่ศึกษาที่มีต่อระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัย

ผลของการศึกษาดังกล่าว พบความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเรียนระดับปริญญาที่ศึกษา สถานภาพสมรส และอายุ มีความสัมพันธ์กับความพอใจ ต่อบริการของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบการแจ้งผลการเรียน ห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ หน่วยแนะแนวการศึกษา และหน่วยกิจการนิสิต เป็นต้น โดยที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยต่ำกว่าเกณฑ์

มหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐเท็กซัส (Texas Woman University) ได้เปิดหอพักใหม่ขึ้นเพื่อรองรับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น และมีโครงการจะขยายจำนวนหอพักไปอีกในระยะต่อไป (Williams, 1933) ขณะเดียวกันนั้นก็ได้เปิดโครงการแนะแนวให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยขึ้นมาใหม่อีกโครงการหนึ่ง เพื่อให้การแนะแนวด้านการดูแลเด็ก สุขภาพอนามัย การหางานอาชีพ และอื่นๆ ที่จำเป็นไปด้วย การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาว่า โครงการที่เปิดขึ้นใหม่นี้ได้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาที่เป็นผู้รับหรือไม่

นักศึกษาที่เป็นผู้รับบริการของโครงการนี้ ได้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการแก่ผู้วิจัยในการสัมภาษณ์ที่ทำต่อมา ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้รับบริการจากโครงการหอพักและการแนะแนวนี้ ยังไม่พอใจในการบริการที่จัดให้อยู่ และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงวิธีการให้บริการเสียใหม่ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับมากขึ้น

มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ที่ลอสแอนเจลิส (Smedley, 1994) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผิวดำที่มีต่อการจัดบริการเชิงสังคม และทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ รวมไปถึงบรรยากาศในมหาวิทยาลัยด้วย นอกจากนี้แล้ว ยังวัดลักษณะอื่น ๆ ที่นักศึกษาผิวดำมีอยู่ เช่น สถานภาพทางครอบครัว เศรษฐกิจและสังคม สุขภาพอนามัย ความคับข้องใจ และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนและคนรู้จักด้วยอีกประการหนึ่ง

การศึกษานี้ ศึกษาทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาผิวดำ และนักศึกษาผิวขาวกับนักศึกษาต่างชาติ ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัย จำนวนอย่างละเท่า ๆ กัน แล้วนำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกัน ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาผิวดำมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวขาวและนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนั้นแล้ว ยังพบว่า นักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อการบริการและบรรยากาศในมหาวิทยาลัยต่ำกว่า นักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงกว่าอีกด้วย

สำหรับการวัดลักษณะอื่น ๆ ของนักศึกษาผิวดำนั้น พบว่า โดยรวมมีระดับของความ
คับข้องใจสูง และมีระดับสุขภาพอนามัย การมีส่วนร่วมในมหาวิทยาลัย และความรู้สึกว่าได้รับ
การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำตามความคาดหมาย

คามูเช (Kamuche, 1994) ได้ศึกษาความพึงพอใจและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยของ
นิสิตภาคบริหารธุรกิจที่มีต่อมหาวิทยาลัย 8 ด้าน โดยศึกษากับนิสิตจำนวน 639 คน ของภาควิชา
บริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ (UNT) และมหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐ
เท็กซัส (TWU) กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า ภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้า
เรียนของมหาวิทยาลัย สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ นิสิตให้ความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่ง
ที่ทำการศึกษามีภาพพจน์เชิงบวก และนิสิตของ TWU มีความพึงพอใจต่อระบบสถาบันและการ
ดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสูงกว่านิสิตของ UNT และนิสิตที่มีได้เข้าเรียนมาแต่ต้นในทั้งสอง
มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตที่เรียนมาในระยะยาว และในประการสุดท้ายนิสิตได้
ให้ความคิดเห็นว่า ทั้งสองมหาวิทยาลัยมีบริการอยู่ในระดับกลาง

ฮิลล์ (Hill, 1995) ได้ทำการประเมินผลการบริการและความสะดวกของมหาวิทยาลัยที่จัด
ให้แก่นักศึกษาที่พิการ (Disabilities) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพิการที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัย
วิกตอเรีย ในประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน ถูกสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ๆ (Indept
Interview) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกด้านต่าง ๆ ครอบคลุมในขณะที่อยู่ในมหาวิทยาลัย
ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาผู้พิการให้ข้อมูลว่า ขาดความสะดวกโดย
เฉพาะอย่างยิ่งในห้องเรียนและห้องทดลอง นักศึกษาผู้พิการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัย
ควรจัดบริการให้นิสิตผู้พิการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบการให้ความช่วยเหลือ ระบบการให้คำ
ปรึกษา และระบบการให้บริการด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังควรแยกชนิดการช่วยเหลือให้นักศึกษา
ผู้พิการแต่ละประเภทด้วย เช่น การพิการทางสายตา การฟัง การพูด ทางร่างกาย รวมไปถึงนัก
ศึกษาที่มีปัญหาด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ด้วย

สรุปได้ว่า งานบริการของมหาวิทยาลัยที่จัดให้แก่ นิสิตนักศึกษา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ
มาก และได้รับความสนใจโดยทั่วไป ในต่างประเทศมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาวิจัย
เกี่ยวกับการจัดบริการให้แก่ นิสิตผู้เรียน เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการ
ของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ สำหรับนิสิตนักศึกษาผู้รับบริการนั้น จากผลการ
วิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการจากมหาวิทยาลัยมีผลต่อ
การตัดสินใจเข้าเรียน หรือการย้ายออกของผู้เรียน รวมไปถึงความรู้สึกนึกคิดและภาพลักษณ์ที่มี

ต่อสถาบันการศึกษาด้วย นอกจากนี้แล้ว ความพึงพอใจและความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยของนิสิตมีส่วนสัมพันธ์กับตัวแปรหลายประการ เช่น สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา วิชาเอกที่เรียน และระดับอายุ เป็นต้น

สมมุติฐานของการวิจัย

นิสิตที่มีเพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีที่ศึกษา วิชาเอกที่เรียน คะแนนเรียน และคณะที่สังกัดต่างกัน มีความต้องการการรับบริการจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดบริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่าง ๆ เรียงลำดับจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือวิจัย ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี โท ภาคปกติและภาคพิเศษ และเอก ที่กำลังเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่สอง ปีการศึกษา 2539 ในภาควิชาที่สังกัดคณะต่าง ๆ ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งจากข้อมูล ในปี 2539 มีจำนวน 11,225 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ได้มาโดยจากกลุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) จากกลุ่มประชากรข้างต้นโดยการสุ่มแบ่งชั้นภูมิจากคณะและวิชาเอกที่สังกัด รวมทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ 223 คน คณะวิทยาศาสตร์ 55 คน คณะสังคมศาสตร์ 22 คน คณะมนุษยศาสตร์ 9 คน คณะพลศึกษา 73 คน คณะศิลปกรรมศาสตร์ 8 คน และสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ 10 คน โดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 167 คน ระดับปริญญาโทภาคปกติ 113 คน ภาคพิเศษ 73 คน และระดับปริญญาเอก 47 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการการบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้แก่ กองบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิต และคณะที่สังกัด

ตอนที่ 3 : เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 6 หน่วยงานดังกล่าวแล้วข้างต้น

สำหรับข้อคำถามในตอนที่ 2 นั้น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักแต่ละมาตราส่วนดังนี้ คือ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องความต้องการบริการของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงหนังสือ คำราที่เขียนเกี่ยวกับความต้องการ

2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนิสิตที่เป็นผู้รับบริการ

3. สร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน คือ ข้อมูลส่วนตัว ความต้องการการบริการ และข้อคำถามปลายเปิด เมื่อสร้างเสร็จแล้ว ได้นำไปให้นิสิตภาคปฏัตระดับปริญญาโทจำนวนหนึ่งได้ลองตอบคำถาม เพื่อดูความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงเพื่อไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ติดต่อกับภาควิชาและคณะของกลุ่มตัวอย่าง ขอความสะดวกในการเก็บแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม โดยขอนัดแจกแบบสอบถามในชั้นเรียน
3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ นิสิตปริญญาโทและปริญญาเอก เป็นรายบุคคล ที่มีได้ลงเรียนในภาคการศึกษานี้ แล้วกำหนดวัน เวลา ส่งแบบสอบถามคืน
4. เก็บแบบสอบถามคืนมาในรอบแรก และส่งแบบสอบถามรอบที่สอง เนื่องจากได้แบบสอบถามได้คืนมาไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด
5. ได้แบบสอบถามคืนมาครบ 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามแต่ละฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สำหรับข้อมูลในตอนที 1 ที่เป็นข้อมูลส่วนตัว วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าร้อยละ
3. ในข้อมูลตอนที่ 2 ที่ เป็นความต้องการการบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติหลายรูปแบบ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าคะแนนที-เทส (t-test) และเอฟ-เทส (F-test) สำหรับเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของน้ำหนักความต้องการนั้น มีดังนี้คือ

1.00 - 1.80	ความต้องการน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ต้องการน้อย
2.61 - 3.40	ต้องการปานกลาง
3.41 - 4.20	ต้องการมาก
4.21 - 5.00	ต้องการมากที่สุด

4. ในข้อมูลตอนที่ 3 ที่เป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการของ
หน่วยงานของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
หาค่าความถี่ของข้อความและจัดกลุ่มเนื้อหา นำเสนอตามลำดับ



การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการแปลความหมายมีความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่อไปนี้

N	แทน จำนวนนิสิตในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สภาพการเป็น นิสิต ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่สังกัด

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ ของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนนิสิตจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีที่ศึกษา วิชาเอกที่เรียน
ขณะที่สังกัด และคะแนนเฉลี่ยที่สะสม ได้นำเสนอในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนนิสิต จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนตัวนิสิต	จำนวน(คน) N = 400	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	37.50
หญิง	250	62.50
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	211	52.80
25-35 ปี	103	25.70
36 ปีขึ้นไป	86	21.50
3. สถานภาพการเป็นนิสิต		
ระดับปริญญาตรี	167	41.80
ระดับปริญญาโทภาคปกติ	113	28.30
ระดับปริญญาโทภาคพิเศษ	73	18.30
ระดับปริญญาเอก	47	11.80
4. ชั้นปีที่ศึกษา		
ปริญญาตรี- โท - เอก ปี 1	164	41.00
ปริญญาตรี - โท - เอก ปี 2 ขึ้นไป	236	59.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวนิติ	จำนวน(คน) N = 400	ร้อยละ
5. วิชาเอกที่เรียน		
ด้านศึกษาศาสตร์	227	56.75
ด้านวิทยาศาสตร์	67	16.75
ด้านสังคมศาสตร์	23	5.75
ด้านมนุษยศาสตร์	12	3.00
ด้านพลศึกษา	63	15.75
ด้านศิลปศาสตร์	8	2.00
6. คณะที่สังกัด		
ศึกษาศาสตร์	223	55.75
วิทยาศาสตร์	55	13.75
สังคมศาสตร์	22	5.50
มนุษยศาสตร์	9	2.25
พลศึกษา	73	18.25
ศิลปศาสตร์	8	2.00
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	10	2.50
7. คะแนนเฉลี่ยสะสม		
ต่ำกว่า 3.0	137	34.25
3.0 - 3.5	132	33.00
3.6 ขึ้นไป	54	13.50
ไม่ระบุ	77	19.25

จากตาราง 1 แสดงว่า นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เพศหญิง 250 คิดเป็นร้อยละ 62.50

ด้านอายุนิสิตส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และน้อยที่สุดอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ด้านสถานภาพการเป็นนิสิต ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมา ระดับปริญญาโทภาคปกติ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ระดับปริญญาโทภาคพิเศษ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระดับปริญญาเอก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

ด้านชั้นปีที่ศึกษา นิสิตปริญญาตรี - โท - เอก ส่วนใหญ่ศึกษาปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และศึกษาปีที่ 1 จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ด้านวิชาเอกที่เรียน ส่วนใหญ่เรียนด้านศึกษาศาสตร์ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาด้านวิทยาศาสตร์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ด้านพลศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ด้านมนุษยศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุดด้านศิลปศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านคณะที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมาคณะพลศึกษา 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และน้อยที่สุดคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านคะแนนเฉลี่ยสะสม ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3.00 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.0 - 3.5 จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.6 ขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และไม่ระบุคะแนนเฉลี่ย 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25

ตอนที่ 2 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสา
บริการของมหาวิทยาลัยเป็นรายด้านและรายข้อ

2.1 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการ
บริการ ของมหาวิทยาลัย 6 ด้าน คือ ด้านกองบริการการศึกษา ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ ด้าน
บัณฑิตวิทยาลัย ด้านหอสมุดกลาง ด้านกองกิจการนิสิต และด้านคณะที่สังกัด

ตาราง 2 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการ
บริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านกองบริการการศึกษา	4.35	0.60	มากที่สุด
ด้านสำนักคอมพิวเตอร์	4.48	0.65	มากที่สุด
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย	4.30	0.79	มากที่สุด
ด้านหอสมุดกลาง	4.34	0.64	มากที่สุด
ด้านกองกิจการนิสิต	4.37	0.65	มากที่สุด
ด้านคณะที่สังกัด	4.43	0.69	มากที่สุด
รวม	4.37	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความ
ต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความต้องการในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน เรียงลำดับ
ได้ดังนี้ คือ ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.48$) ด้านคณะที่สังกัด ($\bar{X}=4.43$) ด้านกอง
กิจการนิสิต ($\bar{X}=4.37$) ด้านกองบริการการศึกษา ($\bar{X}=35$) ด้านหอสมุดกลาง ($\bar{X}=34$)
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X}=30$)

2.2 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย เป็นรายด้านและรายข้อ

ตาราง 3 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา เป็นรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
<u>ด้านกองบริการการศึกษา</u>				
1	จัดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการสมัคร เข้าเรียนในระดับต่าง ๆ ในสื่อมวลชนมาก ประเภทที่สุดเท่าที่จะทำได้	4.24	0.91	มากที่สุด
2	จัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสมัคร เข้าเรียนในระดับต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนเวลา รับสมัครจริงให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	4.13	0.89	มาก
3	จัดตั้งหน่วยรับสมัครสอบเฉพาะกิจ ที่มี บุคลากรประจำอยู่ตลอดเวลาก่อนการสอบ จริง เพื่อให้คำแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยว กับการเรียนต่อ	4.15	0.98	มาก
4	จัดตั้งหน่วยบริการการสอบในวันสอบจริง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สอบ	4.32	0.91	มากที่สุด
5	จัดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกระบวนการ สอบ และสถานที่สอบอย่างทั่วถึงใน วันสอบจริง โดยให้มีแผ่นป้ายบอก สถานที่และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การสอบอยู่ตลอดเวลา	4.38	0.83	มากที่สุด
6	จัดให้มีการแจ้งผลการสอบข้อเขียนตาม กำหนดที่ระบุไว้ในคู่มือการสอบและปิด ป้ายประกาศผลสอบไว้ที่ทุกอาคารเรียน อาคารเรียน	4.27	0.94	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
7	ประสานงานกับหน่วยงานอื่น รวมไปถึงการจัดทำประกาศแจ้งห้องสอบติดไว้ในทุกอาคารเรียน	4.19	0.91	มาก
8	จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ในวันสอบ สัมภาษณ์ตลอดเวลา เพื่อแจ้งข้อมูลในการสอบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้เข้าสอบได้ทราบ	4.23	0.84	มากที่สุด
9	จัดให้มีการแจ้งผลการสอบเข้าเรียนต่อและรายงานตัวที่ชัดเจนแน่นอน หากมีการเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งให้ทราบให้ทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง	4.53	0.74	มากที่สุด
10	ในด้านการลงทะเบียนจัดให้มีกำหนดเวลาลงทะเบียนที่แน่นอนของแต่ละระดับ และปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดไว้ให้	4.54	0.71	มากที่สุด
11	จัดความสะดวกในการลงทะเบียนให้แก่บัณฑิตสามารถลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา โดยประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.63	0.74	มากที่สุด
12	ยืดหยุ่นให้ความสะดวกแก่นักศึกษาในการลงทะเบียนและการปรับให้มากกว่าเดิม	4.22	0.99	มากที่สุด
13	แจ้งผลการเรียนให้แก่บัณฑิตอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่ล่าช้าทันต่อความต้องการ	4.54	0.81	มากที่สุด
14	ปรับวิธีการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นรวมถึงการปรับปรุงด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรให้ดีกว่าเดิม	4.42	0.82	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการในการบริการ ของมหาวิทยาลัย	X	S.D.	ระดับความต้องการ
15	มีการส่งเอกสาร ที่สำคัญให้นิสิตที่ยังไม่จบ การศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.45	0.85	มากที่สุด
	รวม	4.35	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จัดความสะดวกในการลงทะเบียนให้แก่ นิสิต สามารถลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา โดยประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาได้แก่ ในการลงทะเบียนจัดให้มีกำหนดเวลาลงทะเบียนที่แน่นอนของแต่ละระดับ และปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดไว้ให้ ($\bar{X} = 4.54$) และแจ้งผลการเรียนให้แก่ นิสิตอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่ล่าช้า ทันต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสมัครเข้าเรียนในระดับต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนเวลารับสมัครจริงให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ($\bar{X} = 4.13$)

ตาราง 4 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายด้านและรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1	<u>ด้านสำนักคอมพิวเตอร์</u> ประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องการลงทะเบียนและแจ้งผลการเรียน	4.55	0.74	มากที่สุด
2	จัดข้อมูลด้านการลงทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขอข้อมูลได้ในทันทีไม่ล่าช้า	4.51	0.74	มากที่สุด
3	จัดการแจ้งผลการศึกษาให้เป็นอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่	4.53	0.77	มากที่สุด
4	จัดให้มีบริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้แก่ นิสิต โดยมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำ	4.46	0.83	มากที่สุด
5	จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ในด้าน คอมพิวเตอร์โดยไม่ เสียค่าใช้จ่าย เป็นระยะ ตลอดปี	4.47	0.90	มากที่สุด
6	ร่วมมือกับคณะและภาควิชาในการทำตาราง สอน มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของตาราง สอน	4.36	0.86	มากที่สุด
	รวม	4.48	0.65	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ประสานงาน กับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องการลงทะเบียนและแจ้งผลการเรียน ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาได้แก่จัดการแจ้งผลการศึกษาให้เป็นอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X} = 4.53$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือร่วมมือกับคณะและภาควิชาในการทำตารางสอน มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของตารางสอน ($\bar{X} = 36$)



ตาราง 5 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัยเป็นรายด้านและรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
<u>ด้านบัณฑิตวิทยาลัย</u>				
1	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ในระดับ บัณฑิตศึกษาแก่ผู้เรียนก่อนเริ่มลงทะเบียน เรียนทุกครั้ง	4.35	0.87	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งรายละเอียด ในเรื่องการ เรียนการสอน ในระดับบัณฑิตศึกษาได้ถูก ต้องสามารถแนะแนว ให้ข้อมูลเรื่องการเรียน ได้ตลอดเวลา	4.32	0.89	มากที่สุด
3	ดูแลการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็น ตัวกลางประสานระหว่างนิสิตและหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย ดูแลแก้ไขปัญหาของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา	4.29	0.91	มากที่สุด
4	ประสานงานกับคณะในเรื่องการแก้ปัญหการ เรียนของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	4.32	0.94	มากที่สุด
5	ดูแลให้ความสะดวกแก่บัณฑิตภาคพิเศษใน ด้านการเรียน การลงทะเบียนและอื่นๆ ที่มี ความจำเป็น	4.27	0.98	มากที่สุด
6	จัดให้ความรู้ด้านการทำปริญญานิพนธ์ ยืดหยุ่นเวลาในการส่งปริญญานิพนธ์	4.16	1.10	มาก
7	ปรับแก้ไขความไม่สะดวกต่าง ๆ และความ ล่าช้าในการทำงานให้ดีขึ้น	4.41	0.92	มากที่สุด
รวม		4.30	0.79	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น จัดให้ความรู้ด้านการทำปริญญานิพนธ์ ยืดหยุ่นเวลาในการทำปริญญานิพนธ์ ($\bar{X}=4.16$) มีความต้องการในระดับมาก



ตาราง 6 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านหอสมุดกลางเป็นรายด้านและรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
	<u>ด้านหอสมุดกลาง</u>			
1	ขยายเวลาเปิด ปิดห้องสมุดในวันปกติและในวันหยุดให้ยาวขึ้นกว่าเดิม	4.28	1.01	มากที่สุด
2	ปรับระเบียบวิธีการใช้ห้องสมุดให้คล่องตัวขึ้น เพิ่มระยะเวลายืมหนังสือให้ยาวขึ้น	4.21	0.99	มากที่สุด
3	ปรับเปลี่ยนวิธีการปรับเสียใหม่ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น	3.96	1.13	มาก
4	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งจะให้ความรู้ในด้านเอกสารให้มีจำนวนมากขึ้น	4.14	0.98	มาก
5	จัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์และสื่อที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ	4.57	0.74	มากที่สุด
6	จัดสภาพแวดล้อมในห้องสมุดให้มีความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการใช้งาน	4.36	0.84	มากที่สุด
7	ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย สะอาดเหมาะสมที่จะเป็นห้องสมุด	4.39	0.84	มากที่สุด
8	ปรับพัฒนาวิธีการทำงานของบุคลากรห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	4.34	0.92	มากที่สุด
9	จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มขึ้นให้มีจำนวนมากพอกับความต้องการ	4.39	0.90	มากที่สุด
10	จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองไว้ในห้องสมุด	4.53	0.83	มากที่สุด
11	ปรับระบบการใช้บัตรห้องสมุดเป็นแบบทันสมัย	4.50	0.84	มากที่สุด

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
12	ปรับปรุงระบบแอร์ในห้องสมุดให้อยู่ใน สภาพที่ดี	4.40	0.91	มากที่สุด
	รวม	4.34	0.64	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านหอสมุดกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งจะให้ความรู้ในด้านเอกสารให้มีจำนวนมาก ($\bar{X} = 4.14$) และปรับเปลี่ยนวิธีการปรับเปลี่ยนใหม่ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ($\bar{X} = 3.95$) นิสิตมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองกิจการนิสิต เป็นรายด้านและรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
<u>ด้านกองกิจการนิสิต</u>				
1	ให้บริการด้านการติดต่อสัมพันธ์ เป็นศูนย์ กลางในการแจ้งข่าวแก่นิสิต	4.39	0.79	มากที่สุด
2	จัดบริการจัดหาที่พักอาศัย ให้แก่นิสิตให้ดี กว่าที่เป็นอยู่ ในปัจจุบัน	4.13	0.96	มาก
3	จัดบริการด้านการหางานทำ ให้แก่นิสิตให้ มากขึ้น	4.18	0.93	มาก
4	จัดหาทุนการศึกษาให้แก่นิสิตให้มากขึ้น	4.36	0.89	มากที่สุด
5	ปรับปรุงระบบ ให้บริการด้านการรักษา พยาบาล และความเจ็บป่วยของนิสิตอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.29	0.90	มากที่สุด
6	ปรับปรุงสถานพยาบาลของมหาวิทยาลัยให้ อยู่ในระดับที่ดี	4.37	0.87	มากที่สุด
7	ปรับปรุงสถานที่ทำงานและพักผ่อน ตลอดจน สโมสรนิสิตให้อยู่ในระดับที่ดี	4.38	0.90	มากที่สุด
8	ร่วมมือกับคณะ และมหาวิทยาลัยจัดความ สะดวกให้แก่นิสิตในเรื่องที่จำเป็น เช่น ห้อง พักนิสิต ไปรษณีย์ โทรศัพท์ และที่จอดรถ เป็นต้น	4.41	0.85	มากที่สุด
9	ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยจัดปัญหาสภาพ แวดล้อมในมหาวิทยาลัย เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาขยะและความสกปรกต่าง ๆ การจราจร การใช้เสียงและความพลุกพล่านจอแจใน บริเวณมหาวิทยาลัย	4.54	0.78	มากที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการในการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
10	ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับปรุงโรงอาหารทั้ง ทางสภาพแวดล้อมและการบริการ ปรับขนาด ให้เพียงพอกับการใช้งานปรับการดูแลความ สะอาดและความเป็นระเบียบให้อยู่ในระดับดี ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	4.59	0.78	มากที่สุด
11	ร่วมมือกับคณะและมหาวิทยาลัย ดูแล สภาพแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยให้อยู่ใน สภาพที่ดีมี ความร่มรื่นสวยงาม มีที่นั่งพัก ผ่อนที่สามารถใช้งานได้บริเวณ มหาวิทยาลัย	4.53	0.77	มากที่สุด
12	ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับปรุงสนามหญ้า ให้อยู่ในระดับดีและจัดหาสถานที่ออกกำลังกาย และที่ว่างสำหรับการทำกิจกรรมให้แก่นิสิต อย่างพอเพียงกับความต้องการ	4.32	0.83	มากที่สุด
รวม		4.37	0.65	มากที่สุด

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความ
ต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้าน
กิจกรรมนันทนาการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น จัดบริการจัดหาที่พักอาศัยให้นิสิตให้
ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ($\bar{X}=4.13$) และ จัดบริการด้านการหางานทำให้นิสิตให้มากขึ้น
($\bar{X}=4.18$) มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านคณะที่สังกัด เป็นรายด้านและรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
	<u>ด้านคณะที่สังกัด</u>			
1	ปรับปรุงห้องเรียนและสถานที่เรียนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.46	0.84	มากที่สุด
2	จัดหาห้องพักให้แก่ นิสิตอย่างพอเพียงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง นิสิตปริญญาโทภาคพิเศษที่มาเรียนเรียนตอนค่ำ	4.10	1.10	มาก
3	ดูแลความสะดวกในการเรียนการสอนให้มากขึ้น จัดหาน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการในบริเวณห้องเรียนทุกชั้นของตึก จัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร มาไว้บริการให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการใช้ มีลิฟท์ใช้ตลอดเวลา	4.55	0.87	มากที่สุด
4	ปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์ในการเรียนการสอนในคณะ จัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน	4.47	0.89	มากที่สุด
5	จัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียน การสอนของคณะ ทุนการศึกษา และทุนวิจัยให้มากขึ้น	4.49	0.84	มากที่สุด
6	ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพที่ดี ดูแลความสะดวกในตึกเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องน้ำ ควรสะอาด และมีน้ำใช้ตลอดเวลา	4.59	0.81	มากที่สุด
7	ดูแลการใช้ห้องเรียน วางระเบียบการใช้เพื่อไม่ให้เกิดการรบกวน การเรียน การสอน	4.47	0.86	มากที่สุด

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการในการบริการ ของมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
8	ปรับปรุงระบบการให้บริการของคณะให้อยู่ ในระดับที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรับปรุงการ ปิด-เปิด ตึกเรียนในตอนเช้า และตอนเย็นให้มี เวลาเพิ่มขึ้น	4.28	0.97	มากที่สุด
9	ปรับปรุงการทำงานของบุคลากรของคณะ ปรับเวลาในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้ บริการแก่นิสิตให้มากขึ้น ปรับวิธีการ ทำงาน ของบุคลากรของคณะให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.38	0.83	มากที่สุด
10	ปรับแก้ไขปัญหามีอยู่อย่างรบกวน เช่น ปัญหาการขาดแคลน ห้องเรียน ห้องพักนิสิต ปัญหาความไม่สะดวกในการใช้ลิฟท์ ปัญหา ความไม่สะดวกในการใช้บริการจากคณะ เป็นต้น	4.48	0.87	มากที่สุด
	รวม	4.43	0.69	มากที่สุด

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความ
ต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านคณะที่สังกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิต มีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้าน
คณะที่สังกัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น จัดหาห้องพัก ให้แก่นิสิตอย่างพอเพียง
โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตปริญญาโทภาคพิเศษ ที่มาเรียนตอนค่ำ ($\bar{X}=4.10$) มีความต้องการใน
ระดับมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ในการบริการของมหาวิทยาลัย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีที่
ศึกษา และคณะที่สังกัด

3.1 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ในการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน
มิตรในการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ

ความต้องการในการบริการ ของมหาวิทยาลัย	ชาย (N = 150)		หญิง (N = 250)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกองบริการการศึกษา	4.35	0.57	4.35	0.62	-0.08
ด้านสำนักคอมพิวเตอร์	4.47	0.60	4.49	0.68	-0.34
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย	4.34	0.86	4.35	0.86	0.81
ด้านหอสมุดกลาง	4.32	0.65	4.37	0.63	-0.56
ด้านกิจการนิสิต	4.38	0.67	4.43	0.64	0.25
ด้านคณะที่สังกัด	4.42	0.63	4.37	0.73	-0.06
รวม	4.37	0.55	4.37	0.59	-0.02

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการบริการของ
มหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้าน
การบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ

ตาราง 10 เปรียบเทียบความเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ

ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านกองบริการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.95	2.48	7.15**
	ภายในกลุ่ม	397	137.61	0.35	
	รวม	399	142.56		
ด้านสำนักคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	13.86	6.93	17.89**
	ภายในกลุ่ม	397	153.76	0.39	
	รวม	399	167.62		
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย	ระหว่างกลุ่ม	2	10.48	5.24	8.73 **
	ภายในกลุ่ม	388	232.94	0.60	
	รวม	390	243.42		
ด้านหอสมุดกลาง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.12	1.06	2.61
	ภายในกลุ่ม	397	161.53	0.41	
	รวม	399	163.65		
ด้านกองกิจการนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	2	12.92	6.46	16.60**
	ภายในกลุ่ม	397	154.49	0.39	
	รวม	399	167.41		
ด้านคณะที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	2	7.95	3.98	8.69**
	ภายในกลุ่ม	397	181.78	0.46	
	รวม	399	189.73		
รวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.75	3.38	10.76**
	ภายในกลุ่ม	388	121.64	0.31	
	รวม	390	128.39		

จากตาราง 10 แสดงว่า นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ ด้านบัณฑิตวิทยาลัย ด้านกองกิจการนิสิต และด้านคณะที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหอสมุดกลาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman Keunls) ดัง แสดง ใน ตาราง 11 , 12 , 13 , 14 , 15 และ 16

ตาราง 11 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่

อายุ	36 ปีขึ้นไป			
	X	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	
36 ปีขึ้นไป	4.14	-	0.26	0.28
ต่ำกว่า 25 ปี	4.40			0.02
25 - 35 ปี	4.42			

จากตาราง 11 แสดงว่า นิสิตที่มี อายุ 25 - 36 ปี และ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา มากกว่า นิสิตที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์
 เป็นรายคู่

อายุ				
		36 ปีขึ้นไป	25 - 35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี
	$\bar{X}$	4.13	4.53	4.60
36 ปีขึ้นไป	4.13	-	0.40 [*]	0.47 [*]
25 - 35 ปี	4.53		-	0.07
ต่ำกว่า 25 ปี	4.60			-

จากตาราง 12 แสดงว่า นิสิตที่มีอายุ 25 - 36 ปี และ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความ
 ต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ มากกว่า นิสิตที่มีอายุ
 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
 ทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย
 เป็นรายคู่

อายุ				
		36 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี
	$\bar{X}$	4.06	4.29	4.54
36 ปีขึ้นไป	4.06	-	0.23 [*]	0.48 [*]
ต่ำกว่า 25 ปี	4.29		-	0.25 [*]
25 - 35 ปี	4.54			-

จากตาราง 13 แสดงว่า นิสิตที่มี อายุ 25 - 35 ปี และ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความ
 ต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย มากกว่า นิสิตที่มีอายุ 36 ปี

ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย มากกว่า นิสิตที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกิจการนิสิต
เป็นรายคู่

อายุ	36 ปีขึ้นไป 25-35 ปี ต่ำกว่า 25 ปี			
	$\bar{X}$	4.03	4.44	4.48
36 ปีขึ้นไป	4.03	-	0.41	0.45
25-35 ปี	4.44		-	0.04
ต่ำกว่า 25 ปี	4.48			-

จากตาราง 14 แสดงว่า นิสิตที่มีอายุ 25 - 35 ปี และ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย มากกว่า นิสิตที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัย

ตาราง 15 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านคณะที่สังกัด
เป็นรายคู่

อายุ	36 ปีขึ้นไป ต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี			
	$\bar{X}$	4.15	4.50	4.50
36 ปีขึ้นไป	4.15	-	0.35 [*]	0.35 [*]
ต่ำกว่า 25 ปี	4.50		-	-
25-35 ปี	4.50			-

จากตาราง 15 แสดงว่า นิสิตที่มี อายุ 25 - 35 ปี และ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความ
ต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกิจการนิสิต มากกว่า นิสิตที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป
ไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ที่มีอายุต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 6 ด้าน
เป็นรายคู่

อายุ	36 ปีขึ้นไป ต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี			
	$\bar{X}$	4.12	4.43	4.45
36 ปีขึ้นไป	4.12	-	0.31 [*]	0.33 [*]
ต่ำกว่า 25 ปี	4.43		-	0.02
25-35 ปี	4.45			-

จากตาราง 16 แสดงว่า นิสิตที่มีอายุ 25 - 35 ปี และ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 6 ด้าน มากกว่า นิสิตที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ส่วนคู่อื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



3.3 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนก สถานภาพการเป็นนิสิต

ตาราง 17 เปรียบเทียบความเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตาม สถานภาพการเป็นนิสิต

ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านกองบริการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	8.35	2.78	8.21**
	ภายในกลุ่ม	396	134.22	0.34	
	รวม	399	142.57		
ด้านสำนักคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	11.87	3.96	10.06**
	ภายในกลุ่ม	396	155.76	0.39	
	รวม	399	167.63		
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย	ระหว่างกลุ่ม	3	20.95	6.98	12.15**
	ภายในกลุ่ม	387	222.47	0.57	
	รวม	390	243.42		
ด้านหอสมุดกลาง	ระหว่างกลุ่ม	3	10.30	3.43	8.87**
	ภายในกลุ่ม	396	153.36		
	รวม	399	163.66		
ด้านกองกิจการนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	14.54	4.85	12.55**
	ภายในกลุ่ม	396	152.88		
	รวม	399	167.42		
ด้านคณะที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	3	20.24	6.75	15.76**
	ภายในกลุ่ม	396	169.49	0.43	
	รวม	399	189.73		
รวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	12.09	4.03	13.41**
	ภายในกลุ่ม	387	116.30	0.30	
	รวม	390	128.39		

จากตาราง 17 แสดงว่า นิสิตที่มีสถานภาพการเป็นนิสิตต่างกัน มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keunls) ดัง แสดง ใน ตาราง 18 -24

ตาราง 18 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีสถานภาพการเป็นนิสิตต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่

สถานภาพ การเป็นนิสิต	เปรียบเทียบความต้องการ				
	X	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ภาคพิเศษ	ปริญญาโท ภาคปกติ	ปริญญาเอก
ปริญญาเอก	3.96	-	0.40 [*]	0.45 [*]	0.48 [*]
ปริญญาตรี	4.36	-	-	0.05	0.08
ปริญญาโทภาคพิเศษ	4.41	-	-	-	0.03
ปริญญาโทภาคปกติ	4.44	-	-	-	-

จากตาราง 18 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโทภาคปกติและ ปริญญาโทภาคพิเศษ มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านกองบริการการศึกษา มากกว่า นิสิตระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร ที่มีสถานภาพการเป็นนิสิตต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้าน
บัณฑิตวิทยาลัย เป็นรายคู่

สถานภาพ การเป็นนิสิต	ปริญญาเอก ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาโท				
		ภาคพิเศษ	ภาคปกติ		
	$\bar{X}$	3.80	4.21	4.51	4.51
ปริญญาเอก	3.80	-	0.41 [*]	0.71 [*]	0.71 [*]
ปริญญาตรี	4.21		-	0.30 [*]	0.30 [*]
ปริญญาโทภาคพิเศษ	4.51			-	-
ปริญญาโทภาค ปกติ	4.51				-

จากตาราง 20 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโทภาคปกติและ ปริญญาโทภาคพิเศษ มีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย มากกว่า นิสิตระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตระดับปริญญาโทภาคปกติและปริญญาโทภาคพิเศษ มีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย มากกว่านิสิตระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนิสิตระดับปริญญาโทภาคปกติและปริญญาโทภาคพิเศษ มีความต้องการในการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ที่มีสถานภาพการเป็นนิสิตต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้าน
 หอสมุดกลาง เป็นรายคู่

สถานภาพ การเป็นนิสิต					
		ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ภาคปกติ	ปริญญาโท ภาคพิเศษ
	$\bar{X}$	3.94	4.32	4.44	4.49
ปริญญาเอก	3.94	-	0.38	0.50	0.55
ปริญญาตรี	4.32		-	0.12	0.17
ปริญญาโทภาคปกติ	4.44			-	0.15
ปริญญาโทภาคพิเศษ	4.49				-

จากตาราง 21 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโทภาคปกติและ ปริญญา
 โทภาคพิเศษ มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย หอสมุดกลางมากกว่า นิสิต
 ระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
 สำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 เปรียบเทียบความต้องการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประธานมิตร ที่มีสถานภาพการเป็นนิสิตต่างกัน ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้าน
คณะที่สังกัด เป็นรายชื่อ

สถานภาพ การเป็นนิสิต					
		ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ภาคพิเศษ	ปริญญาโท ภาคปกติ
	$\bar{X}$	3.83	4.45	4.53	4.58
ปริญญาเอก	3.83	-	0.62 [*]	0.70 [*]	0.75 [*]
ปริญญาตรี	4.45		-	0.08	0.13
ปริญญาโทภาคพิเศษ	4.53			-	0.05
ปริญญาโทภาคปกติ	4.58				-

จากตาราง 23 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโทภาคปกติและ ปริญญาโทภาคพิเศษ มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านคณะที่สังกัด มากกว่า นิสิตระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกชั้นปีที่ศึกษา

ตาราง 25 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน
มิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	ชั้นปีที่ 1 (N = 164)		ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป (N = 236)		t
	X	S.D.	X	S.D.	
ด้านกองบริการการศึกษา	4.42	0.54	4.30	0.63	1.95
ด้านสำนักคอมพิวเตอร์	4.52	0.58	4.45	0.69	1.09
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย	4.40	0.64	4.23	0.87	2.20*
ด้านหอสมุดกลาง	4.42	0.55	4.29	0.69	2.09*
ด้านกิจการนิสิต	4.44	0.54	4.32	0.71	1.80
ด้านคณะที่สังกัด	4.51	0.71	4.37	0.75	1.96*
รวม	4.44	0.48	4.32	0.63	2.61*

จากตาราง 25 แสดงว่า นิสิตที่ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตที่ศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ด้านบัณฑิตวิทยาลัย ด้านหอสมุดกลาง และด้านคณะที่สังกัด มากกว่า นิสิตที่ศึกษาชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านกองบริการการศึกษา ด้านสำนักคอมพิวเตอร์ และด้านกิจกรรมนิสิต มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตรในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตาม คณะที่สังกัด

ตาราง 26 เปรียบเทียบความเทียบความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตาม คณะที่สังกัด

ความต้องการในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านกองบริการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	6	1.51	0.25	0.70
	ภายในกลุ่ม	393	141.06	0.36	
	รวม	399	142.57		
ด้านสำนักคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	6	1.13	0.19	0.45
	ภายในกลุ่ม	393	166.49	0.42	
	รวม	399	167.62		
ด้านบัณฑิตวิทยาลัย	ระหว่างกลุ่ม	6	3.60	0.60	0.96
	ภายในกลุ่ม	384	239.81	0.62	
	รวม	390	243.41		
ด้านหอสมุดกลาง	ระหว่างกลุ่ม	6	1.28	0.21	0.52
	ภายในกลุ่ม	393	162.37	0.41	
	รวม	399	163.65		
ด้านกองกิจการนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	6	0.47	0.08	0.19
	ภายในกลุ่ม	393	166.94	0.42	
	รวม	399	167.41		
ด้านคณะที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	6	2.18	0.36	0.76
	ภายในกลุ่ม	393	187.56	0.48	
	รวม	399	189.74		
รวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	6	0.76	0.13	0.38
	ภายในกลุ่ม	384	127.63	0.33	
	รวม	390	128.39		

จากตาราง 26 แสดงว่า นิสิตที่มีคณะที่สังกัดต่างกัน มีความต้องการในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ ของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มินิสิตแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ ของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 27 - 28

ตาราง 27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความคิดเห็นด้านการจัดบริการจากหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
กองบริการการศึกษา		
1. การให้บริการมีความล่าช้า เช่น การลงทะเบียน การแจ้งผลการเรียน และการทำบัตรนิสิต	81	20.25
2. ควรประสานงานกับหน่วยงานอื่น ในการจัดทำ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการสอบ การประกาศห้องสอบ ผลสอบ ไว้ทุกตึกและอาคารเรียน	72	18.00
3. ควรจัดบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอและสามารถให้บริการตอบปัญหาหรือให้ข้อมูลด้านการศึกษาอย่างถูกต้องตลอดเวลา รวมทั้งปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรด้วย	57	14.25
ด้านคอมพิวเตอร์		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์และห้องเรียนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	79	19.75
2. ควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ นิสิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	59	14.75
3. จัดให้มีบริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้แก่ นิสิต โดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	31	7.75
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการติดประกาศไว้ทุกตึกและอาคารเรียน	21	5.25

ตาราง 27 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านการจัดการบริการจากหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านบัณฑิตวิทยาลัย</u>		
1. ควรแจ้งรายละเอียดในเรื่องการเรียนการสอน ระเบียบปฏิบัติ การลงทะเบียน กระบวนการสอบ ประกาศผลสอบ ให้นิสิตทราบโดยทั่วถึงและแน่นอน	35	8.75
2. บุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ เช่น พุดสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	20	5.00
3. ให้คำแนะนำในการทำปริญญานิพนธ์และยืดหยุ่นเวลาในการส่ง ปริญญานิพนธ์	15	3.75
4. ควรมีการประสานงานกับคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ดูแลแก้ไขปัญหของนิสิต	12	3.00
<u>ด้านหอสมุดกลาง</u>		
1. ควรขยายเวลาในการเปิดบริการทั้งในวันหยุดและวันปกติ	58	14.50
2. ควรเพิ่มหนังสือ วารสาร ที่ทันสมัย ให้มากขึ้น	54	13.50
3. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยและขาดมนุษยสัมพันธ์	44	11.00
4. ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำและแอร์ ให้สามารถให้บริการได้ทุกชั้น	27	6.75
5. จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	27	6.75
6. เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนไม่เพียงพอ	27	6.75
7. นิสิตที่มาใช้บริการห้องสมุดไม่เคารพกฎระเบียบที่ตั้งไว้ เช่น กินขนม คุยเสียงดัง	20	5.00
8. ขยายเวลาในการยืมหนังสือและปริญญานิพนธ์ให้นานขึ้น	16	4.00

ตาราง 27 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านการจัดบริการจากหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านกองกิจการนิสิต</u>		
1. ขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมที่กองกิจการนิสิตดำเนิน	40	10.00
2. สถานที่ของกองกิจการดูแลหอพัก ขาดความสะอาดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องน้ำ	37	9.25
3. ควรจัดหาทุนการศึกษาและการวิจัย	24	6.00
4. ควรเพิ่มสถานที่ โรงอาหาร โต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต รวมทั้ง ดูแลรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา	15	3.75
5. จัดบริการหางานให้แก่ นิสิต	12	3.00
<u>ด้านคณะที่สังกัด</u>		
1. จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของนิสิต ในการเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน เช่น น้ำดื่ม ลิฟท์ และที่พักผ่อนให้กับนิสิต	44	11.00
2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพที่ดี ดูแลความสะอาดในอาคารเรียน ห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องน้ำให้สะอาดและมีน้ำใช้ตลอดเวลา	33	8.25
3. ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอน ไม่เพียงพอ	28	7.00
4. ควรปรับปรุงทางด้านบุคลากร เช่น มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่ของ ครู อาจารย์ ต่อนักศึกษา	19	4.75

ตาราง 27 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านการจัดบริการจากหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านข้อคิดเห็นอื่น ๆ</u>		
1. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ให้สะอาด สวยงาม และปรับปรุงการจัดระบบการจราจรใน มหาวิทยาลัย	15	3.75
2. ควรจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา เช่น น้ำดื่ม สถานที่ นั่งพักผ่อน สถานที่เล่นกีฬา และสถานที่ทำกิจกรรมร่วมกัน และโรงอาหารให้เพียงพอ	12	3.00
3. ควรปรับปรุงด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เช่น การตีพิมพ์ประกาศในเรื่องต่าง ๆ และ การประชาสัมพันธ์ควรมี ลำโพงกระจายเสียงให้ทั่วถึง	10	2.50

ตาราง 28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการของหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>กองบริการการศึกษา</u>		
1. ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ในด้านหลักสูตรการศึกษา เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นิสิตและอบรมเกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์	44	11.00
2. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ให้นิสิตทราบ โดยทั่วถึงด้วยการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ	41	10.25
3. ปรับปรุงระบบขั้นตอนในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการแจ้งผลการเรียน การลงทะเบียน	19	4.75
<u>ด้านคอมพิวเตอร์</u>		
1. จัดหาคอมพิวเตอร์เพิ่มให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	45	11.25
2. จัดให้มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้แก่นิสิตโดยมีเจ้าหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ	34	8.50
3. มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการติดประกาศไว้ทุก ดึกและอาคารเรียน	28	7.00
4. ขยายเวลาในการบริการ เช่น ควรเปิดให้บริการในวันหยุดด้วย	12	3.00

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการจากหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านบัณฑิตวิทยาลัย</u>		
1. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นิสิตทราบโดยทั่วถึงโดยประสานงานกับคณะต่าง ๆ	20	5.00
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอ และอบรมเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ให้กับบุคลากร	15	3.75
3. ปรับปรุงการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	12	3.00
4. จัดให้ความรู้เกี่ยวกับการทำปริญญานิพนธ์ และลำดับขั้นตอนในการเสนอเรื่องต่าง ๆ	10	2.50
<u>ด้านหอสมุดกลาง</u>		
1. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารให้มีจำนวนเพียงพอ	58	14.50
2. ควรเพิ่มหนังสือ วารสาร ที่ทันสมัย ให้มากขึ้น	53	13.25
3. ขยายเวลาในการบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งวันหยุด	43	10.75
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	18	4.50

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านกองกิจการนิสิต</u>		
1. จัดหาทุนการศึกษาและทุนการทำวิจัยให้นิสิต และจัดหางานให้กับนิสิต	31	7.75
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมที่กองกิจการนิสิตได้ดำเนินการ โดยคิดป้ายให้ชัดเจนและทั่วถึง	20	5.00
3. จัดสวัสดิการให้กับนักศึกษา เช่น สถานที่พักผ่อน ปรับปรุงโรงอาหาร หอพักนิสิต น้ำดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ	16	4.00
4. ปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ปรับปรุงเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร	13	3.25
5. ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ	12	3.00
<u>ด้านคณะที่สังกัด</u>		
1. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพที่ดี ดูแลความสะอาดในอาคารเรียน ห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องน้ำให้สะอาดและมีน้ำใช้ตลอดเวลา	40	10.00
3. จัดหาห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียน การสอน ให้มีจำนวนเพียงพอแก่นักศึกษา	25	6.25
4. ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้นิสิตได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง	15	3.75

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการของหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ</u>		
1. ควรปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อม ให้อยู่ในสภาพดี รักษาความสะอาดบริเวณรอบ ๆ อาคาร ห้องน้ำ ห้องเรียน ฯลฯ	43	11.25
2. ควรจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา เช่น น้ำดื่ม สถานที่นั่งพักผ่อน จัดสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	15	3.75

จากตารางที่ 27 และ 28 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต ด้านการจัดการบริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย นิสิตมีความเห็นว่า การให้บริการมีความล่าช้าในด้านการลงทะเบียน การแจ้งผลการเรียน และการทำบัตรนิสิต ขาดบุคลากรที่จะให้บริการด้านข้อมูลการศึกษา หรือตอบคำถาม หรือช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่โดยขาดความสัมพันธ์กัน ขาดการแจ้งรายละเอียดในด้านการเรียนการสอน การลงทะเบียน กระบวนการสอบและการแจ้งผลการสอบ ระเบียบปฏิบัติในหอสมุดกลางขาดความสะดวก หอสมุดมีเอกสารที่จะให้บริการไม่ทันสมัยและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวนน้อย โรงอาหารของมหาวิทยาลัยยังบริการได้ไม่ดีและมีสภาพแวดล้อมไม่ดี คณะที่สังกัดควรจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และสภาพแวดล้อมของคณะได้ดี และมหาวิทยาลัยยังขาดระบบการประชาสัมพันธ์ให้แก่นิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ นิสิตให้ข้อเสนอแนะว่า ควรอบรมบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ด้านหลักสูตรการศึกษา ควรปรับระบบประชาสัมพันธ์ในด้านการสอบ และการเรียนการสอนให้ดี ควรหาคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นิสิต และปรับระบบการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยให้รวดเร็วขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุป

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ ประสานมิตร” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 400 คน ที่กำลังเรียนอยู่ในปีการศึกษา 2539 รายละเอียดของการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้คือ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ กองบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิตและคณะที่สังกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรต้น เพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีที่ศึกษา วิชาเอกที่เรียน คณะที่สังกัด และคะแนนเฉลี่ยสะสม
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการวางแผนการจัดบริการของมหาวิทยาลัยโดยรวมและเป็นด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ซึ่งเป็นผู้รับบริการทุกระดับได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ในคณะและภาควิชาต่าง ๆ ที่กำลังเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคปลาย ปีการศึกษา 2539 เป็นนิสิตที่กำลังเรียนในระดับปริญญาตรี โท เอก ปีที่ 1 และระดับปริญญาตรี โท เอก ปีที่ 2 ขึ้นไปจำนวนทั้งหมดประมาณ 11,225 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยการสุ่มแบ่งชั้นภูมิ ตามคณะและวิชาเอกที่สังกัด จากจำนวนนิสิตที่กำลังเรียนอยู่ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในระดับต่าง ๆ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ได้นิสิตเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 167 คน นิสิตปริญญาโทภาคปกติ 113 คน นิสิตระดับปริญญาโทภาคพิเศษ 73 คน และระดับปริญญาเอก 47 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25-35 ปี
- 3) 36 ปีขึ้นไป

2.1.3 สถานภาพการเป็นนิสิต

- 1) ระดับปริญญาตรี
- 2) ระดับปริญญาโท ภาคปกติ
- 3) ระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ

2.1.4 ชั้นปีที่ศึกษา

- 1) ปริญญาตรี - โท - เอก ปี 1
- 2) ปริญญาตรี - โท - เอก ปี 2

2.1.5 วิชาเอกที่เรียน

- 1) ด้านศึกษาศาสตร์
- 2) ด้านวิทยาศาสตร์
- 3) ด้านสังคมศาสตร์
- 4) ด้านมนุษยศาสตร์
- 5) ด้านอื่น ๆ

2.1.6 คณะที่สังกัด

- 1) คณะศึกษาศาสตร์
- 2) คณะวิทยาศาสตร์
- 3) คณะสังคมศาสตร์
- 4) คณะมนุษยศาสตร์
- 5) คณะอื่น ๆ

2.1.7 คะแนนเฉลี่ยสะสม

- 1) ต่ำกว่า 3.0
- 2) 3.0 - 3.5
- 3) 3.6 ขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม แบ่งเป็นความต้องการบริการ 6 ด้าน คือ

- 2.2.1 การบริการจากกองบริการการศึกษา
- 2.2.2 การบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์
- 2.2.3 การบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย
- 2.2.4 การบริการจากหอสมุดกลาง
- 2.2.5 การบริการจากกองกิจการนิสิต
- 2.2.6 การบริการจากคณะที่สังกัด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

1. ตอนที่หนึ่ง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีที่ศึกษา วิชาเอกที่เรียน คณะที่สังกัด และคะแนนเฉลี่ยสะสม

2. ตอนที่สอง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการการบริการจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการจากกองบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิต และคณะที่สังกัด

3. ตอนที่สาม เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานทั้ง 6 หน่วยข้างต้น

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้คือ

1. ติดต่อคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ที่มีนิสิตกำลังเรียนอยู่ในระดับปริญญาตรี โท และ เอก เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. นัดหมายเวลาในการเก็บข้อมูลกับอาจารย์ผู้สอน ในชั้นเรียนที่มีนิสิตที่ต้องการอยู่ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทุกครั้ง
3. ส่งแบบสอบถามไปยังนิสิตปริญญาโทและเอก ที่มีได้ลงเรียนในภาควิชานี้ เป็นรายบุคคล ตามรายชื่อที่มีอยู่ แล้วนัดเวลาส่งแบบสอบถามคืน
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามรอบแรกคืนมา
5. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามรอบที่สอง ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ส่งคืนแบบสอบถามในรอบแรกอีกครั้งหนึ่ง
6. ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ ถือว่าได้คืนมาครบตามจำนวนที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้คือ

1. ในตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าคะแนนร้อยละ ตามตัวแปรต่าง ๆ ที่กำหนด
2. ในตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (X) และค่าคะแนนที (t-test) และค่าเอฟ-เทส (F-test)
3. ในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการแยกเนื้อหาคำตอบออกเป็นด้านต่าง ๆ แล้วกลุ่มเนื้อหาอย่างเดียวกันเข้าด้วยกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบผลดังต่อไปนี้คือ

1. นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เพศหญิง 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50
2. นิสิตส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 อายุ 25-35 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

3. นิสิตส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 ระดับปริญญาโทภาคปกติจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ปริญญาโทภาคพิเศษจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระดับปริญญาเอก 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

4. นิสิตปริญญาตรี-โท-เอก ส่วนใหญ่ศึกษาปีที่ 2 ขึ้นไปมีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ศึกษาปีที่ 1 จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

5. นิสิตส่วนใหญ่เรียนด้านศึกษาศาสตร์มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 ด้านวิทยาศาสตร์จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ด้านพลศึกษาจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ด้านสังคมศาสตร์จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ด้านมนุษยศาสตร์จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ด้านศิลปกรรมศาสตร์จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

6. นิสิตส่วนใหญ่สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 สังกัดคณะพลศึกษา 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 คณะวิทยาศาสตร์จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 คณะสังคมศาสตร์จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 คณะมนุษยศาสตร์จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 คณะศิลปกรรมศาสตร์จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

7. นิสิตส่วนใหญ่มีคะแนนสะสมต่ำกว่า 3.00 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.0-3.5 จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 คะแนนเฉลี่ย 3.6 ขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ไม่ระบุคะแนนเฉลี่ย 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25

8. ในด้านความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยนั้น นิสิตมีความต้องการบริการของมหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

9. ในการด้านการบริการจากกองบริการการศึกษา นิสิตต้องการการบริการมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อคือ การจัดความสะดวกในการลงทะเบียน สามารถลงทะเบียนได้รวดเร็วไม่เสียเวลา และการจัดการกำหนดการลงทะเบียนที่แน่นอนและปฏิบัติจริง และการจัดการแจ้งผลการเรียนอย่างรวดเร็วไม่ล่าช้า

10. ในด้านการบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ นิสิตต้องการการบริการมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ข้อ คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพในการลงทะเบียน และแจ้งผลการเรียน และการจัดการแจ้งผลการเรียนให้เป็นไปอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่

11. ในด้านการบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย นิสิตต้องการการบริการมากที่สุดในข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การปรับแก้ไขความไม่สะดวกต่าง ๆ และความล่าช้าในการทำงานให้

ดีขึ้น และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติในระดับบัณฑิตศึกษาแก่ผู้เรียน ก่อนเริ่มลงทะเบียนเรียนทุกครั้ง และแจ้งรายละเอียดด้านการเรียนการสอน และแนะแนวให้ข้อมูลด้านการเรียนการสอนได้ตลอดเวลา รวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ดูแลแก้ไขปัญหาของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

12. ในด้านการบริการจากหอสมุดกลาง นิสิตมีความต้องการการบริการระดับมากที่สุด ในข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดหาสื่อที่ทันสมัยและสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ และการจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองไว้ในห้องสมุด และการปรับระบบการใช้บัตรห้องสมุดเป็นแบบทันสมัย

13. ในด้านการบริการจากกองกิจการนิสิต นิสิตมีความต้องการการบริการระดับมากที่สุด ในข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับปรุงโรงอาหาร ทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมและด้านบริการให้อยู่ในระดับที่ดี และร่วมมือกับคณะและมหาวิทยาลัยดูแลสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้สวยงาม ร่มรื่น และการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยจัดปัญหาสภาพแวดล้อม เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาขยะ และความสกปรกต่าง ๆ และปัญหาการจราจร เป็นต้น

14. ในด้านคณะที่สังกัด นิสิตมีความต้องการการบริการระดับมากที่สุดในข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพที่ดี ดูแลความสะดวกในตึกเรียน และการดูแลความสะดวกในการเรียนการสอน จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารให้มีเพียงพอ ปรับแก้ไขปัญหาเรื่องลิฟท์ และการหางบประมาณเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนของนิสิตการสอนของคณะ ทุนการศึกษาและทุนวิจัยให้มากขึ้น

15. สำหรับการเปรียบเทียบความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัย จำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีการศึกษา ตามสมมุติฐานที่วางไว้นั้น พบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกันมีความต้องการการบริการต่างกัน โดยมีนิสิตอายุน้อยกว่า คืออายุต่ำกว่า 25 ปีกับ 25-35 ปี ต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยมากกว่า นิสิตที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ในบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และโดยรวมทุกด้าน และพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ภาคปกติและภาคพิเศษ มีความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ มากกว่านิสิตปริญญาเอก นอกจากนี้ พบว่า นิสิตระดับชั้นปีที่ 1 ต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยโดยรวมสูงกว่านิสิตระดับชั้นปีที่ 2

16. สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต เกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยนั้น นิสิตให้ความเห็น อาทิ เช่น การให้บริการมีความล่าช้าในด้านการลงทะเบียน การแจ้งผลการเรียน และการทำบัตรนิสิต ขาดบุคลากรที่จะให้บริการด้านข้อมูลการศึกษา หรือตอบคำถาม หรือช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่โดยขาดความสัมพันธ์กัน ขาดการแจ้งรายละเอียดในด้านการเรียนการสอน การลงทะเบียน กระบวนการสอบ และการแจ้งผลการสอบ ระเบียบปฏิบัติในหอสมุดกลางขาดความสะดวก หอสมุดมีเอกสารที่จะให้บริการไม่ทันสมัยและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวนน้อย โรงอาหารของมหาวิทยาลัยยังบริการได้ไม่ดีและมีสภาพแวดล้อมไม่ดี คณะที่สังกัดควรจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน และสภาพแวดล้อมของคณะให้ดูดี และมหาวิทยาลัยยังขาดระบบการประชาสัมพันธ์ให้แก่นิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ

17. ในด้านข้อเสนอแนะนั้น นิสิตให้ข้อเสนอแนะ มี อาทิ เช่น ควรอบรมบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ด้านหลักสูตรการศึกษา เพื่อให้ข้อมูลแก่นิสิตได้ ควรปรับระบบประชาสัมพันธ์ในด้านการสอบ และการเรียนการสอนให้ดี ควรหาคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นิสิต และควรจัดคอมพิวเตอร์ให้แก่นิสิต และสำหรับหอสมุดกลางนั้น ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตอย่างพอเพียง และจัดระบบการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย นอกจากนี้แล้ว มหาวิทยาลัยควรจัดหาทุนให้แก่นิสิตทั้งทุนการศึกษาและทุนวิจัย รวมไปถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่นิสิต และปรับระบบการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยให้รวดเร็วขึ้น และควรปรับสภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพที่ดี รวมไปถึงปรับแก้ไขปัญหาความสะดวกในการเรียนการสอน และปัญหาด้านการทำงานของบุคลากรในคณะ ในที่สุดนั้น มหาวิทยาลัยควรปรับสภาพแวดล้อมให้ดูสวยงาม และแก้ไขสภาพที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ด้านการจราจร ความสะดวก เป็นต้น

อภิปรายผล

1. ในด้านความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยจากหน่วยงาน 6 หน่วยของมหาวิทยาลัยนั้น โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า นิสิตมีความต้องการการบริการจากหน่วยงานเหล่านี้แต่ละหน่วย อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีระดับความต้องการการบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือบริการจากคณะที่สังกัด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีนิสิตเข้าเรียน

จำนวนมาก ซึ่งเพียงปีการศึกษา 2539 เพียงปีเดียว ก็มีนิสิตเข้าเรียนอยู่ทั้งหมดถึง 11,225 คน (กองบริการการศึกษา, 2539) ดังนั้น การให้บริการแก่นิสิตอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก อีกประการหนึ่ง การเพิ่มบุคลากรในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริการแก่นิสิตเพื่อตอบสนองต่อจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว นั้น เป็นเรื่องที่จะต้องใช้เวลาเนื่องจากต้องคอยอัตรากำลังที่ขอเพิ่มขึ้น หรือนำอัตราว่างจากที่อื่นเข้ามาใช้ จึงอาจเป็นผลให้การจัดบริการให้นิสิตไม่ตอบสนองต่อความต้องการที่นิสิตมีอยู่ และสำหรับความต้องการบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ นั้น อาจเป็นเพราะสำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานจัดตั้งใหม่ จึงอาจยังไม่สามารถจัดบริการให้นิสิตได้อย่างเต็มที่ที่เป็นได้ อีกประการหนึ่ง งานของสำนักคอมพิวเตอร์เกี่ยวข้องกับการใช้เทคนิคขั้นสูง ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่ฝึกฝนมาโดยเฉพาะ และเครื่องอุปกรณ์ที่มีราคาแพง ดังนั้น จึงอาจมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่จะเป็นผู้ให้บริการส่วนหนึ่งด้วย ซึ่งเป็นผลให้หน่วยงานนี้ให้บริการแก่นิสิตได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย สำหรับความต้องการบริการจากคณะที่สังกัดที่อยู่ในระดับมากเช่นกันนั้น อาจเป็นเพราะคณะเป็นแหล่งที่นิสิตมีความเกี่ยวข้องมากที่สุดและมักถึงเป็นอันดับต้น อีกประการหนึ่ง มีความเป็นไปได้ค่อนข้างมากที่ว่า คณะของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่สามารถจัดบริการตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตได้ในระดับที่น่าพอใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะแต่ละคณะแบ่งออกเป็นหลายภาควิชา และมีนิสิตจำนวนมาก จึงไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึง ผลที่ได้รับในครั้งนี้อาจสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศหลายชิ้นที่พบว่า นิสิตมีความเห็นว่า บริการของมหาวิทยาลัยยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ (Baylock, 1992, Williams, 1993, Kamuche, 1994 และ Hill, 1995)

2. สำหรับความต้องการการบริการจากกองบริการการศึกษา ที่พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจากกองบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดบริการให้นิสิตโดยตรงมากที่สุด นิสิตจึงมีความมุ่งหวังต่อการบริการของหน่วยงานนี้ค่อนข้างสูง อีกประการหนึ่ง โดยสภาพตามความเป็นจริงแล้ว กองบริการการศึกษาก็อาจไม่สามารถจัดบริการตอบสนองต่อจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้ โดยมีข้อจำกัดอยู่ที่กำลังคนของหน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนน้อยและเพิ่มตามไม่ทันกับจำนวนนิสิตก็เป็นได้ สำหรับข้อความต้องการที่อยู่ในระดับสูงสุดคือ ข้อของการจัดความสะดวกในการลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลา โดยประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.63$) และข้อของการจัดเวลาการลงทะเบียนอย่างแน่นอนของนิสิตแต่ละระดับ และปฏิบัติตามที่กำหนดนั้น ($\bar{X} = 4.54$) และข้อของการแจ้งผลการเรียนให้นิสิตอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพทันต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$) นั้น แสดงให้เห็น

ว่า กองบริการการศึกษามีปัญหาในการทำงานส่วนนี้ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนิสิตไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนเรียน ซึ่งนิสิตควรลงทะเบียนได้โดยเร็วเพื่อมิให้เสียเวลา ซึ่งจะมีผลต่อการเข้าเรียนในวิชาที่จะลงเรียนนั้น เช่นเดียวกันกับการแจ้งผลการเรียน ซึ่งหากมีความล่าช้าก็จะมีผลเสียหายต่อนิสิตในการรายงานผลการเรียนต่อหน่วยงานที่สังกัด ในกรณีที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (ตามข้อมูลนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาโทและเอกมีอยู่ถึง 2,977 คน) และมีผลต่อการอนุมัติการลาเรียนต่ออีกส่วนหนึ่งด้วย สาเหตุของการมีปัญหาในการลงทะเบียนและแจ้งผลการเรียนนั้น อาจมาจากการใช้แนวปฏิบัติแบบเก่าในการแจ้งผลการเรียนก็เป็นได้ ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้า อีกประการหนึ่งอาจมาจากการขาดการประสานงานที่ดีกับหน่วยงานอื่น เช่นสำนักคอมพิวเตอร์ก็เป็นได้ จึงทำให้ทำงานล่าช้า

ผลที่พบนี้ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยที่ทำในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ซึ่งมักไม่มีปัญหาในส่วนเหล่านี้ เนื่องจากมีการนำเอาระบบการลงทะเบียนและแจ้งผลการเรียนแบบใหม่มาใช้จึงไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

3. ในด้านความต้องการการบริการจากบัณฑิตวิทยาลัยโดยรวม ที่พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากบัณฑิตวิทยาลัยจัดบริการให้ไม่ทันกับจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านจำนวนวิชาเอกที่เปิดมากขึ้น และทั้งจำนวนนิสิตที่เข้าเรียน ดังข้อมูลของกองบริการการศึกษาในปี พ.ศ. 2539 ที่สำรวจเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2539 (กองบริการการศึกษา, 2539) ที่พบว่า มีจำนวนนิสิตระดับปริญญาโท ภาคปกติ 1,369 คน ภาคพิเศษ 1,447 คน และระดับปริญญาเอกถึง 161 คน ในจำนวนนิสิตทั้งหมด 11,225 คน และมีจำนวนวิชาเอกที่เปิดในระดับนี้ประมาณ 20 วิชาเอก ซึ่งสภาพการดังกล่าวนี้ เป็นภาระที่หนักพอสมควรแก่บัณฑิตวิทยาลัยผู้เป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และทำให้ไม่สามารถจัดบริการให้แก่ นิสิตผู้เรียนได้เท่าที่ควรจะเป็น สำหรับในรายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการในด้านการช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติก่อนการเริ่มลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับสูงสุด เช่นเดียวกันกับความต้องการการแนะนำการเรียน และการปรับแก้ไข ความไม่สะดวกต่าง ๆ และความล่าช้าในการทำงาน รวมไปถึงการแก้ปัญหาการเรียนของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งรวมถึงการดูแลให้ความสะดวกแก่บัณฑิตภาคพิเศษในด้านเรียนด้วย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจจะมาจากที่มาเช่นเดียวกันกับที่อธิบายไว้แล้วข้างต้น คือ มีจำนวนหลักสูตรเพิ่มมากขึ้น และจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถจัดบริการด้านการเรียนและอื่น ๆ ได้ทันกับความต้องการอีกประการหนึ่ง อาจเป็นเพราะบัณฑิต

วิทยาลัยมีกำลังคนที่จะเป็นผู้ให้บริการอยู่จำนวนน้อย และมีระบบการทำงานแบบเก่า ซึ่งก็อาจทำให้ทำงานล่าช้าก็เป็นได้

ผลที่ได้รับนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในที่อื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของนิสิตในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ที่พบว่า ผู้เรียนต้องการการบริการด้านอื่น ๆ แต่มีไรจากบัณฑิตวิทยาลัย ที่เป็นเช่นนี้ เพราะระบบการทำงานในมหาวิทยาลัยต่างประเทศแตกต่างจากของไทย และบทบาทของบัณฑิตวิทยาลัยในต่างประเทศก็แตกต่างจากของไทย

4. ในด้านความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมนั้น พบว่า มีระดับสูงสุดที่เป็นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดเป็นแหล่งการค้นคว้าหาความรู้ และเป็นสถานที่ ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งแก่ผู้เรียน ดังนั้น ผู้เรียนจึงมีความคาดหวังต่อการบริการในหอสมุดในระดับสูง อีกประการหนึ่ง หอสมุดกลางเองก็อาจมีความล่าช้าในการปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ทันกับจำนวนนิสิตผู้เรียนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การบริการที่มีอยู่จึงไม่ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตผู้เรียนก็เป็นได้ สำหรับในรายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการ (Service) ของหอสมุดจะอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การปรับระบบการให้บริการให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ในห้องสมุด การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย การจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับ รวมไปถึงการขยายเวลาเปิด-ปิด เป็นต้น สรุปได้ว่า นิสิตมีความต้องการให้ปรับการบริการหลัก 2 ด้านคือ ปรับวิธีการให้บริการและปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดยังมีระบบการให้บริการอยู่ในระบบเก่า และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ยังไม่ทันสมัยพอ ทำให้การบริการล่าช้าไม่ทันการ สภาพการณ์เช่นนี้มิได้พบเฉพาะในหอสมุดของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรเท่านั้น แต่พบในหอสมุดในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากหอสมุดไม่สามารถปรับบริการให้ทันกับจำนวนผู้เรียนที่เพิ่มขึ้นและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้

ผลที่ได้รับในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบในต่างประเทศ เช่น ผลงานวิจัยของแคนเตอร์และคณะ (Kantor et.al, 1955) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญแก่ห้องสมุดในระดับสูง และต้องการการบริการที่ดีจากหอสมุด นักศึกษาจำนวน 500 คนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ให้ความเห็นว่า ทางหอสมุดควรจัดทำคู่มือในการใช้ห้องสมุดแจกจ่ายให้แก่ผู้เรียน รวมไปถึงเอกสารเกี่ยวกับบริการและวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด

5. ในด้านความต้องการการบริการจากกองกิจการนิสิตนั้น พบว่า โดยรวมแล้วอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่กองกิจการนิสิตเป็นหน่วยงานตรงที่มีหน้าที่ดูแลในเรื่องของนิสิต และมีความเกี่ยวข้องกับนิสิตมากที่สุด จึงเป็นที่คาดหวังในการบริการมากที่สุดก็อาจเป็นไปได้ อีกประการหนึ่ง โดยสภาพแล้ว กองกิจการนิสิตเป็นหน่วยงานเล็ก มีกำลังคนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถจัดบริการให้แก่นิสิตได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ สำหรับรายละเอียดของการบริการที่ต้องการนั้น ส่วนมากจะอยู่ในด้านของกิจกรรมการให้บริการ เช่น การร่วมมือกับมหาวิทยาลัย แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ขยะ การจราจร และอื่น ๆ รวมไปถึงการจัดความสะดวกให้แก่ นิสิต เช่น ที่จอดรถ ไปรษณีย์ โทรศัพท์ การปรับปรุงสถานพยาบาล การหาทุนให้แก่นิสิต เป็นต้น ความต้องการที่ผู้ตอบให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ก็คือ ต้องการให้กองกิจการนิสิตร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับปรุงโรงอาหาร ทั้งด้านสภาพแวดล้อมและการบริการให้อยู่ในระดับที่ดี ความต้องการต่อไปก็คือ ต้องการให้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในระดับที่ดี และการจัดหาสถานที่พักผ่อนและที่ว่างสำหรับทำกิจกรรมให้นิสิตให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นปัญหาเฉพาะหน้า ที่พบในมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ซึ่งต้องการได้รับการแก้ไขโดยด่วน นับเป็นปัญหาสำคัญซึ่งกองกิจการนิสิตโดยลำพังไม่สามารถแก้ไขได้ แต่ปัญหาเหล่านี้เกี่ยวข้องกับนิสิตโดยตรง ดังนั้น นิสิตจึงอาจมุ่งหวังให้กองกิจการนิสิตซึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในกิจกรรมของนิสิตทุกด้าน เป็นผู้หาทางดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ก็ได้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยอื่น ๆ ที่ทำเกี่ยวกับความต้องการการบริการของนิสิตในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ทั้งนี้เป็นเพราะโครงสร้างการปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาต่างประเทศนั้น แตกต่างจากของไทย และกองกิจการนิสิตมีบทบาทหน้าที่เฉพาะด้านเท่านั้น จึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี มีผลงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ จึงมักไม่พบในการวิจัยว่า หน่วยงานนี้ควรปรับปรุงบทบาทในการปฏิบัติงานหรืออื่น ๆ ที่เป็นเรื่องเดียวกัน

6. ในด้านความต้องการเกี่ยวกับการบริการของคณะที่สังกัดนั้น พบว่า โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ คณะเป็นแหล่งที่นิสิตใช้เวลาอยู่มากที่สุดในวัน ๆ หนึ่ง หรือในสัปดาห์หนึ่ง เพราะฉะนั้นจึงมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เช่น ขอบกพร่องต่าง ๆ ที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายในคณะ หรือด้านการเรียนการสอน และต้องการให้แก้ปัญหาคือขอบกพร่องเหล่านี้ ซึ่งความคิดเห็นที่แสดงออกถึงปัญหาดัง

กล่าวนี้ออกมาในรูปของความต้องการดังกล่าว อีกประการหนึ่งในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะใหญ่และเป็นคณะเก่าแก่ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มาแต่ก่อน เช่น คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ เป็นต้น ก็มีนิสิตเรียนอยู่เป็นจำนวนมาก และเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ทำให้คณะไม่สามารถขยายสถานที่หรือจัดบริการต่าง ๆ ให้ทันกับจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นได้ สภาพการณ์เหล่านี้จะปรากฏชัดเจนเมื่อพิจารณาจากจำนวนนิสิตในปีต่าง ๆ เช่น ในปี พ.ศ.2539 มีนิสิต คณะศึกษาศาสตร์อยู่ประมาณ 1,537 คน ส่วนคณะวิทยาศาสตร์มีอยู่ประมาณ 1,293 คน คณะมนุษยศาสตร์มีอยู่ประมาณ 651 คน ส่วนคณะสังคมศาสตร์มีอยู่ราว 1,377 คน (จำนวนนิสิต/ นักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2539) ตัวเลขเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ในคณะใหญ่และเป็นคณะเก่าของ มหาวิทยาลัย ซึ่งมีหลายภาควิชาและหลายวิชาเอกมีจำนวนนิสิตอยู่มาก จึงมีความแออัด นอกจากนี้ตัวตึกและเครื่องอำนวยความสะดวก ก็ยังมีความเก่าแก่ตามไปด้วย ทางคณะไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที่ เช่น ความไม่สะดวกในการใช้ลิฟท์ และการขาดแคลน ห้องเรียน ห้องพักนิสิต เป็นต้น สำหรับการบริการสำคัญที่นิสิตต้องการจากคณะที่พบในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้ตึกเรียนและการจัดปัญหาที่มีในตึกเรียน การปรับปรุง สภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพดี การดูแลความสะอาดในตึก การดูแลอุปกรณ์การเรียนการสอนให้มีความสะดวก การปรับปรุงห้องเรียนและห้องพักนิสิต รวมไปถึงการจัดหางบประมาณ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนและการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในที่อื่น ๆ ที่ทำในเรื่องเดียวกันนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยในต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจาก บทบาทหน้าที่หลักของคณะในต่างประเทศจะอยู่ที่การสอนเพียงอย่างเดียว ไม่ได้รวมไปถึงบทบาทในการปรับปรุงพัฒนาสถานที่ด้วย ดังนั้น ในการวิจัยในที่อื่น ๆ ผู้ตอบจึงมักไม่ระบุความต้องการบริการจากคณะที่สังกัด

7. ผลของการทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบความต้องการของนิสิตในด้านการบริการ ของมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการเป็นนิสิต ชั้นปีที่ศึกษา และตามคณะที่สังกัด ที่พบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกันจะมีความต้องการบริการต่างกัน โดยที่นิสิตอายุน้อย คือในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปีและ 25-35 ปี มีความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ มากกว่านิสิตอายุมาก คืออายุ 36 ปีขึ้นไป ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะนิสิตอายุน้อยใช้เวลาอยู่ในมหาวิทยาลัยมากกว่า จึงมีความต้องการบริการด้านต่าง ๆ มากกว่าก็เป็นได้ ส่วนนิสิตอายุมากขึ้น อาจมาเฉพาะช่วงเวลาเรียนเท่านั้น จึงไม่ใส่ใจกับบริการต่าง ๆ หรือความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่มีอยู่หรือไม่สัมพันธ์กับบริการที่มีอยู่มากนัก

สำหรับความต้องการบริการจากมหาวิทยาลัยของนิสิตที่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากสถานภาพการเป็นนิสิต และพบว่านิสิตปริญญาตรี และปริญญาโท มีความต้องการบริการจากมหาวิทยาลัยมากกว่านิสิตระดับปริญญาเอกนั้น สาเหตุคงจะเป็นเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้แต่ต้น คือ นิสิตปริญญาเอกซึ่งเป็นนิสิตระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีอายุมาก อาจใช้เวลาอยู่ในมหาวิทยาลัยในวันหนึ่ง ๆ น้อยกว่านิสิตในระดับชั้นต่ำกว่า จึงเป็นผลให้ไม่สนใจต่อบริการต่าง ๆ มากนัก เป็นได้ อีกประการหนึ่ง นิสิตระดับปริญญาเอกเป็นนิสิตในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่านิสิตที่มีอายุน้อยกว่า และยังมีหน้าที่การงานและทุนทรัพย์โดยส่วนตัวอยู่แล้ว จึงสามารถพึ่งพาบริการภายนอกได้ เช่น ในเรื่องของคอมพิวเตอร์ หรือในเรื่องเอกสารตำรา เป็นต้น จึงมีการพึ่งพาบริการของมหาวิทยาลัยน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตปริญญาโทภาคปกติและภาคพิเศษ พบว่า นิสิตปริญญาโทต้องการบริการจากบัณฑิตวิทยาลัยมากกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งก็คงเป็นเรื่องปกติ เนื่องจากบัณฑิตวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับนิสิตระดับปริญญาโทอยู่แล้ว นิสิตปริญญาโทจึงมุ่งหวังบริการจากบัณฑิตวิทยาลัยมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรี

ในส่วนของการบริการของนิสิตที่มีชั้นปีต่างกันค่าบริการของมหาวิทยาลัย และพบว่าโดยรวมแล้ว นิสิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ปีที่ 1 มีความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยมากกว่า นิสิตระดับปีที่ 2 ขึ้นไปนั้น ก็น่าจะมาจากสาเหตุที่ว่า นิสิตปริญญาตรี โท และเอก ปีที่ 1 ยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ จึงต้องการความช่วยเหลือต่าง ๆ มากกว่านิสิตระดับปีที่ 2 อีกประการหนึ่งนิสิตระดับชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ได้ผ่านการเรียนอย่างน้อยหนึ่งปีไปแล้ว จึงมีประสบการณ์และการเรียนรู้ต่าง ๆ และมีความคล่องตัวสูงกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุให้พึ่งพาบริการของมหาวิทยาลัยน้อยลงก็เป็นได้

สำหรับความต้องการบริการตามมหาวิทยาลัยของนิสิตที่สังกัดคณะต่างกันนั้น พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจมาจาก นิสิตทั้งหมดอยู่ในวิทยาเขตประสานมิตรแห่งเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมเหมือนกัน และได้รับการจากหน่วยงานแหล่งเดียวกัน แม้จะอยู่คณะต่างกัน แต่สภาพแวดล้อมของแต่ละคณะก็มีความคล้ายคลึงกัน ทั้งหมดนี้อาจทำให้นิสิตแต่ละคณะมีความรู้สึกนึกคิดต่อการบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยไปในแนวเดียวกัน ไม่แตกต่างกันก็เป็นได้

8. สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยนั้น นิสิตให้ความคิดเห็นว่า หน่วยงานยังให้การบริการที่ล่าช้า มีบุคลากรที่ให้บริการจำนวนไม่พอเพียงกับความต้องการ การทำงานขาดการประสานสัมพันธ์ระหว่างกัน และขาดระบบการทำงานที่มี

ประสิทธิภาพ และยังมีปัญหาด้านบุคลิกภาพของบุคลากรที่ทำงาน เช่น ขาดมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น นิสิตมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทุก ๆ หน่วยงาน เริ่มตั้งแต่กองบริการการศึกษา หน่วยงานด้านคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิต และคณะที่สังกัดโดยปรับแก้ไขระบบการทำงานไม่ให้ล่าช้า ปรับแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผูกอบรวมบุคลากรของหน่วยให้มีคุณภาพ มีการประสานสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันทุกหน่วย เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานที่ของแต่ละหน่วยให้พร้อมในการให้บริการแก่นิสิต นอกจากนี้แล้วนิสิตยังมีข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรมีส่วนร่วมในการให้บริการแก่นิสิตโดยรวม เช่น การจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้ดูดี และแก้ไขสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมไปถึงการจัดสวัสดิการที่เป็นส่วนกลางที่มีคุณภาพให้แก่นิสิต เช่น จัดสถานที่พักผ่อน สถานที่จัดกิจกรรมและโรงอาหารที่มีความเหมาะสมให้แก่นิสิต เป็นต้น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของนิสิตที่มีบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่จะทำต่อไป ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านี้ มุ่งประเด็นไปยังการปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งควรพิจารณาปรับแก้ไขในด้านระบบการให้บริการ ระบบการร่วมมือ การปรับพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่ให้บริการ และการปรับสถานที่ ๆ จะให้บริการ ซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ทำอยู่ในประเทศไทยหลายชิ้น เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากการฝึกอบรมประเภทต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดยองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐบาล ที่พบว่ามีข้อบกพร่องอยู่ใน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ และกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเหล่านี้ก็เสนอแนะให้มีการปรับปรุงข้อบกพร่องของการฝึกอบรม 3 ด้านดังกล่าวแล้วข้างต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. จากผลของการวิจัยพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรมีความต้องการการบริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยทั้ง 6 หน่วย คือ กองบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิต และคณะที่สังกัด อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 หน่วยงาน เพราะฉะนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรวางนโยบายพัฒนาระบบการให้บริการแก่นิสิต โดยถือเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการโดยทันที การดำเนินการแก้ไขระบบบริการของมหาวิทยาลัยนี้ ควรจัดดำเนินการโดยส่วนกลาง เช่น กองแผนงานของมหาวิทยาลัย เป็นต้น โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 หน่วยนี้ ซึ่งอาจจัดตั้งเป็น

คณะกรรมการร่วมโดยมีตัวแทน จากหน่วยงานที่ให้บริการทั้ง 6 หน่วยนี้ เข้ามาเป็นกรรมการ ร่วมกันเพื่อหาทางวางแนวปฏิบัติ ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่นิสิตให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

2. มหาวิทยาลัยควรแก้ปัญหาการให้บริการแก่นิสิตอย่างเร่งด่วน ในส่วนที่เป็นปัญหาอย่าง มาก ที่พบในแต่ละหน่วยงานดังต่อไปนี้คือ

- 2.1 สำหรับกองบริการการศึกษา พบว่ามีปัญหาด้านการลงทะเบียนและการแจ้ง ผลการเรียนซึ่งล่าช้าและขาดความสะดวก เพราะฉะนั้นกองบริการการศึกษาจะ ต้องปรับวิธีลงทะเบียนของนิสิตให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบวิธีแจ้งผลการเรียน ซึ่งต้องการระบบวิธีใหม่ที่มี ประสิทธิภาพมากกว่าที่ทำอยู่เดิมนี ในแนวปฏิบัตินั้น กองบริการการศึกษาน่าจะ ได้เริ่มทดลองใช้วิธีการลงทะเบียนและการแจ้งผลการเรียนแบบใหม่ที่ทันสมัย ที่มี การจัดทำในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ทั้งของไทยและต่างประเทศ เพื่อให้ได้งานที่มี ประสิทธิภาพกว่าที่เคยเป็นมา
- 2.2 สำหรับสำนักคอมพิวเตอร์ ควรหาทางปรับระบบการแจ้งผลการเรียน และการลง ทะเบียนเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาจดำเนินการแก้ไขโดยการเพิ่ม บุคลากรที่จะเป็นผู้ทำงานให้มีจำนวนมากขึ้น รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ให้มีมากขึ้น เพื่อช่วยการทำงานให้รวดเร็วขึ้น
- 2.3 สำหรับบัณฑิตวิทยาลัยนั้น ควรจัดหาแนวทางการทำงานตามระบบใหม่ และทำการ ฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงานระบบใหม่นี้ เพื่อให้ทำงานได้ คล่องตัวและรวดเร็วขึ้น อีกประการหนึ่งบัณฑิตวิทยาลัยควรหันมาให้ความสำคัญ แก่บทบาทหน้าที่ในด้านของการให้บริการแก่นิสิตให้มากขึ้น ซึ่งควรจะให้ ความสำเร็จแก่งานด้านนี้มากที่สุด สำหรับส่วนนี้ ทางมหาวิทยาลัยควรให้ความ ร่วมมือกับบัณฑิตวิทยาลัยในการปรับปรุงงานบริการแก่นิสิตอย่างเต็มที่ และ สนับสนุนทุกทางให้งานด้านนี้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่สุดเท่าที่ควรจะเป็น
- 2.4 สำหรับหอสมุดกลางนั้น ควรปรับวิธีการให้บริการเสียใหม่ทั้งหมด เริ่มตั้งแต่ การปรับระเบียบข้อบังคับในการใช้ห้องสมุด ปรับปรุงวิธีการจัดหาเอกสาร ตำรา เพื่อ การใช้งานที่มีคุณภาพ รวมไปถึงวิธีการฝึกอบรมบุคลากรให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ และการปรับสภาพของห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่น่าใช้งาน การปรับทั้งหมดนี้ทาง

หอสมุดกลางเองจะต้องเป็นผู้ริเริ่มขึ้นโดยเร็ว โดยมหาวิทยาลัยต้องทำการสนับสนุนร่วมมืออย่างเต็มที่

2.5 สำหรับกองกิจการนิสิตนั้น เนื่องจากมีปัญหาด้านการจัดกิจกรรมให้แก่นิสิต ดังนั้น จึงควรปรับแก้ไขระบบการจัดบริการให้ดีขึ้น โดยที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายปรับพัฒนาหน่วยงานส่วนนี้ให้มีกำลังคนมากขึ้น มีงบประมาณมากขึ้น เพื่อที่จะได้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.6 สำหรับคณะที่สังกัดนั้น ควรมีการปรับปรุงขนานใหญ่เกี่ยวกับการบริการนิสิต ซึ่งควรเริ่มตั้งแต่การวางนโยบายพัฒนาการบริการของคณะ การจัดประชุมร่วมกันของบุคลากรในคณะที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้แก่นิสิต และวางแผนทางปฏิบัติเพื่อการนี้ มีการทดลองใช้แนวทางพัฒนาใหม่ ๆ ด้านการบริการ และมีการประเมินผลแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ นี้ร่วมด้วย

3. การสนองตอบต่อความต้องการของนิสิตของมหาวิทยาลัยนั้น ต้องมีการวางแผนเป็นระยะยาว โดยพิจารณาจากปัจจัยหลายด้านร่วมกันทั้งจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้น จำนวนวิชาเอกที่เพิ่มขึ้น รวมไปถึงความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย แล้วนำมาวางแผนการให้การบริการแก่นิสิต นอกจากนี้แล้ว ยังควรมีการทดลองระเบียบวิธีปฏิบัติใหม่ ๆ รวมไปถึงการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ และมีการศึกษาวิจัยสำรวจคุณภาพของการบริการแก่นิสิตเป็นระยะและต่อเนื่อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขด้วย สรุปได้ว่า การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพให้แก่นิสิตนั้น มหาวิทยาลัยต้องถือเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยการร่วมมือของหน่วยงานทุกหน่วย และที่สำคัญที่สุดคือ ทุกหน่วยงานต้องถือเป็นเรื่องสำคัญและมีความพร้อมใจที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้คือ

1. ควรมีการวิจัยเรื่องความต้องการของนิสิตต่อบริการของมหาวิทยาลัยต่อไป โดยขยายกลุ่มตัวอย่างออกไปให้มากกว่านี้ และให้มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่ไม่ได้มีอยู่ในการวิจัยครั้งนี้ เช่น นิสิตคณะแพทยศาสตร์ เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ไม่มีเพียงแค่ฝ่ายนิสิตเท่านั้น และได้ข้อมูลด้านความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์นำมาปรับปรุงแก้ไขงานบริการของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์

3. ควรมีการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวพันกับการบริการของมหาวิทยาลัย เช่น เรื่องปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่นิสิต เช่น กองบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น เพื่อที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเหล่านี้มีปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลมาหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4. ควรมีงานวิจัยประเภทการทดลอง โดยมีการนำเอารูปแบบระเบียบปฏิบัติหรือการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ มาทดลองใช้ เพื่อดูประสิทธิผลของรูปแบบงานเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น การนำเอารูปแบบระเบียบปฏิบัติแบบใหม่ในการใช้ห้องสมุด เข้ามาใช้ในหอสมุดของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แล้วเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติแบบเก่า หากปรากฏว่า ระเบียบปฏิบัติรูปแบบใหม่ได้ผลดีก็ให้นำมาใช้เป็นการถาวรต่อไป



บรรณานุกรม

- จรูญ ถาวรจักร์ บทบาทของมหาวิทยาลัย ครุศาสตร์ 9(1) : ม.ค. - ก.พ. 2522.
- พระราชมนี ปรัชญาการศึกษาไทย กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมล คีมทอง, 2525.
- วิทย์ วิศวเวทย์ ปรัชญาการศึกษาไทย : 2411- 2475 กรุงเทพฯ : ฟันนี่พับลิชชิ่ง, 2526.
- สถิต วงศ์สวรรค์ จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กรุงสาสน์, 2525.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่ กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2538.
- ศรีนครินทร์วิโรฒ, มหาวิทยาลัย สัทธรรมมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ สมาคมศิษย์เก่า
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร จัดพิมพ์, 2532.
- เอกสารประกอบการฝึกอบรม, กองการเจ้าหน้าที่จัดพิมพ์, 2532.
- สรุปจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประจำปี 2539,
กองบริการการศึกษาจัดพิมพ์, สิงหาคม 2539.
- สรุปจำนวนนักศึกษาปีการศึกษา 2537,2538,2539, กองบริการ
การศึกษาจัดพิมพ์, 2539.
- อรทัย ชื่นมนุษย์ และคนอื่น ๆ จิตวิทยาการเรียนรู้ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รเมนทร์, 2525.
- Baylock, A.R. Evaluating University Services For Aboriginal Students. Canada :
University of Calgary Press, 1992.
- Hill, J.L. : Accommodating a Student with a Disability : Suggestions for Faculty.
British Columbia, Victory University Press, 1995.
- Kantor, P.B and Others. Studying the Costs and Values of University Services :
N.Y. : Rutgers University Press, 1995.
- Kamache, F.U. University Effectiveness with Respect to study of Selected Factors.
Texas : University of North Texas Press, 1994.
- Maslow, A.H. Motivation and Personality. N.Y. Harper and Row, 1990.
- Nale, C.O. The Need for University Provided Services. Penn : Penn State University
Press, 1995.
- Smedley, B.B. Environmentol Climate Perceptions, Psychological Stress, Social Supports
and Adaptational Outcomes Among African-American. LA : University of California,
Press 1994.
- Terry, W.N. Factors Influencing the Selection of University. Florida. Florida State University
Press, 1994.
- University of Puerto Rico. A Study of Individual and Institutional Variables Associatd with
Student Attention at the American University at Puerto Rico. P.R : University of
Puerto Rico Press, 1993.

Will, G.M. Support Services : University of Missouri-Columbia Creating Employment Opportunities. Miss : University of Missouri Press, 1993.

Williams, S.E Special Need Programs for Single - Parents At T.W.A. : An Assessment From the Client. Texas : Texas Women University, 1993



ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่อง

“ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย”

แบบสอบถามเรื่อง

"การศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วนด้าน

การบริการของมหาวิทยาลัย"

คำชี้แจง

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วนด้านบริการของมหาวิทยาลัย" จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วนด้านบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่หาหน้าที่เกี่ยวข้องว่ามีปริมาณอย่างไร และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการให้แก่ นิสิตของมหาวิทยาลัยอีกประการหนึ่งด้วย ข้อมูลที่จะได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อมหาวิทยาลัยในการวางแผนงานจัดบริการให้แก่ นิสิต รวมไปถึงแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานการจัดบริการให้แก่ นิสิตในระยะต่อไปด้วย

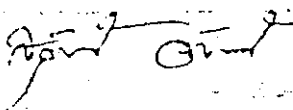
ข้อมูลที่จะได้รับจากท่านในครั้งนี้มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ดังนั้นจึงขอความกรุณาที่ท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตอบคำถามอย่างครบถ้วนไม่เว้นข้อหนึ่งข้อใดไว้ ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อผู้ตอบ

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่หนึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่สองเป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัย ตอนที่สามเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดบริการของมหาวิทยาลัย

ขอขอบคุณอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน.



(ดร. เพ็ญฯ ประจันต์จันท์)



(รศ. สุวิมล วัฒนวงศ์)

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1

ด้านข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ
[] ชาย
[] หญิง
2. อายุ
[] ต่ำกว่า 25 ปี
[] 26-35 ปี
[] 36 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการเป็นนิสิต
[] ระดับปริญญาตรี
[] ระดับปริญญาโทภาคปกติ
[] ระดับปริญญาโทภาคพิเศษ
[] ระดับปริญญาเอก
[] ระดับอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
4. ชั้นปีที่ศึกษา
[] ปริญญาตรี-โท-เอก ปี 1
[] ปริญญาตรี-โท-เอก ปี 2 ขึ้นไป
5. วิชาเอกที่เรียน
[] ด้านศึกษาศาสตร์
[] ด้านวิทยาศาสตร์
[] ด้านสังคมศาสตร์
[] ด้านมนุษยศาสตร์
[] ระดับอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. คณะที่สังกัด

- ☐ คณะศึกษาศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์
- ☐ คณะสังคมศาสตร์
- ☐ คณะมนุษยศาสตร์
- ☐ ระดับอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

7. คะแนนเฉลี่ยสะสม

- ☐ ต่ำกว่า 3.0
- ☐ 3.0 - 3.5
- ☐ 3.6 ขึ้นไป



ตอนที่ 3

ความต้องการการบริการ

จากมหาวิทยาลัย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความข้างล่างต่อไปนี้แต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับ

ความต้องการจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ คือ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ต้องการมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ต้องการปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ต้องการน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1	<u>บริการจากกองบริการการศึกษา</u> 1.1 จัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสมัครเข้าเรียนในระดับต่าง ๆ ในสัปดาห์ก่อนสอบประเภทที่สอบเข้าที่จะทำได 1.2 จัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสมัครเข้าเรียนในระดับต่าง ๆ สัปดาห์ก่อนเวลาสอบจริงให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ 1.3 จัดตั้งหน่วยรับสมัครสอบเฉพาะกิจ ที่มีบุคลากรประจำอยู่ตลอดเวลา ก่อนการสอบจริง เพื่อให้คำแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนต่อ 1.4 จัดตั้งหน่วยบริการการสอบในวันสอบจริง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สอบ 1.5 จัดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกระบวนการสอบและสถานที่สอบอย่างทั่วถึงในวันสอบจริง โดยให้มีแผ่นป้ายบอกสถานที่และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบอยู่ตลอดเวลา 1.6 จัดให้มีการแจ้งผลการสอบข้อเขียนตามกำหนดที่ระบุไว้ในคู่มือการสอบและปิดประกาศผลสอบไว้ที่ทุกอาคารเรียน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
	1.7 ประสานงานกับหน่วยงานอื่น รวมไปถึงการจัดทำประกาศแจ้งห้องสอบคิดว่าวันทุกอาคารเรียน 1.8 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์วันสอบสัมภาษณ์ตลอดเวลาเพื่อแจ้งข้อมูลการสอบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้เข้าสอบได้ทราบ 1.9 จัดให้มีการแจ้งผลการสอบเข้าเรียนต่อและการรายงานตัวที่ชัดเจนแน่นอน หากมีการเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง 1.20 ในด้านการลงทะเบียนจัดให้มีการกำหนดเวลาลงทะเบียนที่แน่นอนของแต่ละระดับ และปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดไว้ให้ 1.21 จัดความสะดวกในการลงทะเบียนให้แก่ผู้สมัคร สามารถลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา โดยประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ 1.22 ยึดหยุ่นหาความสะดวกแก่ผู้สมัครในการลงทะเบียนและการปรับให้มากกว่าเดิม 1.23 แจ้งผลการเรียนให้แก่ผู้สมัครอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่ล่าช้าทันต่อความต้องการ 1.24 ปรับวิธีการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงการปรับปรุงด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรให้ดีกว่าเดิม 1.25 มีการส่งเอกสารที่สำคัญที่ผู้สมัครที่ยังไม่จบการศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ					
2	<u>ด้านสำนักคอมพิวเตอร์</u> 2.1 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องการลงทะเบียนและแจ้งผลการเรียน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
	2.2 จัดข้อมูลด้านการลงทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขอข้อมูลด้านทันที ง่าย					
	2.3 จัดการแจ้งผลการเรียนให้เป็นอย่างรวดเร็วทันที่					
	2.4 จัดให้มีบริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แก้เน็ต โดยมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำ					
	2.5 จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นระยะตลอดปี					
	2.6 ร่วมมือกับคณะและภาควิชาในการหาตารางสอน มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของตารางสอน					
3	<u>ด้านบัณฑิตวิทยาลัย</u>					
	3.1 ทำคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติในระดับบัณฑิตศึกษากับผู้เรียนก่อนเริ่มลงทะเบียนเรียนทุกครั้ง					
	3.2 เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งรายละเอียดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาได้ถูกต้องสามารถแนะนำข้อมูลเรื่องการเรียนได้ตลอดเวลา					
	3.3 ดูแลการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างนิสิตและหน่วยงานมหาวิทยาลัย ดูแลรักษาข้อมูลของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา					
	3.4 ประสานงานกับภาคคณะในเรื่องการแก้ปัญหาการเรียนของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา					
	3.5 ดูแลให้ความสะดวกแก่บัณฑิตภาคพิเศษด้านการเรียน การลงทะเบียนและอื่น ๆ ที่มีความจำเป็น					
	3.6 จัดหาความรู้ด้านการทำปริญญาโท ศึกษายุทธเวลาในการส่งปริญญาโท					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
	3.7 ปรับแก้ไขความไม่สะดวกต่าง ๆ และความล่าช้าในการทำงานให้ดีขึ้น					
4	<u>ด้านหอสมุดกลาง</u>					
	4.1 ขยายเวลาเปิด ปิดห้องสมุดในวันปกติและในวันหยุดให้ยาวขึ้นกว่าเดิม					
	4.2 ปรับระเบียบวิธีการราชห้องสมุดให้คล่องตัวขึ้น เพิ่มระยะเวลายืมหนังสือให้ยาวขึ้น					
	4.3 ปรับเปลี่ยนวิธีการปรับเสียหามาให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น					
	4.4 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งจะให้ความรู้ในด้านเอกสารให้มีจำนวนมากขึ้น					
	4.5 จัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์และสื่อที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ					
	4.6 จัดสภาพแวดล้อมในห้องสมุดให้มีความเอื้ออำนวยเหมาะสมกับการใช้งาน					
	4.7 ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย สะอาดเหมาะสมที่จะเป็นห้องสมุด					
	4.8 ปรับพัฒนาวิธีการทำงานของบุคลากรห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการมีมนุษยสัมพันธ์					
	4.9 จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มขึ้นให้มีจำนวนมากพอกับความต้องการ					
	4.10 จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นหาข้อมูลด้วยตนเองไว้ในห้องสมุด					
	4.11 ปรับระบบการให้บริการห้องสมุดเป็นแบบทันสมัย					
	4.12 ปรับปรุงระบบแอร์ในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่ดี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
5	<u>ด้านกองกิจการนิสิต</u> 5.1 ให้บริการด้านการติดต่อสัมพันธ์ เป็นศูนย์กลางงานการแจ้งข่าวแก่นิสิต 5.2 จัดบริการจัดหาที่พักอาศัยแก่นิสิตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน 5.3 จัดบริการด้านการหางานหาห้แก่นิสิตให้มากขึ้น 5.4 จัดหาทุนการศึกษาแก่นิสิตให้มากขึ้น 5.5 ปรับปรุงระบบให้บริการด้านการรักษาพยาบาลและความเจ็บป่วยของนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ 5.6 ปรับปรุงสถานพยาบาลของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในระดับที่ดี 5.7 ปรับปรุงสภาพที่ทำงานและพักผ่อน ตลอดจนเสริมสรนิสิตให้อยู่ในระดับที่ดี 5.8 ร่วมมือกับคณะและมหาวิทยาลัยจัดความสะดวกแก่นิสิตในเรื่องที่จำเป็น เช่น ห้องพักนิสิต วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ และที่จอดรถ เป็นต้น 5.9 ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยจัดปัญหาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัย เช่น ปัญหาที่พัก ปัญหาขยะและความสกปรกต่าง ๆ ปัญหาการจราจรการใช้เสียงและความพลุกพล่านจอแจในบริเวณมหาวิทยาลัย 5.10 ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับปรุงโรงอาหารทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมและการบริการ ปรับขนาดให้เพียงพอกับการใช้งาน ปรับการดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบให้อยู่ในระดับดี ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น 5.11 ร่วมมือกับคณะและมหาวิทยาลัยดูแลสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในสภาพที่ดี มีความร่มรื่นสวยงามมีที่นั่งพักผ่อนที่สามารถใช้งานได้บริเวณมหาวิทยาลัย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
	5.12 ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยปรับปรุงสนามหญ้าให้อยู่ในระดับดีและ จัดหาสถานที่ออกกำลังกายและที่ว่างสำหรับการทำกิจกรรมให้แก่ นิสิตอย่างพอเพียงกับความต้องการ					
6	<u>ด้านคณะที่สังกัด</u>					
	6.1 ปรับปรุงห้องเรียนและสถานที่เรียนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น					
	6.2 จัดหาห้องพักให้แก่ นิสิตอย่างพอเพียงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง นิสิต ปริญญาโทภาคพิเศษที่มาเรียนตอนค่ำ					
	6.3 ดูแลความสะดวกในการเรียนการสอนให้มากขึ้น จัดหาพื้นที่ สะอาดไว้บริการในบริเวณใกล้ห้องเรียนทุกชั้นของตึกจัดหา เครื่องถ่ายเอกสารมาไว้บริการให้มีจำนวนพอเพียงกับ ความต้องการในการใช้ มีลิฟท์ใช้ได้ตลอดเวลา					
	6.4 ปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียน การสอนในคณะ					
	6.5 จัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียน การสอนของ คณะทุนการศึกษา และทุนวิจัยให้มากขึ้น					
	6.6 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของคณะให้อยู่ในสภาพที่ดี ดูแลความ สะอาดในตึกเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องน้ำ ควรสะอาด และมีน้ำใช้ตลอดเวลา					
	6.7 ดูแลการเข้าห้องเรียน วางระเบียบการเข้าเพื่อมาให้เกิดการ รบกวนการเรียน-การสอน					
	6.8 ปรับปรุงระบบการให้บริการของคณะให้อยู่ในระดับที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรับปรุงการปิด-เปิด ตึกเรียนในตอนเช้า และตอนเย็นให้มีเวลายาวขึ้น					
	6.9 ปรับปรุงระบบการทำงานของบุคลากรของคณะ ปรับเวลาในการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
	6.9 ปรับปรุงระบบการทำงานของบุคลากรของคณะ ปรับเวลาในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้บริการแก่นิสิตให้มากขึ้น ปรับวิธีการทำงานของบุคลากรของคณะให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 6.10 ปรับแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างรีบด่วน เช่น ปัญหาการขาดแคลนห้องเรียน ห้องพักนิสิต ปัญหาความไม่สะดวกในการลาชีลัพท์ ปัญหาความไม่สะดวกในการใช้บริการจากคณะ เป็นต้น					



ตอนที่ 3

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
อย่างไรบ้าง? โปรดทำรายละเอียดคร่าวๆ ลงในช่องว่างข้างล่างนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ

1. ความคิดเห็นด้านความต้องการการบริการจากหน่วยงานต่อไปนี้

1.1 กองบริการการศึกษา

.....

.....

.....

1.2 สำนักคอมพิวเตอร์

.....

.....

.....

1.3 บัณฑิตวิทยาลัย

.....

.....

.....

1.4 หอสมุดกลาง

.....

.....

.....

1.5 กองกิจการนิสิต

.....

.....

.....

1.6 คณะที่สังกัด

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดการ

1. การจัดการบริการของกองบริการการศึกษา

.....

.....

.....

2. การจัดการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

.....

.....

.....

3. การจัดการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย

.....

.....

.....

4. การจัดการบริการของหอสมุดกลาง

.....

.....

.....

5. การจัดการบริการของกองกิจการนิสิต

.....

.....

.....

6. การจัดการบริการของคณะที่สังกัด

.....

.....

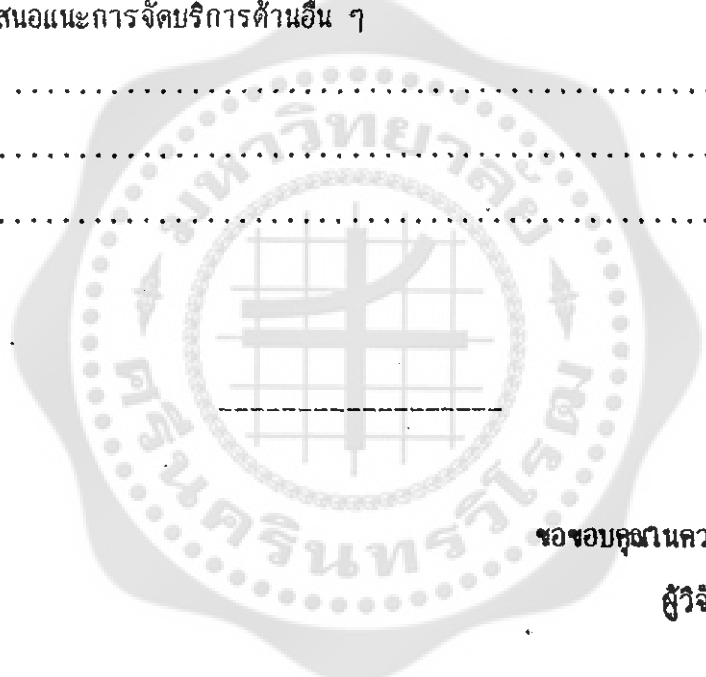
.....

7. ข้อเสนอแนะการจัดการบริการด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....



ขอขอบคุณความร่วมมือ
ผู้วิจัย