

378. 1962

พ 8680

พ. 3

การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
ตามที่เสนอของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต

ปริญญานิพนธ์

ของ

บุลลศิลป์ เกษร

8 ก.ย. 2536

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

กุมภาพันธ์ 2536

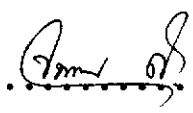
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

185485

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

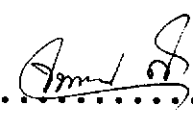
คณะกรรมการควบคุม

..........ประธาน
(ผศ.ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

..........กรรมการ
(ดร.จารุวรรณ สกฤต)

คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน
(ผศ.ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

..........กรรมการ
(ดร.จารุวรรณ สกฤต)

..........กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร.สนั่น ประจงจิตร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศ.ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่...๑...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ..2536..

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์
ดร.จารุวรรณ สกุลคู กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ
ในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุง ส่วนวนภาษาในการเขียนเป็น
อย่างดี และขอขอบคุณอาจารย์ ดร.สนั่น ประจงจิตร กรรมการสอบ ซึ่งได้
ให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ตลอดจนขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
ที่ให้ทุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมสุข วีระกิจิตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศ
ขุนาค ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย นิรัญทวี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์
จิตพงศ์ อาจารย์ทัศน โขติกเสถียร รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินธุ์ ประสิทธิ์รัตน์
และรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ ที่กรุณาตรวจแก้ไขและแนะนำ
การสร้างแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุคม ทิมพา ศาสตราจารย์พิเศษนายแพทย์
ประพฤติ วีระคุปต์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิฑูร โสภวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คาภรณ์ วีรสาร รองศาสตราจารย์ชม ภูมิภาค ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลัช
จงสีปพันธ์ อาจารย์อัมพร เอ็งสุโสภณ อาจารย์บุญกุล บรรจบราษฎร์
อาจารย์เมธิณี ตั้งตรงไพโรจน์ และคุณสว่างจิตร พัทธมณีปกรณ์ ข้าราชการ
และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกคน ที่กรุณาให้ความ
อนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ทุกคนที่กรุณาให้ความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ทำให้การวิจัยดำเนินไปด้วย
ความราบรื่นอย่างดียิ่ง

พูลศิลป์ เกษร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
สมมติฐานการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ความเป็นมาของงานบริการนิสิต	11
ความหมายของงานบริการนิสิต	13
ขอบข่ายของงานบริการนิสิตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ...	14
บริการด้านการปฐมนิเทศ	17
บริการด้านการให้คำปรึกษา	18
บริการด้านทะเบียนและสถิติ	20
บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	22
บริการด้านทุนการศึกษา	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การจัดกระทำข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
ความมุ่งหมายของการวิจัย	73
กลุ่มตัวอย่าง	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
การอภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม	
แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต	98
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์การตรวจแบบสอบถาม	
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรง	
ของแบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ค ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	
ตารางค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	121
ประวัติย่อผู้วิจัย	124

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	26
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตาม สถานภาพ	31
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และ รวม 5 ด้าน	37
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการ ปฐมนิเทศ	38
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ คำปรึกษา	42
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียน และสถิติ	45

7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขนในกรุงเทพมหานคร ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	49
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทุน การศึกษา	54
9	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับที่คณะ ของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพ มหานคร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน	58
10	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยที่คณะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ คำปรึกษา เป็นรายคู่.....	60
11	ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดกับข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร.....	61
12	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการจัดบริการนิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต	122
13	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการจัดบริการนิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต	123

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสังคม มีปรัชญาและความมุ่งมั่นในการสร้างมนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ด้วยคุณภาพ และวิชาความรู้ รวมทั้งเป็นผู้ที่สามารถพิสูจน์ด้วยการปฏิบัติจริงได้ (ระพี สาคริก. 2527 : 5) การที่จะพัฒนานิสิตให้เป็นผู้สมบูรณ์ทั้งในด้านความรู้ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ มีคุณธรรมและความสามารถในการวิชาชีพ ออกไปประกอบอาชีพที่ซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดเห็นที่มีเหตุผลรอบคอบ มีทัศนคติที่กว้างขวางได้นั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการด้วยกัน เช่น การจัดหลักสูตร การบริหาร การเรียนการสอน สภาพแวดล้อม และการบริการนิสิต ซึ่งนับว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนานิสิตให้มีความสมบูรณ์ดังกล่าว (คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางส่งเสริมกิจกรรมนิสิตนักศึกษา. 2525 : 1)

การบริการนิสิตเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยในการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดผลดี อาจกล่าวได้ว่าการบริการนิสิตเป็นงานที่เป็นตัวกลางประสานให้ภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525:4) และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นเป้าหมายของการให้บริการนิสิต จึงควรเป็นไปเพื่อให้นิสิตได้พัฒนาบุคลิกภาพ ศักยภาพ คุณภาพ ความสนใจ ความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้กับตนเอง และสังคมได้ (สาคร เข้มทอง. 2517 : 2 ;

อ้างอิงมาจาก Committee on Student Personnel Services. 1960 : unpagged)

การบริการนิสิตในมหาวิทยาลัยมีขอบข่ายครอบคลุมในด้านการรับนิสิต การลงทะเบียน การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน การจัดประชุมนิเทศ การให้คำปรึกษา การวางตัวบุคคล การให้บริการพิเศษแก่นิสิตเป็นเฉพาะกรณีงานเกี่ยวกับอาหาร พยาบาล กิจกรรมอาสาสมัครดินแดน ทอพัก องค์การนิสิต การปกครอง การพิจารณาเกี่ยวกับตุลาการนิสิต การแปลความหมาย และการบังคับให้นิสิตปฏิบัติตามกฎระเบียบ การประสานงานในด้านโปรแกรมทางวัฒนธรรม และสันตนาการของนิสิต (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525 : 3) การบริการนิสิตที่ดีควรจัดขึ้นเพื่อนิสิตทุก ๆ คนอย่างสอดคล้องกับทุกลักษณะชีวิตของนิสิต ทั้งในส่วนที่มุ่งให้บริการแก่นิสิตทั่ว ๆ ไป และในส่วนที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษโดยเฉพาะ (สาคร เข้มทอง. 2517:2-3; อ้างอิงมาจาก American Association of Colleges for Teacher Education. 1949 : 12)

การบริการนิสิตเป็นงานที่สำคัญ มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะเป็นส่วนช่วยสร้างเสริมพลังและประสบการณ์ให้กับนิสิต นอกจากการเรียนการสอนในห้องเรียน (จารุบุตร ฟ้าร่มขาว. 2525 : 7) และทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้นเพราะการให้บริการนิสิตมีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน นโยบาย การบริหาร การเลือกคณะ กฎระเบียบ ข้อบังคับ วินัยต่าง ๆ (Wrenn. 1951:4) และเป็นงานช่วยเสริมให้งานด้านวิชาการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Isaksen. 1967 : 502) เพื่อให้การดำเนินงานบริการนิสิตบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจะต้องมีการสำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของนิสิตอยู่เสมอ เพราะเหตุว่า นิสิตเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย นิสิตแต่ละคนที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยย่อมมีความแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นหน้าที่ประการ

สำคัญของมหาวิทยาลัย คือ การศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของนิสิต และพยายามปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้นิสิตสามารถปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกษม สูดหอม. 2518 : 1 - 2)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เดิมมีชื่อว่า "วิทยาลัยวิชาการศึกษา" ต่อมาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2517 เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีวิทยาเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน และวิทยาเขตบางเขน ได้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ กล่าวคือ ได้ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนเพื่อออกไปรับใช้สังคม และประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมให้นิสิตเป็นผู้ใหญ่ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมส่วนรวม แต่นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ยังประสบปัญหาต่าง ๆ อยู่มากในเรื่องเกี่ยวกับการเรียน การหางานทำ การศึกษาค้นคว้า อาจารย์ที่ปรึกษา การจัดบริเวณเพื่อการพักผ่อน และการออกกำลังกาย (ยี่สุน เสรีบุรณพงศ์. 2526 : 70 - 83) การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อเรื่องต่าง ๆ และการจัดระบบการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัย (พิมศรี เปาณิล. 2530 : 54 - 60) นอกจากนั้นจากการที่ผู้วิจัยได้สังเกต สัมภาษณ์นิสิต รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต วิทยาเขตประสานมิตร (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี : สัมภาษณ์) ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการวิทยาเขตปทุมวัน (พิรณี โชติกเสถียร : สัมภาษณ์) รองอธิการบดีวิทยาเขตบางเขน (ธานี ทับทิมโต : สัมภาษณ์) พบประเด็นที่เป็นปัญหาดังนี้

1. ด้านการปฐมนิเทศ ในวิทยาเขตประสานมิตร นิสิตไม่เห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศ ขาดความกระตือรือร้น และนิสิตส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าร่วมการปฐมนิเทศด้วยความสมัครใจ อีกทั้งการปฐมนิเทศมีเวลาไม่มากพอในการที่จะให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต ส่วนวิทยาเขตบางเขน

ยังไม่ได้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากผู้บริหารและอาจารย์ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฐมนิเทศ ทั้งนี้จากการที่ผู้บริหารและอาจารย์ไม่เข้าร่วมการปฐมนิเทศ มีความกระตือรือร้นน้อย และไม่มีการวางแผนงานร่วมกันในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต และทั้งวิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตปทุมวัน ยังไม่มีการพัฒนาวิธีการปฐมนิเทศจากเดิมที่เคยปฏิบัติอยู่เพื่อที่จะกระตุ้นเตือนนิสิตให้รู้จักรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตน รู้จักวิธีการเรียนและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัย

2. ด้านการให้คำปรึกษา ในวิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตบางเขน อาจารย์ยังไม่มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตร เพื่อการให้คำปรึกษาแก่นิสิตในสาขาวิชาต่าง ๆ เกี่ยวกับจำนวนหน่วยกิตที่เรียนในแต่ละภาคเรียนตลอดหลักสูตร การลงทะเบียน ไม่มีการติดตามผลการเรียนของนิสิตอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีผลทำให้นิสิตต้องเรียนซ้ำในบางรายวิชา และสำเร็จการศึกษาช้ากว่ากำหนด และนอกจากนั้นอาจารย์วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน และวิทยาเขตบางเขน บางส่วนก็เปิดโอกาสให้นิสิตเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาไม่สม่ำเสมอ และไม่มากเท่าที่ควรโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนิสิตมีปัญหา

3. ด้านทะเบียนและสถิติ ในวิทยาเขตประสานมิตรและวิทยาเขตบางเขน ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดบริการแก่นิสิต แต่ยังไม่ได้มีการพัฒนาปรับปรุง ขั้นตอนระเบียบ กฎเกณฑ์ เกี่ยวกับวิธีการลงทะเบียน การเลือกรายวิชาเรียน และความรวดเร็วในการขอใบคำร้องต่าง ๆ ได้ทันกับความต้องการของนิสิต และยังไม่มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และเป็นประโยชน์

4. ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เนื่องจากนิสิตที่เข้ารับการศึกษามหาวิทยาลัยมีความต้องการที่แตกต่างกัน นอกจากความต้องการสร้างเสริมประสบการณ์ในด้านวิชาการแล้ว ยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการดำรงชีวิตที่สุขสบาย แต่วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน

และวิทยาเขตบางเขน ยังมีบริเวณสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บริการสื่อสาร บริการห้องสมุด หนังสือ ตำรา และเอกสารที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ไม่มากพอ อีกทั้งวิทยาเขตประสานมิตรและวิทยาเขตบางเขน ยังไม่สามารถ จัดบริการร้านค้าจำหน่ายอาหาร โรงอาหาร น้ำดื่ม และสาธารณูปโภค ให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต

5. ด้านทุนการศึกษา เนื่องจากนิสิตที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มาจากครอบครัวที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจแตกต่างกัน จำนวนมาก ทำให้วิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตบางเขน ประสบ ปัญหาในการจัดสรรเงินทุนการศึกษาที่มีอยู่ให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต อีกทั้งยังไม่สามารถจัดหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมให้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้าน ร่างกายและจิตใจของนิสิตได้อย่างเพียงพอ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ สังกัดกองธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน ได้ประสบ ปัญหาการจัดบริการนิสิตในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอยู่เสมอ นอกจากนั้นภายหลัง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเป็นต้นมา ยังไม่มีการศึกษา เกี่ยวกับการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพการจัดบริการนิสิตด้าน ต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร อาจารย์ นำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมสอดคล้อง กับความต้องการของนิสิตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ

1. ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการ นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียน และสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา

2. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัด บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดบริการนิสิตนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดบริการนิสิต ของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้าน การปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการ และบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต โดยศึกษาการจัดบริการนิสิต 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้าน การให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และ ด้านทุนการศึกษา

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน และวิทยาเขตบางเขน ในปีการศึกษา 2534 ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 168 คน อาจารย์ จำนวน 544 คน และนิสิต จำนวน 4,303 คน รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 5,015 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของประชากรจำแนกเป็น

3.1.1 ผู้บริหาร

3.1.2 อาจารย์

3.1.3 นิสิต

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านการปฐมนิเทศ

3.2.2 ด้านการให้คำปรึกษา

3.2.3 ด้านทะเบียนและสถิติ

3.2.4 ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

3.2.5 ด้านทุนการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดบริการนิสิต หมายถึง กระบวนการในการจัดดำเนินงานบริการต่าง ๆ ให้กับนิสิตโดยตรงทั้งโดยส่วนรวมและส่วนบุคคล นอกเหนือจากงานวิชาการและงานบริหารมหาวิทยาลัย ในวิจัยนี้ หมายถึง การจัดดำเนินงานบริการ ให้ให้นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน

กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา
ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา

1.1 บริการด้านการปฐมนิเทศ หมายถึง ลักษณะการจัดบริการ
ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อให้นิสิตได้รู้จักมหาวิทยาลัย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
การให้ความช่วยเหลือ การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต ความรับผิดชอบหลักสูตร
และการแนะนำนิสิตให้รู้จักหน่วยงานที่จัดบริการที่เป็นประโยชน์ให้แก่นิสิต

1.2 บริการด้านการให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะการจัด
บริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อช่วยนิสิตทั้งเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่ม ให้
สามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาในการเรียน

1.3 บริการด้านทะเบียนและสถิติ หมายถึง ลักษณะการจัด
บริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่นิสิต ได้แก่ บริการ
จัดเก็บแฟ้มทะเบียนประวัติ และบันทึกผลการเรียน บริการลงทะเบียนเรียน
บริการแจ้งผลการเรียน และบริการใบคำร้องต่าง ๆ

1.4 บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป หมายถึง ลักษณะ
การจัดบริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อเป็นบริการแก่นิสิต ได้แก่ บริการหอสมุด
บริการสุขภาพอนามัย โภชนาการ น้ำดื่ม ที่พักผ่อน ห้องน้ำ ห้องส้วม สถานที่
จอดรถ และบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ โทรศัพท์ ฯลฯ เป็นต้น

1.5 ด้านทุนการศึกษา หมายถึง ลักษณะการจัดบริการที่
มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่นิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้
ประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน ได้แก่ การช่วยเหลือด้านการเงิน
สำหรับนิสิตที่ยากจน การช่วยเหลือนิสิตที่ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย
และการช่วยเหลือนิสิตให้มีรายได้พิเศษขณะศึกษาเล่าเรียน

2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่จัดขึ้น
ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 ในวโรกาส
หมายถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 3
แห่ง คือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน และวิทยาเขตบางเขน

3. ที่คณะ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และแสดงความรู้สึกออกมาในลักษณะชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สามารถวัดออกมาเป็นคะแนนด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำไปคำนวณหาค่าสถิติแล้วแปลความได้ในวิจัยนี้ หมายถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตตามสภาพที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน

4. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่งบริหาร ในวิจัยนี้หมายถึง กลุ่มบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการดำเนินการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านทุนการศึกษา ในปีการศึกษา 2534 ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยรองอธิการบดี คณบดี ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยรองคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าภาควิชา หัวหน้ากอง และหัวหน้างาน

5. อาจารย์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติการสอนประจำในสาขาวิชาต่าง ๆ ในวิจัยนี้ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติการสอนนิสิตชั้นปีที่ 1 - 4 ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ในปีการศึกษา 2534 และมีได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

6. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยก่อนได้รับปริญญา ในวิจัยนี้ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 - 4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตบางเขน และกลุ่มบุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3-4 วิทยาเขตปทุมวันในระดับปริญญาตรี ในปีการศึกษา 2534

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดการนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน
แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาคำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนิสิต จำแนกสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ ความเป็นมาของงานบริการนิสิต ความหมายของงานบริการนิสิต ขอบข่ายของงานบริการนิสิตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บริการด้านการปฐมนิเทศ บริการด้านการให้คำปรึกษา บริการด้านทะเบียนและสถิติ บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป บริการด้านการทุนการศึกษา

ความเป็นมาของงานบริการนิสิต

งานบริการนิสิตเป็นงานหนึ่งที่เกิดขึ้นคู่กับการก่อตั้งสถาบันอุดมศึกษา โดยประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 12 อันเป็นยุคก่อนกำเนิดมหาวิทยาลัยแห่งแรกของโลกในทวีปยุโรป เช่น มหาวิทยาลัยซาเลอร์โน มหาวิทยาลัยโบโลญญา มหาวิทยาลัยปารีส และมหาวิทยาลัยออกฟอร์ด ก็มียานบริการนิสิตบางอย่าง เช่น การรับนิสิตนักศึกษา กิจกรรมนิสิตนักศึกษาที่เกี่ยวกับศาสนาและวัฒนธรรม ของนักศึกษาต่างประเทศ และการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยอาจารย์ผู้สอน เป็นผู้ทำหน้าที่นี้ด้วย เพื่อมุ่งที่จะพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านสังคม จริยธรรม และด้านวิชาการ สถิติปัญหาเป็นสำคัญ (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 6) ต่อมาประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 19 เป็นยุคก่อตั้งสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา มียานบริการนิสิตที่เน้นหนักไปทางด้านการปกครอง มีการควบคุมดูแลความประพฤติของนิสิตให้เป็นไปตามระเบียบ ประเพณีอันดีงาม และจัดให้มีการแนะแนว โดยถือเป็นรูปแบบหนึ่งของงานบริการนิสิต (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 9 - 11) ประกอบด้วย งานรับนิสิตนักศึกษา งานหอพัก

งานทะเบียนประวัตินิสิตนักศึกษา งานอนามัย และงานอื่น ๆ ต่อมาได้มีการขยายปรับปรุงและพัฒนาแยกออกเป็นหน่วยงานเฉพาะ มีการจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น หอพัก การให้คำปรึกษา การหางานให้ทำ และงานสุขภาพ เป็นต้น (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 2 - 4) ประมาณปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา การบริการนิสิตก็จัดว่าเป็นการให้การศึกษาชนิดหนึ่งคล้ายการศึกษาวิชาการในห้องเรียน อันเป็นรูปแบบของการพัฒนานิสิตนักศึกษา (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525 : 11) สำหรับงานบริการนิสิตในประเทศไทยได้รับอิทธิพลมาจากต่างประเทศเช่นเดียวกับระบบอุดมศึกษา งานบริการนิสิตในระยะเริ่มต้นของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยงานวิจัยและปกครองนิสิต งานหอพัก งานโภชนาการ งานกิจกรรมนิสิต งานทุนการศึกษา และงานสุขภาพอนามัย งานต่าง ๆ เหล่านี้ ได้จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือขจัดปัญหาของนิสิต เจ้าหน้าที่รับผิดชอบส่วนมากจะทำหน้าที่ปกครองดูแลความประพฤติของนิสิตเป็น "อาจารย์ฝ่ายปกครอง" ซึ่งไม่เคยได้ศึกษาเล่าเรียนวิชากิจการนิสิต การพัฒนานิสิตจึงมีน้อยและไม่เป็นไปตามหลักวิชา แต่บุคคลเหล่านี้ก็ได้ใช้ประสบการณ์ของตนช่วยขจัดปัญหาต่าง ๆ ของนิสิตได้ระดับหนึ่งเท่านั้น ปี พ.ศ.2521 ทบวงมหาวิทยาลัยอนุมัติให้มีการจัดตั้งกองกิจการนิสิตขึ้นในมหาวิทยาลัยหลายแห่งเพื่อรับผิดชอบงานบริการนิสิตของแต่ละมหาวิทยาลัย นับว่าเป็นการพัฒนางานบริการนิสิตที่สำคัญครั้งหนึ่ง และจากการที่นิสิตได้มีบทบาทในด้านการเมืองเป็นอันมากระหว่างวันที่ 14 ตุลาคม 2516 ถึงวันที่ 6 ตุลาคม 2519 ทำให้หลายฝ่ายต้องการหาทางที่จะทำความเข้าใจนิสิต เพื่อหาวิธีป้องกันมิให้นิสิตตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองของพรรคการเมือง อันอาจจะเป็นภัยต่อประเทศได้ นอกจากนี้ยังได้มีการเปิดสอนวิชากิจการนิสิตขึ้นในมหาวิทยาลัยหลายแห่งอย่างแพร่หลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้นิสิตมีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน และพัฒนานิสิตให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์โดยรอบด้าน (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 9 - 11)

ความหมายของงานบริการนิสิต

"งานบริการนิสิต" (Student Personnel services) และ "กิจการนิสิต" (Student Personnel Work) เป็นคำที่มีความหมายอย่างเดียวกัน และใช้แทนกันได้ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525 : 1) ดังที่ได้มีนักการศึกษา ใช้และให้ความหมายไว้หลายทัศนะ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2525 : 36) ให้ความหมายเน้นในด้านการพัฒนาบุคคลว่า งานบริการนิสิตนอกจากจะเสริม วัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการสอน การวิจัย การให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว งานบริการนิสิตยังมุ่งเน้น พัฒนาความเป็นคนที่สมบูรณ์เพิ่มเติมจากสิ่งที่การศึกษาในชั้นเรียนไม่สามารถจัดให้ได้ สำเนาวั ขจรศิลป์ (2524 : 1) ให้ความหมายไว้ 2 ลักษณะ โดยเน้น ในด้านการให้บริการและการพัฒนาบุคคลว่า ในลักษณะการบริการ บริการนิสิต คือหน่วยงานซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการแก่นิสิต ได้แก่ กองกิจการนิสิตและหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของรองอธิการบดี ฝ่ายกิจการนิสิต นอกจากนั้น งานบริการนิสิต ยังเป็นกระบวนการทางการศึกษา ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้บริการแก่นิสิต และช่วยพัฒนานิสิตให้เป็นบุคคล ที่สมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพขั้นสูงสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ ส่วน พิระพันธุ์ พาลุสุข (2525 : 6) ได้ให้ความหมายกว้างออกไปอีกโดยเน้นว่า บริการนิสิตเป็นการให้คำปรึกษาแนะแนวในปัญหาส่วนตัว ปัญหาทางการศึกษา ทุนการศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และ พรธณี ชูชัย (2520 : 1) กล่าวว่างานบริการนิสิต หมายถึง บริการทั้งหลายที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือนิสิตให้มี พัฒนาการเต็มที่ในทุกด้านช่วยพัฒนาทักษะในการเรียน การแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้รู้จัก การสมาคม การปรับตัวรู้จักวิธีเรียน รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้ เช่น งานด้านอนามัย กีฬา หอพักการจัดหาทุน การสอนซ่อมเสริม ฯลฯ นอกจากนี้ วิลเลียมสัน (Williamson. 1961 : 3) ได้ให้ความหมายว่า งานบริการนิสิต เป็นโปรแกรมดำเนินงานสำหรับนิสิต และแนวความคิดเกี่ยวกับนิสิตที่เน้นบริการ โดยทั่ว ๆ ไปของสถาบันที่จะช่วยนิสิตแก้ปัญหาเรื่องความเป็นคนมีเหตุผล การพัฒนา

ทางด้านทักษะ ความสามารถในการอ่าน และการร่วมมือกับหมู่คณะ ซึ่งเป็นงานที่แยกจากการสอนในห้องเรียน และจัดให้แก่นิสิตเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาสวัสดิการนิสิต แผนการศึกษาและอาชีพ การจัดหางาน บริการหอพักและที่ปรึกษา องค์การนิสิต (Good. 1973 : 563)

จากความหมายของงานบริการนิสิตข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า งานบริการนิสิต หมายถึง การจัดดำเนินงานบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นนอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน เพื่อช่วยให้นิสิตมีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ปรับตัวร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ และสังคม อย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาเป็นพลเมืองที่สมบูรณ์ต่อไป

ขอบข่ายของงานบริการนิสิตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานบริการนิสิตมีขอบข่ายของการดำเนินงานครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนิสิตไว้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการนิสิต เช่น ทริปป์ (Tripp. 1977 : 258) ได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปไว้ 4 ประการ คือ

1. ด้านสวัสดิการ เช่น บริการแนะแนว บริการเรื่องสุขภาพอนามัย บริการเรื่องอาหาร บริการด้านการเงิน บริการทดสอบ การจัดหางาน งานศิษย์เก่า
2. ด้านควบคุม เช่น การรับนิสิตเข้า การเก็บรักษาระเบียบนิสิต การลงทะเบียน ระเบียบวินัยนิสิต หอพักนิสิต
3. ด้านกิจกรรม เช่น องค์การนักศึกษา กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชน
4. ด้านการบริการทางวิชาการ เช่น การปฐมนิเทศ การสอนพิเศษ การสอนซ่อมเสริม เป็นต้น

สำเนา ขจรศิลป์ (2525 : 1 - 2) ได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนิสิตในลักษณะงานที่กว้างออกไปเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตนอกห้องเรียน นอกห้องสมุดและห้องทดลอง โดยทั่วไปประกอบด้วย งานปฐมนิเทศ งานหอพัก งานทะเบียนประวัติ งานกิจกรรม งานวิจัย งานให้คำปรึกษาด้านอาชีพ สังคม และส่วนตัว งานนักศึกษาวิชาทหาร งานทุนการศึกษา งานจัดหางาน งานอนามัย งานบริการ เช่น อาหาร ร้านค้า สหกรณ์ ธนาคาร ไปรษณีย์ และงานปัจฉิมนิเทศ งานรักษาความปลอดภัยและการจราจรในสถาบัน งานคัดเลือกนิสิตเข้าเรียน งานที่เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาต่างชาติ และงานสวัสดิการบุคลากรของสถาบัน

เยาวลักษณ์ คัคโนภาส (2524 : 43-44) ได้ศึกษาการจัดบริการนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้ พบว่า มหาวิทยาลัยมีขอบข่ายของการจัดบริการนิสิตนักศึกษา 8 ประเภท คือ บริการทะเบียนประวัติและเก็บข้อมูลต่าง ๆ บริการการปรึกษาแนะแนว บริการอาหารและที่พักอาศัย บริการสุขภาพ กิจกรรมนิสิต บริการทุนการศึกษาและการจัดหางาน บริการวินยนิสิต และบริการอื่น ๆ เช่น การปฐมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ การจัดบริการด้านไปรษณีย์ โทรเลข ร้านขายหนังสือ สหกรณ์ สายพิมพ์ ธรรมบำรุง (2527 : 115-123) ได้ศึกษาการจัดบริการนิสิตนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย 8 แห่ง คือ วิทยาลัยครูสงขลา วิทยาลัยครูนครปฐม วิทยาลัยครูเชียงราย วิทยาลัยครูอุบลราชธานี และวิทยาลัยครูสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า วิทยาลัยครูจัดบริการนิสิตออกเป็นแผนกต่าง ๆ 14 แผนก คือ แผนกทะเบียนวัดผล แผนกหอสมุด แผนกบริการการศึกษา แผนกสวัสดิการ แผนกหอพักนักศึกษา แผนกธุรการ ร้านสหกรณ์วิทยาลัย แผนกอาคารสถานที่ แผนกวินยและการปกครอง แผนกกิจกรรมนักศึกษา แผนกแนะแนว แผนกโสตทัศนอุปกรณ์ แผนกอนามัยและสุขภาพ แผนกรักษาดินแดน แอทวูด (Atwood. 1973 : 4402 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับงานบริการนิสิตนักศึกษาที่วิทยาลัยนาซาเรน (Nazaren College) ผลการวิจัยพบว่า วิทยาลัยมีบริการที่จัดให้แก่นิสิตนักศึกษาดังนี้คือ การคัดเลือกและการสรรหานิสิตนักศึกษา การรับนิสิตนักศึกษา การปฐมนิเทศ การลงทะเบียน การให้คำ

ปรึกษาเชิงจิตวิทยา การสอนซ่อมเสริม การช่วยเหลือด้านการเงิน การบริการ หอพัก กิจกรรมทางศาสนา บริการสุขภาพ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร การจัดสถานศึกษา การทดลอง การบริการด้านอาหาร การนิเทศการศึกษา

โกมินทร์ คล้ายวงศ์ (2530 : 52) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และนักศึกษา เกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ในด้านการบริการและสภาพการจัดบริการให้แก่นิสิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ใช้บริการหรือเข้าร่วมในบริการในระดับมากในด้านกิจกรรม ด้านวิชาการ และ ด้านสวัสดิการ เรียงลำดับ แต่เมื่อศึกษาการจัดบริการทุกด้านแล้วพบว่า ยังอยู่ในระดับต่ำ โดยส่วนใหญ่แสดงถึงความต้องการของนักศึกษาที่จะให้วิทยาลัย จัดสนองบริการต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของการศึกษาเล่าเรียนทุกด้าน นักศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่า จัดบริการด้านหอสมุดให้นักศึกษาได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านอาหารที่สะอาดมีคุณภาพ และ ราคาประหยัดแก่นักศึกษาและสะดวก และเห็นตรงกันเป็นอันดับสามว่า การจัดระบบบริการหอสมุดให้นักศึกษาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบริการที่วิทยาลัย สามารถเพิ่มศักยภาพของการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

อัลไฮเดอร์ (AlHaider. 1987 : 327 - A) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ไฟซาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของการบริการเกี่ยวกับการรับ เข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง และพบว่า คุณภาพของการบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และบริการส่วนใหญ่ ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

กล่าวโดยสรุป การดำเนินงานของงานบริการนิสิตจะครอบคลุม การกิจหลายประการดังกล่าวนมาแล้วข้างต้น อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ งานบริการนิสิตจะมีองค์ประกอบ 5 ด้านคือ บริการด้านการปฐมนิเทศ

บริการด้านการให้คำปรึกษา บริการด้านทะเบียนและสถิติ บริการด้านสวัสดิการ และบริการทั่วไป และบริการด้านทุนการศึกษา

บริการด้านการปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศเป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนิสิตที่เพิ่งจะเข้ามาใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้นิสิตใหม่ได้รู้จักกับจังหวัดที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ นโยบาย จุดมุ่งหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความต้องการและปัญหาของนิสิต การสร้างความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานกับนิสิตด้วยวิธีการต่าง ๆ อันจะเป็นแนวในการจัดบริการให้กับนิสิต การจัดให้นิสิตได้รู้จักกัน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ข้อมูลแก่นิสิตในด้านที่เกี่ยวกับความประพฤติ เสรีภาพ ความรับผิดชอบ มนุษยธรรมและความเป็นที่นอญ การให้นิสิตได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ตลอดจนการให้ข้อมูลแก่นิสิตในส่วนที่เกี่ยวกับปัญหา และกรรมวิธีในหลักสูตรปริญญาตรี พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะวิธีการที่จะแก้ปัญหา มหาวิทยาลัยจึงควรจัดให้มีการปฐมนิเทศขึ้นโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่ต้องเรียนในมหาวิทยาลัย ดังนั้นหัวข้อที่ใช้ในการปฐมนิเทศจึงควรจะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของนิสิตในมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการปฐมนิเทศอย่างน้อย 2 วัน โดยนิสิตทุกคนจะได้รับการศึกษาถึงสิทธิและหน้าที่ตน มีคู่มือนิสิตและเอกสารอื่น ๆ ประกอบการปฐมนิเทศ ขึ้นตอนการดำเนินการปฐมนิเทศจึงควรประกอบด้วยการอธิบาย การเชิญวิทยากร การไปศึกษานอกสถานที่ และการแบ่งกลุ่มย่อยตลอดเวลาในการปฐมนิเทศ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการวิจัยประเภทสถาบันเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตแต่ละคน รวมทั้งการวัดผลให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ และสำรวจ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525 : 49-50) สเปนเนอร์ และ พาสควินี (Spooner and Pasquini. 1981 : 78 - 79) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของวิทยาลัย วิสคอนซิน ผลการวิจัยพบว่าการใช้กิจกรรมเชิงเล่นละครหรือการแข่งขันในการปฐมนิเทศ โดย

คณะอาจารย์ ประสบความสำเร็จในการปลูกฝังให้นักศึกษาใหม่มีความประทับใจ และผูกพันกับมหาวิทยาลัยมากขึ้นดีกว่าการปฐมนิเทศแบบเดิม แค่มป้าอัม และ โครนเดรน (Kapraun and Coldren. 1982 : 67) ได้พัฒนาการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาโดยการทำคู่มือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนียขึ้นทดลองใน 18 วิทยาเขต ผลการวิจัยพบว่าการแจกคู่มือนักศึกษาช่วยลดภาระในการตอบคำถามแก่นักศึกษาอย่างมาก จากการสอบถามอาจารย์และนักศึกษาต่างก็เห็นด้วยกับการทำคู่มือนี้

บริการด้านการปฐมนิเทศเป็นงานประจำของมหาวิทยาลัยที่จัดให้กับนิสิตเข้าใหม่เพื่อช่วยให้นิสิตได้ปรับตัวให้คุ้นเคยกับภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้ง จังหวัดที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ตลอดจนแนวในการดำเนินชีวิตนิสิตภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร คณะอาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยพร้อมเพรียง

บริการด้านการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษานิสิตในมหาวิทยาลัยเป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อช่วยให้นิสิตทุกคนได้จัดสถานการณ์ในการเรียน โอกาสในการศึกษาและให้นิสิตได้ศึกษาเล่าเรียนตามความต้องการ ความสามารถ และความสนใจ การร่วมมือกับนิสิตคนอื่น ๆ ในการที่จะพัฒนาเอกลักษณ์ของตน โดยการสร้างโปรแกรมการเรียน รวมทั้งมีการนิเทศการเรียนตลอดชีวิตการเป็นนิสิตในมหาวิทยาลัย การสามารถพัฒนาศักยภาพในทางด้านการเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นให้ความรัก ความเข้าใจ และให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจ ตลอดจนให้สวัสดิการโดยทั่วไปแก่นิสิตในการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ และการปกครองตนเองในมหาวิทยาลัย (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 54) สุจริต เพียรชอบ และวรศักดิ์ เพียรชอบ (2523 : 112 - 115) ได้ศึกษาสภาพการให้คำปรึกษานิสิตในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามนิสิตทุกคณะ และทุกชั้นปี จำนวน 2,250 คน อาจารย์ที่ปรึกษาทุกคณะ จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า

นิสิตชายหญิงแต่ละคณะ ชั้นปี ได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมากไม่เพียงพอกับความต้องการ คำปรึกษาที่นิสิตต้องการที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรที่จะเรียน คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกสาขาที่จะเรียน ความรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย วิธีการให้คำปรึกษาที่นิสิตต้องการมากที่สุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละคณะในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การพูดจาที่สุภาพ มีกิริยามารยาทดี ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาที่สำคัญ ได้แก่ อาจารย์มีงานสอนหรืองานอื่น ๆ มากเกินไป อาจารย์กับนิสิตขาดความสนิทสนมกัน พรรณา มงคลวิทย์ (2527 : 91 - 97) ได้ศึกษาแนวโน้มของภารกิจอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยครู โดยใช้เทคนิคเคลฟายกับผู้เชี่ยวชาญด้านการกิจอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 36 คน ผลการวิจัยพบว่าภารกิจอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการในอนาคตยังคงให้คำแนะนำเรื่องแผนการศึกษา การเลือกวิชาเรียน การลงทะเบียน การเพิ่มถอนวิชาเรียน และการแก้ปัญหาในการเลือกคณะ เพิ่มด้านการให้คำแนะนำทางวิชาการให้มากขึ้นเพื่อนำไปใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ปัญหาการให้คำปรึกษาทางวิชาการนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาไม่เข้าใจด้านวิชาการ ด้านหลักสูตรและสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังขาดความรับผิดชอบต่องานหน้าที่ของตน มีการละทิ้งหน้าที่ การปรับปรุงแก้ไขปัญหาทางด้านการให้คำแนะนำทางด้านวิชาการ ควรมีการแต่งตั้งอาจารย์ที่สอนในสาขาวิชานั้นเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา มีการคัดเลือก แต่สิ่งสำคัญผู้บริหารจะต้องหาทางให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นทางวิชาการและหาวิธีการที่จะปฏิบัติงานได้คล่องตัว

ฮาร์โรลด์ (Harold. 1981 : 1021-A) ได้ศึกษาเพื่อสำรวจและเปรียบเทียบความต้องการคำปรึกษาแนะนำทางวิชาการของนักศึกษาตามการรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยแห่งรัฐฟลอริดา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 6 สาขาวิชา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ได้รับคำตอบคืนจากอาจารย์ร้อยละ 71 และจาก

นักศึกษาร้อยละ 80 ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการที่จัดอยู่ในอันดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก จาก 13 อันดับ ตามการรับรู้ของนักศึกษา ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสการทำงาน สาขาที่ต้องการช่วยเหลือนักศึกษาในเรื่องอาชีพ การวางแผนเกี่ยวกับอาชีพ การจัดให้คำปรึกษาและแนะนำในการปรับปรุงการเรียน ให้คำปรึกษาถึงวิธีการดำเนินงานและข้อกำหนดเกี่ยวกับนักศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาในการเลือกวิชาเอก ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นความต้องการของนักศึกษาที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ช่วยให้นักศึกษาค้นหาแนวทางในการทำให้ประสบการณ์ในวิทยาลัยน่าสนใจ กระตุ้นความสามารถในทางสติปัญญาให้มากขึ้น การจัดให้คำปรึกษาและแนะนำในการปรับปรุงการเรียน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสการทำงานสาขาที่ต้องการช่วยเหลือนักศึกษาในการศึกษาต่อสาขาวิชาชีพที่เป็นไปได้ และช่วยนักศึกษาในการวางแผนการเรียน

บริการการให้คำปรึกษาเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนานิสิต บริการให้คำปรึกษาที่ดีมีประสิทธิภาพจะช่วยให้นิสิตประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน มีการปรับตัว การพัฒนานุคลิกภาพ และมีทัศนคติที่ดีต่อสังคม อาชีพ และมหาวิทยาลัย

บริการด้านทะเบียนและสถิติ

งานทะเบียนและสถิติเป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตทุกคนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในลักษณะที่สิ้น ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นความลับ มีความถูกต้องทั้งประวัติในอดีต สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต ตลอดจนทั้งให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตโดยทั่วไป (ทองเรือน อมรชกุล. 2525 : 50 - 51) เขาวลักษณะคัดโนภาส (2524 : 90 - 100) ได้ศึกษาการบริการนิสิตในมหาวิทยาลัยภาคใต้ คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิทยาเขตสงขลา เห็นว่า บริการทะเบียนประวัติในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ
เก็บประวัติและรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวนิสิตแต่ละคนทั้งภูมิลำเนา และขณะ
ศึกษาอยู่ในสถานศึกษาเพื่อใช้ในการแนะแนวการเรียน การเลือกอาชีพและปัญหา
ส่วนตัว รวมทั้งมีมาตรการที่เหมาะสมในการเปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติ
ส่วนตัวเหล่านี้ มีการจัดพิมพ์หนังสือคู่มือนิสิตใหม่แจกให้ผู้เข้าศึกษาใหม่ทุกคน รวม
ถึงการลงทะเบียนวิชาเรียน การจัดการวางสอนตารางสอบ และการประกาศ
ผลสอบมีความสำคัญมากที่สุด และพบว่านิสิตนักศึกษาทุกวิทยาเขตใช้บริการนี้อยู่
ในระดับใช้ได้น้อยและต่างเห็นว่ายังอยู่ในระดับสภาพการจัดไม่ดี สายพิณ
ธรรมบำรุง (2527 : 119) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครู
ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา
ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เห็นว่าบริการทะเบียน
วัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากและส่วนใหญ่เห็นว่าบริการเกี่ยวกับการ
การประกาศเรื่องตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ใบแจ้งผลการเรียน
การออกใบรับรอง การให้บริการต่าง ๆ และข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย
เช่น การลงทะเบียนเรียน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
ส่วนผู้บริหารเห็นความสำคัญในระดับมากที่สุด ชนิตา วิทยุติเกียรติ และ อำภา
เหล่าเอกภักดิ์ (2530 : 165) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการ
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า บริการด้านทะเบียนและสถิติ
นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในบริการออกใบรับรอง ใบแจ้งผลการเรียน และ
หนังสือสำคัญต่าง ๆ กับบริการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและให้ความสำคัญมากใน
บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียน บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ
ข้อบังคับ หลักสูตร และการประเมินผล และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
นักศึกษาชายและหญิงพบว่ามีความแตกต่างกัน ทิมศรี เปาณิล (2530 : 92-96)
ได้ศึกษาบรรยากาศการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต จำนวน 481 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีทัศนะ
ต่อบรรยากาศด้านการบริการวิชาการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดข่าวสารและ

ความสะดวกในการติดต่อกับมหาวิทยาลัย และการจัดระบบลงทะเบียน ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ อาจารย์และนิสิตเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการจัดทำเอกสาร วารสาร ให้สะดวกรวดเร็ว จัดระบบการลงทะเบียนให้ง่ายและมีประสิทธิภาพ

บริการด้านทะเบียนและสถิติเป็นบริการที่จัดขึ้นไว้บริการนิสิตในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่แรกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย จนกระทั่งสำเร็จออกจากมหาวิทยาลัย การให้บริการที่ดีควรมีการพัฒนาและปรับปรุงอยู่เสมอ บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ จะสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อทัศนคติที่ดีอีกด้วย

บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

สวัสดิการและบริการทั่วไปเป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือ นิสิตให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยช่วยแก้ปัญหาทั้งทางด้านส่วนตัว และการเรียน ช่วยให้นิสิตใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (ชูศรี ศรีจันทร์, 2526 : 201) สวัสดิการและบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นิสิตที่ผ่านมา โดยทั่วไปยังไม่ครอบคลุมหรือให้ประโยชน์แก่นิสิตได้มากเท่าที่ควร สวัสดิการและบริการที่นิสิตต้องการ ยังต้องการเพื่อการดำรงชีวิตและความสะดวกในมหาวิทยาลัยนั้นมีมาก เช่น อาหาร ความปลอดภัย การสื่อสาร สถานที่พักผ่อน หย่อนใจ และความสะดวกสบายด้านอื่น ๆ ซึ่งบางมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของสวัสดิการและบริการเหล่านี้น้อยเกินไป (รัชณี คำแสน, 2523 : 291) สถาบันอุดมศึกษาที่ยังให้สวัสดิการและบริการแก่นิสิตไม่เพียงพอขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ขาดงบประมาณ ขาดผู้ดำเนินงาน และขาดการสนับสนุนจากสถาบัน แม้ว่าสถาบันจะมองเห็นความจำเป็นของงานสวัสดิการและบริการนิสิตความเป็นอยู่หรือการดำรงชีวิตของนิสิตก็ตาม สวัสดิการและบริการต่าง ๆ ที่จัดให้แก่นิสิตจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของนิสิตเป็นสำคัญ (Wrenn, 1951 : 589)

บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัย เป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันของนิสิตขณะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย และเป็นส่วนส่งเสริมประสิทธิภาพให้นิสิตได้พัฒนาชีวิตที่สมบูรณ์ สร้างทัศนคติที่ดีต่อสังคมทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย และอาจกล่าวได้ว่าบริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัย เป็นงานหลักที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะละเลยไม่ได้ เพราะ เป็นบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนานิสิต

บริการด้านทุนการศึกษา

ทุนการศึกษาหรือบริการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตที่มีสติปัญญาสูงแต่ขาดทุนทรัพย์ได้ศึกษาเล่าเรียนในมหาวิทยาลัยจนสำเร็จการศึกษา และอบรมนิสิตให้มีความรับผิดชอบในด้านเศรษฐกิจและสังคม รู้จักวางแผน ควบคุมและดำเนินการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525:51) การให้ความช่วยเหลือนิสิตด้านการเงินนั้นมีความจำเป็นสำหรับการศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยควรมีบทบาทสำคัญและมีส่วนร่วมในการหาทุน เพื่อช่วยเหลือนิสิตทุกรูปแบบ เช่น การให้เงินเป็นรางวัลสำหรับนิสิตที่มีผลการเรียนดี (ทุนเรียนดี) การช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับนิสิตที่ยากจน และมีความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือ (ทุนยากจน) การช่วยเหลือนิสิตที่ประสบภัยต่าง ๆ (ทุนสงเคราะห์) เช่น อัคคีภัย อุทกภัย เป็นต้น (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 40) สมบัติ โมสิตรธรรม (2506 : 158) ได้ศึกษาปัญหาของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร พบว่า วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการนิสิตโดยจัดตั้งแผนกสำหรับให้บริการนิสิตโดยเฉพาะ เพื่อให้บริการต่าง ๆ แก่นิสิต ซึ่งรวมทั้งบริการจัดหางานนอกเวลาให้นิสิตผู้เดือดร้อนทางการเงินทำ แนะนำหอพักเอกชนที่ได้รับรองแล้วให้นักนิสิตผู้เดือดร้อนในเรื่องที่อยู่อาศัย จัดหาทุนการศึกษาให้นักนิสิตผู้ยากจนแต่เรียนดี และจัดหาเงินให้นิสิตยืมเป็นทุนการศึกษาในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยนี้ แลทอร์ (Lathore.

1972 : 971) ได้ศึกษาเพื่อค้นหาระดับความสำคัญของบริการการเงินกับนิสิตที่แต่งงานแล้ว โดยการให้นิสิตกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ทำข้อสอบแบบประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาทางการเงินมากที่สุด และต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมทางการเงิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเรื่องการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามที่คณะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับสาระสำคัญ ดังนี้ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 3 แห่งคือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน และวิทยาเขตบางเขน ในภาคเรียน ที่ 2 ปีการศึกษา 2534 ซึ่งมีจำนวนผู้บริหาร 168 คน อาจารย์ 544 คน และนิสิต 4,303 คน รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 5,015 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 3 แห่งคือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน และวิทยาเขตบางเขน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2534 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ และนิสิต ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน ส่วนผู้บริหารได้สุ่มเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง

กับการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ วิทยาเขต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประธานนิตร	96	17	451	42	3,086	219	3,633	278
ปทุมวัน	30	5	26	2	263	19	319	26
บางเขน	42	8	67	6	954	68	1,063	82
รวม	168	30	544	50	4,303	306	5,015	386

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert) จำนวน 77 ข้อ ซึ่งมีสาระครอบคลุมงานบริการนิสิต 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนิสิต และศึกษาการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร จากหนังสือคู่มือการศึกษา ประกอบกับสอบถามวิธีปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการนิสิต

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2531 : 136-143) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ และชูศรี วงศ์รัตนะ (2528 : 155-159) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามโดยยึดข้อมูลจาก ข้อ 1 และ ข้อ 2 เป็นแนวทาง และดัดแปลงรูปแบบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม จากแบบสอบถามของ เขียวลักษณ์ คัคโคภาส (2524 : 194-202) สายพิมพ์ ธรรมบำรุง (2527:153) ดุสิต คงตระกูล (2526 : 146-153) สวัสดิ์ เรืองศรี (2528 : 137) นวลจันทร์ รณารักษ์ (2530 : 111-112) ได้แบบสอบถามจำนวน 77 ข้อ

4. นำแบบสอบถามเสนอประธาน และกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท และผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ได้แก่ อาจารย์ ดร.สมสุข ชีระกิจตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศ ชุนาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย นิรัญทวี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ อาจารย์พัชนี โชติกเสถียร รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินธุ์ ประสิทธิ์รัตน์ รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เพื่อตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาความเข้าใจและการใช้ภาษา

5. นำแบบสอบถามไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอประธาน และกรรมการเพื่อตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร จำนวน 5 คน อาจารย์จำนวน 10 คน และนิสิตจำนวน 15 คน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในวิจัยนี้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 คน

7. ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ แล้วใช้สูตร t -test (Edwards. 1957 : 152) วิเคราะห์หาค่าอัตราส่วนวิกฤต (t - ratio)

8. เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนวิกฤตตั้งแต่ 1.782 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์สูงเอาไว้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่าได้ข้อคำถาม 77 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 1.790 ถึง 9.105

9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .9663

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการนิต

การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนน้ำหนักของตัวเลือกตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามความหมายดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิต
ว่าเหมาะสมในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิต
ว่าเหมาะสมในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตว่า
เหมาะสมในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตว่า
เหมาะสมในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตว่า
เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

4.50 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

3.50 - 4.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

2.50 - 3.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

1.50 - 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

1.00 - 1.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการโดย

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์แจกและเก็บแบบสอบถามจาก คณบดีวิทยาเขตประสานมิตร รองอธิการบดีวิทยาเขตปทุมวัน และรองอธิการบดีวิทยาเขตบางเขน

2. ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 วิทยาเขตประสานมิตร ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากคณบดี ผ่านสำนักงานเลขานุการคณะ โดย ระบุวัน เวลาที่จะไปขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

2.2 วิทยาเขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจาก คุณสว่างจิตร พัชรณิพกรณ์

2.3 วิทยาเขตบางเขน ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจาก อาจารย์อัมพร เอ็งสุโสภณ อาจารย์บุญกุล บรรจบราษฎร์ และอาจารย์เมธิณี ตั้งตรงไพโรจน์

การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 386 ฉบับ สำหรับผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจำนวน 372 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจำนวน 372 ฉบับ มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 96.37 รายละเอียดปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนแบบสอบถาม		
	ที่ส่งไป	ได้รับคืนที่สมบูรณ์	ร้อยละ
ผู้บริหาร	30	28	93.33
อาจารย์	50	43	86.00
นิสิต	306	301	98.37
รวม	386	372	96.37

3. นำแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มของคำตอบ และแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบในแต่ละด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe')

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(Ferguson. 1981 : 49)

2. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดย

ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(Ferguson. 1981 : 68)

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(α - Coefficient) ใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 s_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 (Cronbach. 1970 : 161)

4. หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{s_H^2}{n_H} + \frac{s_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละข้อของกลุ่มสูง
 และกลุ่มต่ำ

$\bar{X}_H$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มสูง

$\bar{X}_L$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มต่ำ

s_H^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มสูง

s_L^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มต่ำ

n_H แทน จำนวนคนที่เลือกมาจากกลุ่มคะแนนในกลุ่มสูง

n_L แทน จำนวนคนที่เลือกมาจากกลุ่มคะแนนในกลุ่มต่ำ

(Edwards. 1957 : 152)

5. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Winer. 1971 : 10)

เมื่อพบว่า การทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

$$S = \sqrt{(K-1) F(\infty : df_b, df_w)} \cdot \sqrt{MS_w (1/n_i + n_j)}$$

เมื่อ S แทน ค่าวิกฤตของ Scheffe'

$F(\infty : df_b, df_w)$ แทน ค่า F ที่เปิดจากตารางการแจกแจงของ
ค่า F ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ ∞
โดยมีค่า

$$df_b = k-1, df_w = n-k$$

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ค่าวิกฤตของ F)

MS_w แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่มที่ได้
คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความ
แปรปรวน

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 119).

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสื่อความหมายตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 3-8

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร

แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา โดยใช้ F-test ดังตาราง 9 และใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 10

ตอนที่ 3 ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ที่มีต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย ดังตาราง 11 นอกจากนั้นผู้วิจัยนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทักษะผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ที่มีต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์แสดงใน ตาราง 3-8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่คะแนนของผู้บริหาร
อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตใน กรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน

ด้านที่	การจัดการบริการนิสิต	ผู้บริหาร N=28		อาจารย์ N=43		นิสิต N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1	ด้านการปฐมนิเทศ	3.30	.50	3.22	.54	3.29	.55
2	ด้านการให้คำปรึกษา	3.18	.87	3.10	.79	2.82	.76
3	ด้านทะเบียนและสถิติ	3.27	.60	3.18	.66	3.03	.64
4	ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	2.94	.51	2.71	.55	2.71	.57
5	ด้านทุนการศึกษา	2.66	.52	2.59	.64	2.61	.65
	รวม	3.07	.43	2.95	.51	2.90	.47

ข้อมูลจากตาราง 3 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีที่คะแนนต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมว่าเหมาะสม ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$ $S = .43$, $\bar{X} = 2.95$ $S = .51$, $\bar{X} = 2.90$ $S = .47$) ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีที่คะแนนต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสม ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะของผู้บริหาร
อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขต ในกรุงเทพมหานคร ด้านการปฐมนิเทศ

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ด้านการปฐมนิเทศ							
1.	การที่มหาวิทยาลัยจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกแก่นิสิตใหม่มีความเหมาะสม	4.25	.89	4.23	.84	4.04	.96
2.	สถานที่ที่ใช้ในการจัดการปฐมนิเทศนิสิตใหม่มีความเหมาะสม	3.61	.92	3.60	.98	3.20	.92
3.	ระยะเวลาในการดำเนินการปฐมนิเทศมีความเหมาะสม	3.61	.83	3.21	.89	3.19	.80
4.	ผู้บริหารและอาจารย์ให้ความร่วมมือในวันปฐมนิเทศเป็นอย่างดี	2.89	1.03	2.72	.83	3.31	.86
5.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมในวันปฐมนิเทศ	2.39	1.20	2.56	.96	3.05	1.16
6.	การปฐมนิเทศมีกิจกรรมแปลกใหม่ที่นำเสนอ	2.43	.96	2.35	.81	2.52	.96

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
7.	มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นิสิตใหม่ซักถามข้อข้องใจในวันปฐมนิเทศ	2.64	.78	2.84	.92	2.93	.95
8.	ข้อมูลในหนังสือคู่มือนิสิตที่ใช้ประกอบการปฐมนิเทศเป็นประโยชน์แก่นิสิต	3.79	.79	3.60	.88	3.68	.92
9.	เอกสารประกอบการปฐมนิเทศให้ประโยชน์แก่นิสิต	3.68	.67	3.49	.94	3.50	.88
10.	การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	3.71	.85	3.53	.83	3.61	.92
11.	การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรของนิสิต	3.57	.92	3.21	.86	3.49	.86
12.	การปฐมนิเทศช่วยให้นิสิตรู้จักการวางแผนการเรียน	3.21	.92	3.30	.96	3.33	.91
13.	การปฐมนิเทศช่วยให้นิสิตรู้จักหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยดีขึ้น	3.43	.84	3.40	.90	3.32	.88

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
14.	นิสิตมีความเข้าใจเรื่องต่างๆ ที่ได้รับการชี้แจงในวันประชุม นิเทศ	3.14	.80	3.05	.58	3.23	.89
15.	รายการประชุมนิเทศได้บรรจุ เรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ แก่นิสิตไว้ครบถ้วน	3.21	.83	3.23	.78	3.09	.84
16.	การประชุมนิเทศช่วยให้นิสิตปรับ ตนเองให้เข้ากับสภาพสังคม ของมหาวิทยาลัย	3.21	.74	3.21	.89	3.22	.82
	รวม	3.30	.50	3.22	.54	3.29	.55

ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการประชุมนิเทศ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, $S = .50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับมาก 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 "การที่มหาวิทยาลัยจัดประชุมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกแก่นิสิตใหม่มีความเหมาะสม" ($\bar{X} = 4.25$, $S = .89$) ข้อ 2 "สถานที่ที่ใช้ในการจัดประชุมนิเทศใหม่มีความเหมาะสม" ($\bar{X} = 3.61$, $S = .92$) ข้อ 3 "ระยะเวลาในการดำเนินการประชุมนิเทศมี

ความเหมาะสม" ($\bar{X} = 3.61, S = .83$) ข้อ 8 "ข้อมูลในหนังสือคู่มือนิสิตที่ใช้ประกอบการปฐมนิเทศเป็นประโยชน์แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.79, S = .79$) ข้อ 9 "เอกสารประกอบการปฐมนิเทศให้ประโยชน์แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.68, S = .67$) ข้อ 10 "การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย" ($\bar{X} = 3.71, S = .85$) และข้อ 11 "การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรของนิสิต" ($\bar{X} = 3.57, S = .92$) ส่วนข้อที่ผู้บริหารมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับน้อย 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5 "ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมในวันปฐมนิเทศ" ($\bar{X} = 2.39, S = 1.20$) และข้อ 6 "การปฐมนิเทศมีกิจกรรมแปลกใหม่ที่น่าสนใจ" ($\bar{X} = 2.43, S = .96$) ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้บริหารมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

อาจารย์มีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการปฐมนิเทศ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22, S = .54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอาจารย์มีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ว่าเหมาะสมในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 "การที่มหาวิทยาลัยจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกแก่นิสิตใหม่มีความเหมาะสม" ($\bar{X} = 4.23, S = .84$) ข้อ 2 "สถานที่ที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศนิสิตใหม่มีความเหมาะสม" ($\bar{X} = 3.60, S = .98$) ข้อ 8 "ข้อมูลในหนังสือคู่มือนิสิตที่ใช้ประกอบการปฐมนิเทศเป็นประโยชน์แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.60, S = .88$) และข้อ 10 "การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย" ($\bar{X} = 3.53, S = .83$) ส่วนข้อที่อาจารย์มีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับน้อย 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6 "การปฐมนิเทศมีกิจกรรมแปลกใหม่ที่น่าสนใจ" ($\bar{X} = 2.35, S = .81$) และข้ออื่น ๆ อาจารย์มีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

นิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการปฐมนิเทศ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสม

ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, $S = .55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในมาก 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 "การที่มหาวิทยาลัยจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกแก่นิสิตใหม่มีความเหมาะสม" ($\bar{X} = 4.04$, $S = .96$) ข้อ 8 "ข้อมูลในหนังสือคู่มือนิสิตที่ใช้ประกอบการปฐมนิเทศเป็นประโยชน์แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.68$, $S = .92$) ข้อ 9 "เอกสารประกอบการปฐมนิเทศเป็นประโยชน์แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.50$, $S = .88$) ข้อ 10 "การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย" ($\bar{X} = 3.61$, $S = .92$) และข้อ 11 "การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรของนิสิต" ($\bar{X} = 3.49$, $S = .86$) ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร

อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษา

ข้อ	การจัดการบริการนิสิต	ผู้บริหาร N=28		อาจารย์ N=43		นิสิต N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
17.	ด้านการให้คำปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครง สร้างของหลักสูตรที่จะเรียน...	3.36	.87	3.42	.79	2.99	.91
18.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา	3.32	1.02	3.30	.89	2.99	.92

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
19.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเรียน	3.25	1.00	3.02	.80	2.91	.94
20.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาเอกวิชาโท	3.39	1.03	3.00	1.11	2.82	1.01
21.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการเลือกวิชาเรียน ในแต่ละภาคเรียน	3.11	1.26	3.12	1.07	2.85	.98
22.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำนิสิตให้ปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น	3.46	1.14	3.12	.98	2.81	1.04
23.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งวิทยากร เพื่อให้นิสิตไปศึกษาค้นคว้า.....	2.86	.93	2.74	.98	2.87	1.05
24.	อาจารย์ที่ปรึกษาคิดตามผลการเรียนของนิสิตที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน เพื่อให้ความช่วยเหลือ	3.11	.99	3.14	1.10	2.69	1.02
25.	อาจารย์ที่ปรึกษาแจ้งให้นิสิตทราบเกี่ยวกับกำหนดวันเวลาวางที่จะให้นิสิตมาพบโดยประกาศให้ทราบทั่วกัน.....	2.96	1.00	2.91	1.13	2.53	1.05

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
26.	อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นที่พึงของนิสิตเมื่อนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน	3.25	1.11	3.23	.95	2.85	1.07
27.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆของมหาวิทยาลัย	2.86	.97	3.05	1.11	2.73	.97
	รวม	3.18	.87	3.10	.79	2.82	.76

ข้อมูลจากตาราง 5 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษาโดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, $S = .87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

อาจารย์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษา โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $S = .79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษา โดยส่วนรวมว่าเหมาะสม
ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $S = .76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร
อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียนและสถิติ

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร N=28		อาจารย์ N=43		นิสิต N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
28.	ด้านทะเบียนและสถิติ ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและ สถิติจัดเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวนิสิตไว้ครบ ถ้วน	3.43	.74	2.98	.89	3.19	.88
29.	การจัดระบบการลงทะเบียน เรียนของงานทะเบียนและสถิติ ช่วยอำนวยความสะดวกในการ สืบค้นหาข้อมูล	3.36	.83	3.00	.85	2.91	.97
30.	ปฏิทินวิชาการที่มหาวิทยาลัย แจกเป็นประโยชน์แก่นิสิต ...	3.68	.82	3.60	1.03	3.35	.97

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
31.	นิสิตทราบกำหนดการเปิดปิดภาคเรียนจากปฏิทินวิชาการ...	3.71	.81	3.74	.93	3.45	1.02
32.	หนังสือคู่มือนิสิตให้สาระที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับระเบียบในการลงทะเบียนเรียน	3.61	.88	3.74	.85	3.54	.88
33.	งานทะเบียนและสถิติมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียนก่อนการลงทะเบียน	3.36	.78	3.12	.82	3.01	.93
34.	งานทะเบียนและสถิติมีเอกสารคำชี้แจงก่อนการลงทะเบียน...	3.11	.88	3.30	.86	3.01	.95
35.	มหาวิทยาลัยกำหนดช่วงระยะเวลาการลงทะเบียนมีความเหมาะสม	3.21	.92	3.09	.92	3.08	.83
36.	มหาวิทยาลัยกำหนดช่วงระยะเวลาการชำระค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.43	.84	3.49	.80	3.17	.94
37.	การแจ้งผลการเรียนของงานทะเบียนและสถิติมีความถูกต้อง	3.64	.83	3.40	.95	3.26	.97
38.	บริการงานต่างๆ ของงานทะเบียนและสถิติมีความรวดเร็ว	2.96	.84	2.74	.85	2.55	1.05

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
39.	แบบคำร้องต่างๆ ที่งานทะเบียน และสถิติใช้อยู่มีความชัดเจนและ เหมาะสม.....	3.07	.81	2.93	.83	2.93	.96
40.	นิสิตได้รับความสะดวกในการ ติดต่อขอรับบริการต่างๆ จาก งานทะเบียนและสถิติ.....	2.79	.92	2.70	1.06	2.59	1.04
41.	ผู้ให้บริการของงานทะเบียน และสถิติมีความรู้ความสามารถ ในงานที่ปฏิบัติ	3.00	.86	3.00	.98	2.85	.96
42.	ผู้ให้บริการของงานทะเบียน และสถิติมีมนุษยสัมพันธ์ในการ ให้บริการ	2.68	.98	2.93	1.03	2.54	1.18
	รวม	3.27	.60	3.18	.66	3.03	.64

ข้อมูลจากตาราง 6 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียนและสถิติ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, $S = .60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 30 "ปฏิทินวิชาการที่มหาวิทยาลัยแจกเป็นประโยชน์

แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.68$, $S = .82$) ข้อ 31 "นิสิตทราบกำหนดการเปิดปิดภาคเรียนจากปฏิทินวิชาการ" ($\bar{X} = 3.71$, $S = .81$) ข้อ 32 "หนังสือคู่มือนิสิตให้สาระที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับระเบียบในการลงทะเบียนเรียน" ($\bar{X} = 3.61$, $S = .88$) และข้อ 37 "การแจ้งผลการเรียนของงานทะเบียนและสถิติมีความถูกต้อง" ($\bar{X} = 3.64$, $S = .83$) ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้บริหารมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

อาจารย์มีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียนและสถิติ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, $S = .66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์มีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 30 "ปฏิทินวิชาการที่มหาวิทยาลัยแจกเป็นประโยชน์แก่นิสิต" ($\bar{X} = 3.60$, $S = 1.03$) ข้อ 31 "นิสิตทราบกำหนดการเปิดปิดภาคเรียนจากปฏิทินวิชาการ" ($\bar{X} = 3.74$, $S = .93$) และข้อ 32 "หนังสือคู่มือนิสิตให้สาระที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับระเบียบในการลงทะเบียนเรียน" ($\bar{X} = 3.74$, $S = .85$) ส่วนข้ออื่น ๆ อาจารย์มีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

นิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียนและสถิติ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, $S = .64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับมาก ในข้อที่ 32 คือ "หนังสือคู่มือนิสิตให้สาระที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับระเบียบในการลงทะเบียนเรียน" ($\bar{X} = 3.54$, $S = .88$) ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของผู้บริหาร

อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร N=28		อาจารย์ N=43		นิสิต N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
43.	ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการด้าน รักษาพยาบาลแก่นิสิต.....	3.21	.96	3.09	.75	3.12	.95
44.	นิสิตได้เข้ารับบริการด้านการ รักษาพยาบาลที่มหาวิทยาลัย จัดให้.....	3.14	.80	2.98	.83	2.62	1.13
45.	มหาวิทยาลัยมีการประสานงาน กับโรงพยาบาล เพื่อความ สะดวกในการที่นิสิตเข้าพัก รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล...	2.54	1.17	2.72	1.03	2.66	1.03
46.	ผู้ให้บริการด้านรักษาพยาบาล มีความรู้ความสามารถในงานที่ ปฏิบัติอย่างเหมาะสม.....	3.07	.90	3.07	.91	3.02	.93
47.	มหาวิทยาลัยจัดบริการอำนวยความสะดวก ในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ แก่ท่านอย่างเหมาะสม.....	3.36	.87	3.12	1.00	2.93	.92

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
48.	มหาวิทยาลัยจัดบริการโทรศัพท์ ให้นักศึกษาอย่างเหมาะสม.....	2.61	1.03	2.51	.94	2.51	1.01
49.	การจัดจำหน่ายสินค้าในรูปแบบ สหกรณ์ภายในมหาวิทยาลัยมี ราคายุติธรรม	3.11	.63	2.77	.90	2.63	.96
50.	มหาวิทยาลัยมีบริการส่งเสริม ให้นักศึกษาเข้ารับการศึกษาวិชา ทหาร	3.54	.58	3.21	.89	2.88	.94
51.	นิสิตได้รับประโยชน์จากศูนย์ บริการแนะแนวในด้านให้คำ ปรึกษาต่างๆ	3.14	.76	2.91	.87	2.65	.95
52.	สมาคมศิษย์เก่าเปิดโอกาสให้ ศิษย์เก่าและนิสิตปัจจุบันได้พบ ปะสังสรรค์กัน	2.11	.99	2.07	.96	2.20	.99
53.	มหาวิทยาลัยจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องสุขา ไว้ บริการนิสิต	2.25	1.08	1.98	.86	2.58	.98
54.	ห้องสุขา ของมหาวิทยาลัยมี ปริมาณเพียงพอกับจำนวนนิสิต.	2.93	1.15	2.44	1.16	2.69	.95
55.	ห้องสุขา ของมหาวิทยาลัยจัด ได้ถูกสุขลักษณะ	2.75	1.08	2.33	.92	2.65	.94

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
56.	มหาวิทยาลัยจัดสถานที่พักผ่อน หย่อนใจของนิสิตไว้อย่าง เพียงพอ.....	2.82	.98	2.47	.91	2.48	.88
57.	มหาวิทยาลัยจัดบริการน้ำดื่มให้ นิสิตอย่างเพียงพอ	2.50	1.07	2.37	.87	2.31	.97
58.	สถานที่จำหน่ายอาหารและ จำนวนร้านค้ามีเพียงพอ	3.04	.79	2.70	.91	2.62	.98
59.	ผู้จำหน่ายอาหารมีการปรุง อาหารที่ถูกต้องลักษณะ	3.04	.79	2.60	.76	2.71	.86
60.	มหาวิทยาลัยมีการควบคุม ดูแล คุณภาพ และราคาอาหาร.....	2.96	.96	2.49	.74	2.62	.98
61.	มหาวิทยาลัยจัดบริการด้าน ยานพาหนะเพื่อสนับสนุนการ เรียนการสอนและกิจกรรมนิสิต อย่างเพียงพอ	2.79	1.17	2.30	.94	2.28	.94
62.	หนังสือ ตำรา เอกสาร และ วารสารต่างๆ ในหอสมุดมี จำนวนเพียงพอ.....	2.93	.94	2.79	.80	2.97	.93
63.	บริการของหอสมุดมีความ สะดวกสำหรับนิสิต	3.36	.68	3.07	.86	3.16	.92

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
64.	สถานที่ภายในหอสมุดมีความเหมาะสมกับจำนวนนิสิตที่ไปใช้บริการ	3.14	.80	3.14	.97	3.14	.96
65.	ผู้ให้บริการภายในหอสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ...	3.21	.88	3.21	.64	3.00	.94
	รวม	2.94	.51	2.71	.55	2.71	.57

ข้อมูลจากตาราง 7 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, $S = .51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 50 "มหาวิทยาลัยมีบริการส่งเสริมให้นิสิตเข้ารับการศึกษาวិชาทหาร" ($\bar{X} = 3.54$, $S = .58$) ส่วนข้อที่ผู้บริหารมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับน้อย 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 52 "สมาคมศิษย์เก่าเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าและนิสิตปัจจุบันได้พบปะสังสรรค์กัน" ($\bar{X} = 2.11$, $S = .99$) และข้อ 53 "มหาวิทยาลัยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสุขาไว้บริการนิสิต" ($\bar{X} = 2.25$, $S = 1.08$) และข้ออื่น ๆ ผู้บริหารมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

อาจารย์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71, S = .55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับน้อย 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 50 "สมาคมศิษย์เก่าเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าและนิสิตปัจจุบันได้พบปะสังสรรค์กัน" ($\bar{X} = 2.07, S = .96$) ข้อ 53 "มหาวิทยาลัยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสุขาไว้บริการนิสิต" ($\bar{X} = 1.98, S = .86$) ข้อ 54 "ห้องสุขาของมหาวิทยาลัยมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนนิสิต" ($\bar{X} = 2.44, S = 1.16$) ข้อ 55 "ห้องสุขามหาวิทยาลัยจัดได้ถูกสุขลักษณะ" ($\bar{X} = 2.33, S = .92$) ข้อ 56 "มหาวิทยาลัยจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของนิสิตไว้เพียงพอ" ($\bar{X} = 2.47, S = .91$) ข้อ 57 "มหาวิทยาลัยจัดบริการน้ำดื่มให้นิสิตอย่างเพียงพอ" ($\bar{X} = 2.37, S = .87$) ข้อ 60 "มหาวิทยาลัยมีการควบคุมดูแลคุณภาพและราคาอาหาร" ($\bar{X} = 2.49, S = .74$) และข้อ 61 "มหาวิทยาลัยจัดบริการด้านยานพาหนะเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและกิจกรรมนิสิตอย่างเพียงพอ" ($\bar{X} = 2.30, S = .94$) ส่วนข้ออื่น ๆ อาจารย์มีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71, S = .57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับน้อย 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 52 "สมาคมศิษย์เก่าเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าและนิสิตปัจจุบันได้พบปะสังสรรค์กัน" ($\bar{X} = 2.20, S = .99$) ข้อ 56 "มหาวิทยาลัยจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของนิสิตไว้เพียงพอ" ($\bar{X} = 2.48, S = .88$) ข้อ 57 "มหาวิทยาลัยจัดบริการน้ำดื่มให้นิสิตอย่างเพียงพอ" ($\bar{X} = 2.31, S = .97$) และข้อ 61

"มหาวิทยาลัยจัดบริการด้านยานพาหนะเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและ
กิจกรรมนิสิตอย่างเพียงพอ" ($\bar{X} = 2.28$, $S = .94$) ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตมี
ทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของผู้บริหาร
อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทุนการศึกษา

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร N=28		อาจารย์ N=43		นิสิต N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
	ด้านทุนการศึกษา						
66.	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดสรรเงิน ทุนแก่นิสิตอย่างทั่วถึง.....	3.29	.60	3.02	.77	2.86	.98
67.	การแต่งตั้งคณะกรรมการ พิจารณาการจัดสรรเงินทุนแก่นิสิตมีความเหมาะสม.....	3.36	.95	2.98	.86	2.90	.91
68.	การพิจารณาจัดสรรเงินทุนแก่นิสิตมีความรวดเร็ว.....	3.25	.80	3.05	.72	2.77	.91
69.	การพิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษาแก่นิสิตมีความยุติธรรม..	3.29	.71	3.09	.84	2.89	.92

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ผู้บริหาร		อาจารย์		นิสิต	
		N=28		N=43		N=301	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
70.	การพิจารณาการจัดสรรเงินทุน แก่นิสิตมีความเหมาะสม เพียงพอ.....	3.14	.65	3.05	.82	2.88	.91
71.	มหาวิทยาลัยมีบริการเงินยืม เพื่อการศึกษา.....	1.71	.85	2.07	.88	2.18	.97
72.	มหาวิทยาลัยมีบริการประกัน สุขภาพและอุบัติเหตุ.....	1.50	.92	1.86	.83	2.04	.94
73.	มหาวิทยาลัยจัดหาทุนการศึกษา ให้แก่นิสิตได้เพียงพอกับความ ต้องการ.....	2.50	1.11	2.21	1.08	2.56	.92
74.	มหาวิทยาลัยจัดหางานพิเศษ เพื่อช่วยเหลือนิสิตให้มีรายได้.	2.68	.90	2.77	1.00	2.66	1.02
75.	มหาวิทยาลัยจัดหางานสำหรับ นิสิตที่สำเร็จการศึกษา.....	2.04	.92	2.30	.99	2.53	.98
76.	มหาวิทยาลัยจัดสรรเงินทุน สวัสดิการแก่นิสิตในกรณีที่นิสิต เดือดร้อนด้านการเงิน.....	2.50	1.07	2.19	.88	2.43	.93
77.	เงินทุนสวัสดิการสามารถช่วย บรรเทาความเดือดร้อนในการ ศึกษาเล่าเรียนแก่นิสิต.....	2.64	1.19	2.51	.94	2.65	1.07
	รวม	2.66	.52	2.59	.64	2.61	.65

ข้อมูลจากตาราง 8 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทุนการศึกษา โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$, $S = .52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ว่าเหมาะสมในระดับน้อย 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 71 "มหาวิทยาลัยมีบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา" ($\bar{X} = 1.71$, $S = .85$) ข้อ 72 "มหาวิทยาลัยมีบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ" ($\bar{X} = 1.50$, $S = .92$) และข้อ 57 "มหาวิทยาลัยจัดหางานสำหรับนิสิตที่สำเร็จการศึกษา" ($\bar{X} = 2.04$, $S = .92$) ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้บริหารมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

อาจารย์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทุนการศึกษา โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$, $S = .64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ว่าเหมาะสมในระดับน้อย 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 71 "มหาวิทยาลัยมีบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา" ($\bar{X} = 2.07$, $S = .88$) ข้อ 72 "มหาวิทยาลัยมีบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ" ($\bar{X} = 1.86$, $S = .83$) ข้อ 73 "มหาวิทยาลัยจัดหาทุนการศึกษาให้แก่นิสิตได้เพียงพอกับความต้องการ" ($\bar{X} = 2.21$, $S = 1.08$) ข้อ 75 "มหาวิทยาลัยจัดหางานสำหรับนิสิตที่สำเร็จการศึกษา" ($\bar{X} = 2.30$, $S = .99$) และข้อ 76 "มหาวิทยาลัยจัดสรรเงินทุนสวัสดิการแก่นิสิตในกรณีที่นิสิตเดือดร้อนด้านการเงิน" ($\bar{X} = 2.19$, $S = .88$) ส่วนข้ออื่น ๆ อาจารย์มีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านทุนการศึกษา โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$, $S = .65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับน้อย 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 71 "มหาวิทยาลัยมีบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา" ($\bar{X} = 2.18, S = .97$) ข้อ 72 "มหาวิทยาลัยมีบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ" ($\bar{X} = 2.04, S = .94$) และข้อ 76 "มหาวิทยาลัยจัดสรรเงินทุนสวัสดิการแก่นิสิตในกรณีที่นิสิตเดือดร้อนด้านการเงิน" ($\bar{X} = 2.43, S = .93$) ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา โดยใช้ F-test ดังตาราง 9 และใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 10

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับทักษะของ
ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน

การจัดการบริการนิสิตของ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	.2062	.1031	.3417
	ภายในกลุ่ม	369	111.3441	.3017	
	รวม	371	111.5504		
2. ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.3988	2.6994	4.5023*
	ภายในกลุ่ม	369	221.6369	.5996	
	รวม	371	226.6369		
3. ด้านทะเบียนและ สถิติ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.1504	1.0752	2.6286
	ภายในกลุ่ม	369	150.9382	.4090	
	รวม	371	153.0886		

ตาราง 9 (ต่อ)

การจัดบริการนิสิตของ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
4. ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.2810	.6405	1.9984
	ภายในกลุ่ม	369	118.2692	.3205	
	รวม	371	119.5502		
5. ด้านทุนการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.0760	.0380	.0929
	ภายในกลุ่ม	369	150.8915	.4089	
	รวม	371	150.9674		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.7934	.3967	1.7574
	ภายในกลุ่ม	369	83.2906	.2257	
	รวม	371	84.0539		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต ด้านการให้คำปรึกษาแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ระหว่าง ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต จึงใช้วิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ทดสอบค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดการบริการนิตยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษาเป็นรายคู่

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	นิสิต	อาจารย์	ผู้บริหาร
		2.82	3.10	3.18
นิสิต	2.82	-	0.28	0.36*
อาจารย์	3.10		-	0.08
ผู้บริหาร	3.18			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อมูลจากตาราง 10 แสดงว่านิสิตกับผู้บริหาร มีทัศนคติต่อการจัดการบริการนิตยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนิสิตกับอาจารย์ และอาจารย์กับผู้บริหาร มีทัศนคติต่อการจัดการบริการนิตยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการ นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร จากแบบ สอบถามปลายเปิดโดยวิธีการแจกแจงความถี่ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงบรรยาย ดังตาราง 11

ตาราง 11 ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดกับข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัด บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
1	ด้านการปฐมนิเทศ บรรยายภาคในวันปฐมนิเทศไม่สร้างความผูกพัน ภาคภูมิใจ และประทับใจในสถาบัน ควรมีการจัด นิทรรศการให้นิสิตได้รู้ถึงประวัติและความเป็นมา ของมหาวิทยาลัยรอบ ๆ บริเวณสถานที่ที่ใช้ในการ ปฐมนิเทศเพื่อกระตุ้นให้นิสิตเกิดความสนใจอยาก เข้าร่วมการปฐมนิเทศด้วยความสมัครใจ	44
2	มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ นอกมหาวิทยาลัย เช่น อูงานมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เข้าค่ายจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง นิสิตใหม่ นิสิตรุ่นพี่ ผู้บริหาร อาจารย์ ในมหาวิทยาลัยรวมทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาได้ทั่วถึงและ ควรจัดปฐมนิเทศประมาณสองวันเพื่อให้รายการ ต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยดี	39

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
3	มหาวิทยาลัยควรให้นิสิตประเมินผลการปฐมนิเทศเพื่อปรับปรุง แก้ไข และจัดให้ดีขึ้นในปีต่อไป	21
4	รายการปฐมนิเทศส่วนใหญ่เน้นการบรรยายเนื้อหาสาระทางวิชาการมากเกินไป ไม่ควรเน้นเนื้อหาสาระทางวิชาการในวันปฐมนิเทศ เนื่องจากใช้เวลาเพียงหนึ่งวัน หากเน้นเนื้อหาสาระทางวิชาการควรจัดในระดับภาควิชาเพิ่มขึ้น เพื่อให้นิสิตเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นต้น	18
5	ในวันปฐมนิเทศผู้บริหารขาดความพร้อม บรรยายภาพไม่เป็นกันเอง ผู้บริหารควรมีความพร้อม มีความกระตือรือร้นและให้การต้อนรับนิสิตเข้าสู่มหาวิทยาลัยด้วยความรักความอบอุ่นและเป็นกันเอง และหาบุคคลที่มีเวลามากพอเพื่อเตรียมงานได้อย่างเต็มที่ และควรเลือกวิทยากรที่มีศิลปะในการพูดทุกสาขา อาชีพร่วมอภิปราย ให้ความรู้แก่นิสิตโดยเรื่องที่จะพูดควรเน้นให้นิสิตรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นนิสิตในมหาวิทยาลัย มีความภาคภูมิใจในหลักสูตร สาขาวิชาที่เลือกเรียน และการปฏิบัติงานทำเมื่อสำเร็จการศึกษาจะช่วยสร้างบรรยากาศให้ดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพสำหรับวันแรก ของชีวิตการเป็นนิสิตในมหาวิทยาลัย	11

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
6	มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามข้อข้องใจในวันปฐมนิเทศ	6
7	นิสิตที่เข้าใหม่จะได้รับการต้อนรับจากนิสิตรุ่นพี่ก่อนที่มหาวิทยาลัยจะทำการปฐมนิเทศ ซึ่งเป็นผลดีที่นิสิตได้รับการปูพื้นฐานเกี่ยวกับสถานที่ตนจะเข้ามาศึกษา แต่บางครั้งนิสิตที่ให้การต้อนรับนั้นให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนทำให้เกิดความสับสนได้ ควรให้ฝ่ายกิจการนิสิตและฝ่ายวิชาการ ประสานความร่วมมือในการให้ความรู้ ความร่วมมือต่าง ๆ แก่นิสิตที่จะทำหน้าที่ต้อนรับนิสิตให้ถูกต้องตรงกัน และควรควบคุมให้นิสิตที่มีหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายมีบทบาทในการให้ความรู้แก่นิสิตน้องใหม่ หากจะเข้ามาช่วยก็มอบหมายงานในหน้าที่อื่น ๆ ให้รับผิดชอบ	3
8	นิสิตไม่เห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศและไม่ตั้งใจฟัง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นิสิตใหม่ เห็นประโยชน์และความสำคัญของการปฐมนิเทศและเรื่องที่จะให้ความรู้แก่นิสิตในขณะปฐมนิเทศควรสั้น กระชับและได้ใจความอาจจะใช้ วี ดีทัศน์ หรือ สไลด์ ช่วยในการพูดเรื่องขั้นตอน การเลือกวิชาเรียน การลงทะเบียน	2
9	มหาวิทยาลัย ควรให้ข้อมูลด้านการเรียนการสอน และกิจกรรม ระเบียบวินัยของนิสิตแก่ผู้ปกครองด้วยในวันปฐมนิเทศหรือรายงานตัว	1

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	ด้านการให้คำปรึกษา	
1	อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีเวลาว่างให้กับนิสิต ไม่ติดตามผลการเรียนของนิสิต ควรมีตารางเวลาว่างให้นิสิตเข้าพบได้บ่อยครั้งในรอบสัปดาห์และควรติดตามผลการเรียนของนิสิตและมีนิสิตในที่ปรึกษาไม่มากนัก	33
2	นิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษามีโอกาสพบกันน้อยมาก ไม่สนิทสนมกัน ไม่กล้าขอคำปรึกษา ควรจัดกิจกรรมกลุ่มร่วมกันระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนิสิตได้ใกล้ชิดกันและสอนนิสิตในที่ปรึกษาเพื่อสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ต่อกัน	24
3	นิสิตไม่มาพบอาจารย์ที่ปรึกษานอกจากกระยะลงทะเบียนบางครั้งให้อาจารย์อื่นลงนามแทนโดยให้เหตุผลว่ามาแล้วไม่พบอาจารย์ ควรชี้ให้นิสิตเห็นความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษาที่จะสามารถช่วยเหลือแนะนำนิสิตได้ด้านการเรียน	18
4	มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมกลุ่มให้อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมประชุม อภิปรายถึงความสำคัญของหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา ให้เกิดความภาคภูมิใจในบทบาทภาระหน้าที่ มีความรับผิดชอบและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่	6
5	มหาวิทยาลัยควรพิจารณาคุณภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความดีความชอบ	5

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
6	อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีความรู้เรื่องหลักสูตรของนิสิตเท่าที่ควร ควรมีการประชุมให้อาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจหลักสูตรข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับนิสิตเป็นระยะ ๆ	4
7	งานทะเบียนและสถิติหรือคณะ ควรจัดให้มีแบบฟอร์มเพื่อกรอกประวัติส่วนตัวนิสิตให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อติดตามนิสิตอย่างใกล้ชิด	1
1	ด้านทะเบียนและสถิติ ผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติควรได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	52
2	ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบ ไม่สามารถตัดสินใจในภาระหน้าที่ของตนเอง ควรมีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีอำนาจตัดสินใจที่จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	45
3	งานทะเบียนและสถิติเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียนของนิสิตเพื่อสะดวกในการอ้างอิงไว้ในคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ จึงควรรวดเร็วถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่นิสิตในการติดต่อขอใบสำคัญทางการศึกษาโดยไม่ยึดอยู่กับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	32

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
4	นิสิตมีปัญหาไม่ได้รับการบริการที่อำนวยความสะดวกสบายจากงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยควรให้นิสิตมีโอกาสแจ้งข้อคิดเห็น แก่ผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	25
5	นิสิตไม่ได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการจากงานทะเบียนและสถิติเนื่องจากเวลาการปฏิบัติงานตามเวลาราชการในขณะที่นิสิตมีการเรียนการสอน และติดต่องานทะเบียนและสถิติได้เมื่อเลิกการเรียนการสอนแล้วแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ควรเห็นความสำคัญในการติดต่อขอรับบริการของนิสิต และควรขยายเวลาการให้บริการนิสิตให้มากขึ้น	24
6	นิสิตบางคนมีปัญหาในการเขียนใบคำร้องจากงานทะเบียนและสถิติ เช่น มีการซักถามข้อมูลในบางรายการของแบบคำร้องอ่านแล้วไม่เข้าใจ ควรให้มีข้อความที่จำเป็นต้องใช้อ่านแล้วได้ใจความสั้น ชัดเจนเพียงพอ	24
7	การเขียนใบคำร้องจากงานทะเบียนและสถิติเพื่อรู้ข้อมูลการเรียนนั้น นิสิตต้องเสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 20 บาท ทำให้สิ้นเปลืองรายจ่ายของนิสิต ควรมีบริการคอมพิวเตอร์ให้นิสิตใช้บริการสืบค้นข้อมูลการเรียนที่ต้องการได้ด้วยตนเองเป็นการขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและนิสิต	19

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
8	มหาวิทยาลัยควรให้นิสิตประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติเพื่อเป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุด	17
9	งานทะเบียนและสถิติควรมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารให้นิสิตทราบทุกครั้ง ก่อนการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	16
10	มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมกลุ่มแก่ผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติร่วมประชุมอภิปรายถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เพื่อนำไปปฏิบัติ	15
11	ผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติควรระบุชื่อ - นามสกุล และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม	10
1	ห้องสุขาชาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ชันน้ำ น้ำไม่ไหลก็อกน้ำเปิด-ปิดไม่สนิท ไม่มีกลอนประตู ขาดการบำรุงรักษาความสะอาดและส่งกลิ่นเหม็นใน ระยะใกล้ควรมีระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติที่เข้มงวดแก่เจ้าหน้าที่ และดูแลรักษาความสะอาดอย่างทั่วถึงในแต่ละตึกอย่างสม่ำเสมอ ควรมีผู้ตรวจดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก	46
2	บริการน้ำดื่ม ควรเพิ่มบริการน้ำดื่มปรับปรุงซ่อมแซม อุปกรณ์น้ำดื่มที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้เพียงพอ สะอาดและถูกสุขลักษณะ และควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบใกล้ชิดสม่ำเสมอ	43

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
3	บริการโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขาดผู้ดูแลรับผิดชอบ ใกล้ชิด และขาดความทันสมัยควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ เวรตรวจดูแลความเรียบร้อยเป็นประจำเมื่อพบว่า เสียหรือชำรุด ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ขององค์การ โทรศัพท์ที่ดูแลรับผิดชอบมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้ การได้และพร้อมที่จะให้บริการนิสิตสม่ำเสมอ และ ควรจัดให้มีโทรศัพท์ทุกประเภท หลายแบบใน มหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ชนิดใช้บัตรเสียบ	43
4.	มหาวิทยาลัยมีบริเวณคับแคบทำให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจน้อย ควรจัดให้มีสถานที่พักผ่อนสำหรับนิสิต ประจำแต่ละคณะ เพิ่มให้มาก และที่มีอยู่แล้วควรมี เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด	39
5	ห้องสมุดมีวารสาร ตำรา น้อย เก่าและไม่ทันสมัย บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอกับผู้ใช้ บริการ ควรมีวารสารใหม่ ๆ ที่ทันสมัย และตำรา เรียนให้มากควรจัดหา วี ดีทัศน์ ใช้ประกอบ การเรียนการสอนควรเพิ่มบริการคอมพิวเตอร์ให้ นิสิตสืบค้นหา ข้อมูลด้วยตนเอง มีบริการสืบค้นหา ข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยและมีบริการถ่ายเอกสาร ให้มากและมีคุณภาพดี เพิ่มบริการการใช้ห้องสมุด ในช่วงวันหยุดเพิ่มขึ้น รวมทั้งควบคุมผู้ใช้บริการ ให้อยู่ในระเบียบข้อบังคับของหอสมุด เช่น	36

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ชักเขียน ฝึกหนังสือ ตลอดจนผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์มีการฝึกอบรม ในการบริการ	
6	การบริการรับ-ส่ง ไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยไม่ มีการควบคุมดูแลอย่างจริงจัง ควรมีการ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในกรณีมีจดหมาย ลงทะเบียน เช่น ธนาณัติ และเรื่องเร่งด่วนถึงนิสิต เช่น โทรเลข	32
7	โรงอาหารไม่เพียงพอแก่นิสิต ไม่สะอาดโดยเฉพาะ ภาชนะบรรจุอาหารผู้ปรุงและผู้ขายอาหาร ควรเพิ่ม โรงอาหารประจำแต่ละคณะ โดยเน้นความสะอาดของ ภาชนะบรรจุ เช่น จาน ช้อน ตลอดจนความสะอาด ในการแต่งกายของผู้ปรุง และผู้ขายอาหารให้ น่ารับประทานรวมทั้งราคาและคุณภาพของอาหาร และโรงอาหารควรปราศจากสัตว์ทุกชนิด และควร มอบหมายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานการจัดบริการ ด้านนี้จากสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ	30
8	ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าในรูปสหกรณ์ภายใน มหาวิทยาลัยคับแคบไม่ทันสมัย ควรขยายให้ กว้างขวางมีสินค้าให้เลือกชนิดเดียวกันหลาย ๆ ประเภท และจัดแต่ละประเภทของสินค้าให้ดูเด่น ชัดเจนและควรมีเครื่องทำความเป็น มีบริการน้ำดื่ม	28

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
9	การรักษาพยาบาลของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการตรวจรักษาทำให้นิสิตวิตกกังวลขาดความอบอุ่นไม่สบายใจและไม่มีการนัดตรวจสุขภาพนิสิต ควรมีแพทย์ตรวจสุขภาพหมุนเวียนเป็นประจำสัปดาห์ละสองวัน มีการตรวจรักษาจริงจัง มีการจ่ายยาที่มีคุณภาพ มีการตรวจสุขภาพนิสิตที่มหาวิทยาลัยเป็นประจำปีละสองครั้งรวมทั้งการตรวจโรคอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่ตรวจอยู่ และมีบริการส่งตัวนิสิตเข้ารับการตรวจรักษา ณ โรงพยาบาลที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัย เพื่อให้นิสิตได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย	21
10	มหาวิทยาลัยจัดบริการด้านสวัสดิการแก่นิสิตได้น้อย ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ควรมีสติเสนอมหาวิทยาลัยได้ทราบเพื่อวางแผนจัดสรรงบประมาณมาดำเนินการและควรมีผู้แสดงความคิดเห็นรับรู้ปัญหาของนิสิต	14
11	การพบปะกันระหว่างศิษย์เก่าที่ทำชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยและประเทศชาติกับนิสิตปัจจุบันนั้นมหาวิทยาลัยไม่ได้ให้ความสนใจ ดูแล เอาใจใส่ ควรมีการนัดหมายประชุมสังสรรค์ ปีละหนึ่งครั้งหรือทำเป็นประเพณีเพื่อสร้างความผูกพันกับมหาวิทยาลัยและใกล้ชิดกัน โดยเฉพาะกับนิสิตที่ใกล้	2

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
12	สำเร็จการศึกษาเพราะจะนำไปสู่การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในอนาคต เป็นห่วงและเชื้ออาหารต่อกันและนำไปสู่การรวมพลังเพื่อสร้างงานให้กับสังคมและทำชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยควรให้นิสิตมีการประกันสุขภาพในระหว่างศึกษาโดยเก็บในอัตราปีละ 100 บาท ด้านทุนการศึกษา	1
1	ทุนการศึกษาที่นำมาจัดสรรเป็นสวัสดิการสำหรับนิสิตแต่ละทุน มีจำนวนเงินทุนไม่เท่ากัน ควรนำเงินทุนมาเฉลี่ยและจัดสรรให้นิสิตที่ได้รับทุนเท่าเทียมกันทุกคนอย่างยุติธรรม และจำนวนเงินทุนที่ได้รับควรมีมากเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตลอดปีการศึกษา	35
2	นิสิตสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษามากกว่าทุนที่มหาวิทยาลัยจัดบริการให้ และนิสิตผู้สมัครขอรับทุนบางคนไม่ขาดแคลนทุนทรัพย์จริง คณะกรรมการควรมีข้อมูลจากหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายกิจการนิสิตและเพื่อนนิสิตด้วยกันร่วมให้ข้อมูล แก่คณะกรรมการผู้พิจารณาทุนด้วย เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่นิสิตและควรหาแหล่งเงินทุนสะสมเพื่อบริการนิสิตเพิ่มขึ้น	29
3	การพิจารณาเงินทุนเพื่อช่วยเหลือการศึกษาสำหรับนิสิตขาดแคลนมีความล่าช้าควรพิจารณาให้รวดเร็วทันกำหนดการลงทะเบียนเรียนและชำระค่าธรรมเนียมของนิสิต	20

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
4	มหาวิทยาลัยควรให้สมาคมศิษย์เก่าได้มีส่วนช่วย แก้ปัญหาหนี้ด้านการเงิน	17
5	มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีสวัสดิการบริการเงินกู้ยืม เพื่อการศึกษา และบริการประกันสุขภาพและ อุบัติเหตุภายในมหาวิทยาลัย	16
6	บริษัท ฯ ห้างร้านต่าง ๆ ที่เข้ามาเปิดรับสมัคร นิสิตที่ใกล้สำเร็จการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมีน้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มีบริษัทฯ ห้างร้านต่างๆ เข้ามารับสมัครนิสิตให้มากขึ้น และสามารถรับนิสิต เข้าทำงานได้จริงมากเพียงพอกับความต้องการและ ควรมีการตรวจสอบความมั่นคงของกิจการนั้นๆ ด้วย	12
7	นิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีบริการเงินทุน ช่วยเหลือการศึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ อย่างทั่วถึง	10

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านและรวม 5 ด้านคือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2534 จำนวน 386 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ และนิสิต ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน ส่วนผู้บริหารใช้วิธีการสุ่มเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการนิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 77 ข้อ ลักษณะของ เป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า ความเชื่อมั่น .9663 แบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 386 ฉบับ ได้รับคืนและ สมบูรณ์ จำนวน 372 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.37

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามและจำแนกตามสถานภาพ
 2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอสพีเอสเอส-เอ็กซ์ (Statistical Package for the Social Sciences-Version X)
- จากแบบสอบถามการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต
ในกรุงเทพมหานคร ตามทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต

2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่าความแปรปรวน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการวิจัย โดยใช้ F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัย สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการ
จัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
ตามความมุ่งหมาย ข้อที่ 1 ปรากฏว่าผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทักษะต่อการ
จัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทักษะต่อการจัดบริการนิสิตว่าเหมาะสมอยู่ในระดับ
ปานกลางทุกด้าน

2. เมื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัด
บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2 โดยส่วนรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านการให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยผู้บริหาร มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ว่าเหมาะสมมากกว่านิสิต ส่วนด้านอื่น ๆ นั้น ไม่พบความแตกต่าง

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้บริหาร อาจารย์และนิสิต อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันทำให้มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหาร อาจารย์ ดำเนินงานตามแนวนโยบายและภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยโดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการ ความรับผิดชอบ ความรู้ที่จะออกไปประกอบอาชีพ (ชาตรี เมืองนาโพธิ์, 2530 : 1) รวมทั้งการพัฒนาสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยทุกด้าน มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตในหน่วยงานบริการต่าง ๆ มีการพัฒนาหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยให้เกิดความคล่องตัว ส่วนนิสิตปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตร สาขาวิชาต่าง ๆ ตามความต้องการ และมีกิจกรรมปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน มีหน่วยงานบริการต่าง ๆ ไว้บริการก็ย่อมมีความรัก ผูกพัน และมีเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามงานบริการนิสิตแต่ละด้านอาจยังไม่เด่นชัดเป็นที่ประทับใจตรงกับอุดมคติ และความคาดหวังในการจัดบริการนิสิตของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต หรืออาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอในการจัดบริการ และการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ก็ยังไม่เหมาะสม จึงทำให้ผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตทุกด้านว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเป็นรายด้านผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.1 การที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร มีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิต ในด้านการปฐมนิเทศว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัย เห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศว่าเป็นภารกิจที่สำคัญมากภารกิจหนึ่งในสถาบัน อุดมศึกษา มหาวิทยาลัยจึงได้จัดดำเนินการให้มีการปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียน แรกแก่นิสิตใหม่เป็นประจำทุกปีการศึกษา โดยมีการประสานร่วมมือกันระหว่าง ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนิสิต คณะ และภาควิชา อย่างไรก็ตามเป็นที่ น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะตรงกันว่า การจัดบริการนิสิตเหมาะสมมากแล้วในเรื่องที่มหาวิทยาลัย มีหนังสือคู่มือการศึกษา มีตารางสอน-ตารางสอบ มีปฏิทินวิชาการ มีแผนผัง แสดงที่ตั้งคณะ หน่วยงานบริการต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยแก่นิสิตทุกคนที่ เข้าร่วมการปฐมนิเทศเพื่อใช้ประกอบการปฐมนิเทศ ทั้งนี้เพื่อให้นิสิตได้รู้จัก มหาวิทยาลัย และได้รับความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้าง ของหลักสูตรแต่ละหลักสูตรที่นิสิตเลือกเข้าศึกษา วิธีการเรียน รวมทั้งบริการ ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอำนวยความสะดวกให้กับนิสิต ตลอดจนแนวทางการ ปฏิบัติตนเองซึ่งจะช่วยให้นิสิตสามารถปรับตนเองอยู่ในสังคมมหาวิทยาลัย ได้อย่างเหมาะสม อันเป็นการส่งเสริมให้นิสิตสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตาม ความมุ่งหมาย แต่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มก็ยังคาดหวังและต้องการให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ทั้งนี้จากการพิจารณาผล การศึกษาเป็นรายข้อ พบว่าทั้ง 3 กลุ่ม ต้องการให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้าร่วม การปฐมนิเทศมากกว่าที่เป็นอยู่ และร่วมมือกันจัดกิจกรรมแปลกใหม่ที่น่าสนใจ เพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิต ด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบถาม ปลายเปิดว่า มหาวิทยาลัยควรมีการจัดนิทรรศการให้นิสิตได้รู้ถึงประวัติ และ

ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยรอบ ๆ บริเวณสถานที่ที่ใช้ในการปฐมนิเทศ มีการปฐมนิเทศนอกมหาวิทยาลัย เช่น อุทยานมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เข้าค่ายจัด กิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตโดยใช้ระยะเวลาในการ จัดประมาณสองวัน มีการประเมินผลการปฐมนิเทศ ไม่เน้นเนื้อหาสาระทาง วิชาการและจัดในระดับภาควิชาเพิ่มขึ้น มีการเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถาม ข้อข้องใจในวันปฐมนิเทศ ผู้บริหารควรมีความพร้อมมีความกระตือรือร้นและ ให้การต้อนรับนิสิตเข้าสู่มหาวิทยาลัยและหาบุคคลที่มีเวลามากพอเพื่อเตรียมงาน ได้อย่างเต็มที่ มีวิทยากรที่มีศิลปะในการพูดทุกสาขาอาชีพร่วมอภิปรายให้ความรู้ แก่นิสิตโดยเรื่องที่จะพูดควรเน้นให้นิสิตรู้สึภภาคภูมิใจที่ได้เป็นนิสิตในมหาวิทยาลัย มีความภาคภูมิใจในหลักสูตร สาขาวิชาที่เลือกเรียนและการปฏิบัติงานเมื่อสำเร็จ การศึกษา ฝ่ายวิชาการและฝ่ายกิจการนิสิตมีการประสานความร่วมมือในการ ให้ความรู้ความร่วมมือต่าง ๆ แก่นิสิต มีการควบคุมมิให้นิสิตที่มีได้รับหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายมีบทบาทในการให้ความรู้แก่นิสิตน้องใหม่หากจะเข้ามาช่วย ก็มอบหมายงานในหน้าที่อื่น ๆ ให้รับผิดชอบ มีการประชาสัมพันธ์ให้นิสิตใหม่ เห็นประโยชน์และความสำคัญของการปฐมนิเทศและเรื่องที่จะให้ความรู้แก่นิสิต ในขณะปฐมนิเทศควรสั้น กระชับ และได้ใจความ อาจจะใช้ วี ดีทัศน์ หรือสไลด์ช่วยในการพูดเรื่องขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียน และมีข้อมูลด้านการเรียนการสอนและกิจกรรมระเบียบวินัยของนิสิตแก่ผู้ปกครอง นอกจากนั้นการใช้กิจกรรมเชิงเล่นละครหรือการแข่งขันในการปฐมนิเทศโดย คณะอาจารย์ประสบความสำเร็จในการปลูกฝังให้นิสิตใหม่มีความประทับใจ และผูกพันกับมหาวิทยาลัยมากขึ้นดีกว่าการปฐมนิเทศแบบเดิม (Spooner and Pasquini. 1981 : 78 - 79) ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรให้ความสำคัญ ของบริการด้านการปฐมนิเทศเพราะ เป็นบริการที่จะสามารถช่วยให้นิสิตเข้าใหม่ ได้ปรับตัวให้คุ้นเคยกับภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งจังหวัดที่ตั้ง ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนแนวในการดำเนินชีวิตนิสิตภายในมหาวิทยาลัยซึ่ง จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร คณาจารย์ และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องโดยพร้อมเพรียง

1.2 การที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต ในด้านการให้คำปรึกษาว่าเหมาะสมในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัย มีการปฐมนิเทศนิสิตเพื่อแนะนำการเรียนการสอน กฎระเบียบต่าง ๆ พร้อม มีหนังสือคู่มือการศึกษาแนะนำด้านวิชาการ นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยโดย ฝ่ายวิชาการประจำแต่ละคณะยังจัดให้นิสิตทุกคนที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยมี อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการประจำไว้อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา แก่นิสิตตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษาเพื่อปรึกษา และแก้ไขปัญหาด้านการเรียน มีการแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษาให้นิสิตรู้จักอาจารย์ที่ปรึกษาของตนในวันแรกของชีวิต การเป็นนิสิต อาจารย์ที่ปรึกษาจะบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตร การเลือกโปรแกรม การเรียน และก่อนการลงทะเบียนทุก ๆ ภาคเรียนมหาวิทยาลัยกำหนดวัน เวลาให้นิสิตเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาของตนเพื่อขอคำแนะนำในการลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียน ในระหว่างเรียนนิสิตสามารถขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ที่สอนวิชาต่าง ๆ ได้ และนิสิตก็ยังได้ขอคำปรึกษาจากเพื่อน ๆ หรือรุ่นพี่ตามแต่ โอกาสจะอำนวย แต่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มคาดหวังและต้องการให้อาจารย์ ที่ปรึกษาทางวิชาการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแก่นิสิตมากกว่าที่เป็นอยู่ จึงทำให้ ผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบ สอบถามปลายเปิดว่า อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามผลการเรียนของนิสิต มีนิสิต ในที่ปรึกษาไม่มากนัก และชี้ให้นิสิตเห็นความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษาที่จะ สามารถช่วยเหลือแนะนำนิสิตได้ด้านการเรียน มีกิจกรรมกลุ่มร่วมกันระหว่าง อาจารย์ที่ปรึกษากับนิสิตได้ใกล้ชิดกันและสอนนิสิตในที่ปรึกษา มีการจัดกิจกรรม กลุ่มให้อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมประชุม อภิปรายถึงความสำคัญของหน้าที่อาจารย์ ที่ปรึกษาให้เกิดความภาคภูมิใจในบทบาทภาระหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมีความ ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ มีการพิจารณาคุณภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์

ที่ปรึกษา มีการประชุมให้อาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจหลักสูตรข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับนิสิตเป็นระยะ ๆ และงานทะเบียนและสถิติ หรือคณะควรมีแบบฟอร์มเพื่อกรอกประวัติส่วนตัวนิสิตให้อาจารย์ที่ปรึกษาดูตาม นิสิตอย่างใกล้ชิด ดังนั้นบริการการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีจึงควร ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ ใจกว้าง และรับฟังความคิดเห็นของ นิสิต มีความรู้กว้างขวาง และทันเหตุการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง มีความจริงใจเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีเหตุผลและมีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความเมตตากรุณา ไวต่อการรับรู้ และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว มีหลักจิตวิทยาในการให้คำปรึกษาและมีจรรยาอาจารย์ที่ปรึกษา มีความประพฤติเหมาะสมที่จะเป็นแบบอย่างที่ดี รัฐบาล หน้าที่และ มีประสบการณ์เป็นอย่างดี (สำเนา จอร์จ. ม.ป.ป. : 3) ทั้งนี้เพราะ บริการการให้คำปรึกษาเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนานิสิต บริการ ให้คำปรึกษาที่ดีมีประสิทธิภาพจะช่วยให้นิสิตประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน มีการปรับตัว การพัฒนานักศึกษาและมีทัศนคติที่ดีต่อสังคม อาชีพ และมหาวิทยาลัย

1.3 การที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร มีที่คณะต่อการจัดบริการนิสิต ในด้านทะเบียนและสถิติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัย ได้พัฒนารูปแบบการดำเนินงานทะเบียนและสถิติให้ทันสมัย มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบการลงทะเบียนไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการเลือกวิชาเรียน หมู่เรียน และงานบริการต่าง ๆ เช่น บริการแจ้งผลการเรียนใบรับรองผลการศึกษา ใบรับรองการเป็นนิสิต เป็นต้น อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีที่คณะตรงกันว่า การจัดบริการนิสิตเหมาะสม มากในเรื่องหนังสือคู่มือนิสิตที่มหาวิทยาลัยแจกเป็นประโยชน์เกี่ยวกับระเบียบ ในการลงทะเบียนเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัย แต่กลุ่ม

ตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ก็ยังคงหวังและต้องการให้งานทะเบียนและสถิติบริการแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องอื่น ๆ มากกว่าที่เป็นอยู่ จึงทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดว่าผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติควรมีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีอำนาจตัดสินใจที่จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง มั่นยำและมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมจากผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและ เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วถูกต้องในการให้ข้อมูลต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกแก่นิสิตในการติดต่อขอใบสำคัญทางการศึกษาโดยไม่ยึดอยู่กับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย นิสิตควรมีโอกาสแจ้งขอคิดเห็นแก่ผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญในการติดต่อขอรับบริการของนิสิตและควรขยายเวลาในการให้บริการนิสิตเพิ่มขึ้น มีข้อความที่จำเป็นต้องใช้ในการเขียนใบคำร้อง มีบริการคอมพิวเตอร์ให้นิสิตสืบค้นข้อมูลการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและนิสิต มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและสถิติ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารทุกครั้งก่อนการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียม มีการจัดกิจกรรมกลุ่มแก่ผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติร่วมประชุมอภิปรายถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ทั้งนี้เพราะบริการด้านทะเบียนและสถิติเป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นไว้บริการนิสิตในมหาวิทยาลัยตั้งแต่แรก เข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษาออกจากมหาวิทยาลัย และเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตทุกคนที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ตลอดจนทั้งให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตทั่วไป (ทองเรือน อมรชกุล. 2525 : 50) บริการที่ดีจึงควรมีการพัฒนาและปรับปรุงอยู่เสมอ บริการที่สะดวกรวดเร็วถูกต้อง มั่นยำ และมีประสิทธิภาพ จะสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการและส่งผลต่อทัศนคติที่ดีอีกด้วย

1.4 การที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิต ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็น เพราะมหาวิทยาลัยได้จัดสนับสนุนสวัสดิการและบริการทั่วไปยังไม่อำนวยความสะดวกแก่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เพียงพอกับความคาดหวังและความต้องการ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษ เป็นรายข้อพบว่าทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติตรงกันว่า การจัดบริการ นิสิตก็ยังคงมีความเหมาะสมน้อยในเรื่องสมาคมศิษย์เก่าเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าและ นิสิตปัจจุบันได้พบปะสังสรรค์กันจึงทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อ การจัดบริการนิสิตด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบ สอบถามปลายเปิดว่ามหาวิทยาลัยควรมีระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติที่เข้มงวดแก่ เจ้าหน้าที่บริการห้องสุขาอย่างทั่วถึงในแต่ละตึกและมีผู้ตรวจดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก เพิ่มบริการน้ำดื่มและมีการปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ น้ำดื่มที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้เพียงพอ สะอาดถูกสุขลักษณะและมี เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบใกล้ชิดสม่ำเสมอ มีเจ้าหน้าที่เวรตรวจดูแลความ เรียบร้อยบริการโทรศัพท์เป็นประจำเมื่อพบว่าเสียหรือชำรุดควรแจ้งเจ้าหน้าที่ ขององค์การโทรศัพท์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ สม่ำเสมอ และมีโทรศัพท์ทุกประเภทหลายแบบในมหาวิทยาลัยไว้บริการแก่นิสิต มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับนิสิตประจำแต่ละคณะเพิ่มขึ้น และมีเจ้าหน้าที่ดูแล รักษาความสะอาด มีวารสารใหม่ ๆ ที่ทันสมัย มี วี ซี ดี ทัศน์ ใช้ประกอบ การเรียนการสอน มีบริการคอมพิวเตอร์ให้นิสิตสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองให้มาก และเพิ่มบริการสืบค้นข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัย มีบริการถ่ายเอกสารให้มาก เพียงพออย่างมีคุณภาพเพิ่มบริการห้องสมุดในช่วงวันหยุดรวมทั้งควบคุมผู้ใช้บริการ ให้อยู่ในระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์และ ควรมีการฝึกอบรม ในการบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตาม

สาย ควรเพิ่มบริการโรงอาหาร ประจำแต่ละคณะและ เน้นความสะอาดตลอด รวมทั้งผู้ปรุงและผู้ขาย มีการควบคุมคุณภาพและราคาและควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานการจัดบริการด้านนี้จากสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ร้านค้าจำหน่ายสินค้าในรูปแบบสหกรณ์ควรขยายให้กว้างขวาง มีสินค้าให้เลือกหลายประเภท การรักษายาบาลควรมีแพทย์ตรวจสุขภาพหมุนเวียนเป็นประจำสัปดาห์ละสองวัน มีการตรวจรักษาอย่างจริงจัง มีการจ่ายยาที่มีคุณภาพ มีการตรวจสุขภาพนิสิตที่มหาวิทยาลัยเป็นประจำปีละสองครั้ง รวมทั้งการตรวจโรคอื่น ๆ ด้วย มีบริการส่งตัวนิสิตเข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตควรมีสิทธิเสนอมหาวิทยาลัยได้ทราบเกี่ยวกับบริการด้านนี้ เพื่อวางแผนจัดสรรงบประมาณมาดำเนินการ และมีผู้แสดงความคิดเห็นรับรู้ปัญหาของนิสิต สมาคมศิษย์เก่าควรมีการนัดหมายพบปะสังสรรค์กันระหว่างศิษย์เก่าและนิสิตปัจจุบันปีละหนึ่งครั้ง และมหาวิทยาลัยควรจัดให้นิสิตได้มีการประกันสุขภาพในระหว่างศึกษา บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นิสิตที่ผ่านมายังไม่ครอบคลุม หรือให้ประโยชน์แก่นิสิตได้มากเท่าที่ควร ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ขาดงบประมาณ ขาดผู้ดำเนินงาน และขาดการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะมองเห็นความจำเป็นของงานสวัสดิการและบริการทั่วไปก็ตาม การจัดสวัสดิการและบริการต่าง ๆ ให้แก่นิสิตจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของนิสิตเป็นสำคัญ (Wrenn, 1951: 589) เพราะเป็นส่วนส่งเสริมประสบการณ์ให้นิสิตได้พัฒนาชีวิตที่สมบูรณ์ สร้างทัศนคติที่ดีต่อสังคมทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยและอาจกล่าวได้ว่าบริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัยเป็นงานหลักที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะละเลยไม่ได้ เพราะเป็นบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนานิสิต

1.5 การที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตในด้านทุนการศึกษาว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัย

จัดให้มีทุนอุดหนุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่นิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หลายประเภท เช่น ทุนพระราชทาน ทุนที่ได้รับบริจาคเป็นประจำทุกปี และทุนที่ได้รับบริจาคเป็นครั้งคราว ไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิตที่ขอรับทุน และยังไม่สามารถหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมเพื่อนำมาจัดสรรแก่นิสิตได้อย่างเหมาะสมมากเพียงพอ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษารายข้อพบว่าทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะตรงกันว่า การจัดบริการนิสิตยังมีความเหมาะสมน้อยในเรื่องบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา แก่นิสิตในกรณีเดือดร้อน และบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุได้สนองความต้องการของนิสิต จึงทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดว่า มหาวิทยาลัยควรนำเงินอุดหนุนการศึกษาสำหรับนิสิตแต่ละทุนมาเฉลี่ยและจัดสรรให้นิสิตที่ได้รับทุนเท่าเทียมกันทุกคนอย่างยุติธรรม คณะกรรมการพิจารณาทุนควรมีข้อมูลจากหลายฝ่าย เช่น จากเพื่อนนิสิต และฝ่ายกิจการนิสิต และควรรหาแหล่งเงินทุนสะสมแก่นิสิตเพิ่มขึ้น มีการพิจารณาทุนให้รวดเร็วทันกำหนดการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียม สมาคมศิษย์เก่าควรมีส่วนช่วยแก้ปัญหาหนี้ด้านการเงิน และมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีสวัสดิการเงินยืมเพื่อการศึกษา มีบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ มีการประชาสัมพันธ์ให้มีบริษัทต่าง ๆ เข้ามาเปิดรับสมัครนิสิตให้มากขึ้นและสามารถรับนิสิตเข้าทำงานได้จริงมากเพียงพอความต้องการ มีการตรวจสอบความมั่นคงของกิจการนั้น ๆ ด้วยตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวทุนอุดหนุนการศึกษาสำหรับนิสิตได้ทราบอย่างทั่วถึง บริการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่นิสิตในมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นและสำคัญอย่างมากสำหรับนิสิต บริการที่ผ่านมายังไม่เพียงพอและสนองความต้องการของนิสิต ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรเพิ่มบทบาทสำคัญและมีส่วนร่วมในการหาทุนเพื่อช่วยเหลือนิสิตทุกรูปแบบให้มีสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคมที่สมบูรณ์ขณะศึกษาเล่าเรียนในมหาวิทยาลัย และ

ประสบความสำเร็จอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดการบริการนิตยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต มีสถานภาพ มีบทบาทภาระหน้าที่ต้องกระทำแตกต่างกันโดยผู้บริหาร อาจารย์ จะดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นผู้บริหารยังมีบทบาทภาระหน้าที่ในการบริหารงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อจัดการแก้ปัญหาในมหาวิทยาลัย แต่ทั้งผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตจะได้รับบริการ และรับรู้ การดำเนินงานด้านการบริการนิตยโดยทั่วไปเท่าเทียมกัน นอกจากนั้นการที่ ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตแสดงทัศนะต่อการจัดการบริการนิตยของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการแสดงทัศนะต่อการ ดำเนินงานในสถาบันเดียวกันก็มีแนวโน้มให้มีลักษณะไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำ ให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะต่อการจัดการบริการนิตยด้านการ ให้คำปรึกษาแตกต่างกันโดยผู้บริหารมีทัศนะต่อการจัดการบริการนิตยของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมมากกว่านิสิต อาจเป็น เพราะผู้บริหารเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์สูงจึงเห็นความสำคัญ ของบริการด้านคำปรึกษาทางวิชาการแก่นิสิต และได้ให้ความสนับสนุนเป็นอย่างดี ในงานบริการด้านนี้ โดยการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการนิตยได้ชี้แจงข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับรายละเอียดโครงสร้างของหลักสูตร การจัดโปรแกรมการเรียน การวางแผนการศึกษาแก่นิสิต ตลอดจนการแก้ไขปัญหา การเรียน และการเลือกเรียนวิชาเอก-โท เป็นต้น ส่วนนิสิตในฐานะผู้รับบริการ อาจจะมีคามคาดหวังต่อการบริการในด้านต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยค่อนข้างสูง จึงทำให้ผู้บริหารมีทัศนะต่อการจัดการบริการนิตยว่าเหมาะสมมากกว่านิสิต

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง และเพื่อให้การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ควรมีการพัฒนาการจัดบริการนิสิตทั้งในส่วนของนโยบาย การวางแผนและปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงปรัชญา ความมุ่งหมาย ความสำคัญและขอบข่ายของงานบริการนิสิต รวมทั้งนำเอาหลักวิชาการด้านการบริการนิสิตมาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติและสามารถพัฒนาให้นิสิตเกิดการเรียนรู้ มีประสบการณ์นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียนอย่างมีคุณภาพจนสำเร็จ เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ ควรมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานบริการนิสิตเพื่อให้นิสิตและมหาวิทยาลัยเข้าใจความสำคัญของงานบริการนิสิตได้ตรงกัน โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้นิสิตเห็นความสำคัญของงานบริการนิสิตในมหาวิทยาลัย และควรเป็นภารกิจสำคัญของฝ่ายวิชาการและฝ่ายกิจการนิสิต

สำหรับผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนคติด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกันโดยผู้บริหารมีทัศนคติว่าการจัดบริการนิสิตนั้นมีความเหมาะสมมากกว่านิสิต ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีความเข้าใจตรงกัน ร่วมมือกันพัฒนางานบริการนิสิตให้ดียิ่งขึ้นโดย

1. มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ศึกษาดูงาน ฝึกอบรมในเรื่องเกี่ยวกับบริการด้านการปฐมนิเทศ บริการด้านการให้คำปรึกษา บริการด้านทะเบียนและสถิติ บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และบริการด้านทุนการศึกษา โดยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีโอกาสเข้าร่วมเพื่อนำประสบการณ์พัฒนางานจัดบริการนิสิตในมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

2. มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ศึกษางาน ผักอบรมในเรื่องเกี่ยวกับบริการด้านการปฐมนิเทศ บริการด้านการให้คำปรึกษา บริการด้านทะเบียนและสถิติ บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และบริการด้านทุนการศึกษา โดยให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตได้ทำกิจกรรมร่วมพบปะหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนะและประสบการณ์ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันตามหลักการ นโยบาย ขอบข่ายและความมุ่งหมายของงานบริการนิสิต และเกิดแนวคิดร่วมกัน มีความเห็นเหมือนกัน และนำประสบการณ์มาพัฒนางานบริการนิสิตให้ดียิ่งขึ้น

3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตทุกคนได้เข้าใจตรงกันเกี่ยวกับการจัดบริการนิสิตให้ทราบทั่วไป เช่น จัดทำเอกสารในเชิงวิชาการ หรือเอกสารแนะนำงานบริการนิสิต เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านผู้วิจัยเสนอดังต่อไปนี้

1. ด้านการปฐมนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าฝ่ายวิชาการหรือฝ่ายกิจการนิสิตที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการปฐมนิเทศ ควรปรับปรุงการดำเนินการปฐมนิเทศให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของบุคลากร เพื่อช่วยให้นิสิตได้ปรับตัวคุ้นเคยกับภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และสร้างความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์อย่างเหมาะสมมาจัดดำเนินการอย่างมีแผนงานหรือโครงการ เช่น มีการประสานความร่วมมือกับคณะ ภาควิชา หน่วยงานบริการต่าง ๆ ที่จะบริการให้ความรู้แก่นิสิต และจัดให้มีการประชุมร่วมกัน มีแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตเข้าร่วมการปฐมนิเทศ โดยการจัดนิทรรศการรอบ ๆ บริเวณสถานที่ที่ใช้ในการปฐมนิเทศเพื่อจูงใจอยากเข้าร่วมการปฐมนิเทศด้วยความสมัครใจ และควรส่งเสริมการปฐมนิเทศให้มีคุณภาพมีประโยชน์แก่นิสิต เช่นใช้กิจกรรมเชิงการละเล่นหรือการแข่งขัน เป็นต้น

2. ด้านการให้คำปรึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนา ปฏิบัติการ ฝึกอบรมแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทำความเข้าใจตรงกันในเรื่องเกี่ยวกับระบบ หลักการ เทคนิคในการให้คำปรึกษาภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งการไปศึกษาดูงานเพื่อนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้บริการแก่นิสิตอย่างเหมาะสม เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงแก่อาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง หลักสูตร การเรียนการสอน ลักษณะวิชา รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิตจัดให้มีโครงการพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา โดยทำคู่มือแนะแนว จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านแนะแนวมาให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีคณะทำงานรับผิดชอบและจัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านทะเบียนและสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า งานทะเบียนและสถิติควรจัดให้มีการประชุมสัมมนาปฏิบัติกร ฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้ให้บริการเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทำความเข้าใจตรงกันในเรื่องเกี่ยวกับระบบ หลักการ เทคนิคในการให้บริการที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการตลอดรวมทั้งการไปศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นขวัญและกำลังใจเพื่อนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงแก่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกันอย่างสม่ำเสมอและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและปรับปรุงแก้ไข จัดฝึกอบรมผู้ให้บริการโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการที่ตีมาบริการให้ความรู้ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ

การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีคณะทำงานรับผิดชอบและจัดดำเนินการ อย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรมีการส่งเสริมและปรับปรุงงานสวัสดิการและบริการทั่วไปให้เพียงพอ เหมาะสมมีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของบุคลากรเพื่อช่วยให้นิสิตได้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน เช่น ควรปรับปรุงบริการห้องสุขา บริการน้ำดื่มอย่างถูกสุขอนามัยโดยจัดให้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบรักษาความสะอาดอย่างใกล้ชิดอย่างน้อยวันละสองครั้ง และควรมีระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติที่เข้มงวด ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนสำหรับนิสิตแต่ละคณะอย่างเพียงพอับความต้องการของนิสิต โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาทำความสะอาด ควรปรับปรุงบริการโรงอาหาร และเพิ่มสถานที่จำหน่ายอาหารประจำแต่ละคณะ ตลอดจนทั้งมีการควบคุมคุณภาพ ราคา ผู้ปรุงและผู้ขายอาหาร และการรักษาความสะอาดอย่างถูกหลักอนามัย และเหมาะสม โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจดูแลรับผิดชอบใกล้ชิดและควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ศึกษาผลงานสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ควรมีมาตรการปรับปรุงแก้ไขบริการด้านยานพาหนะ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอนและกิจกรรมนิสิต โดยจัดสรรงบประมาณนำมาซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้น หรือซ่อมแซมส่วนที่มีอยู่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา และควรขอความร่วมมือจากวิทยาเขตผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนใช้บริการ สมาคมศิษย์เก่า ควรมีบทบาท โดยจัดให้มีการพบปะสังสรรค์กันระหว่างศิษย์เก่าและนิสิตปัจจุบันเป็นประจำทุกปี เพื่อสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกันและนำไปสู่การสร้างงานในอนาคต และร่วมสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย

5. ด้านทุนการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัย ควรจัดให้มีบริการเงินยืมเพื่อการศึกษาแก่นิสิต โดยจัดสรรเงินจากงบประมาณ รายได้ของมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง และมีมาตรการผ่อนชำระทั้งระยะสั้นและระยะ

ยาว เพื่อสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนในกรณีเร่งด่วน ควรจัดให้มีบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุแก่นิสิตทุกคนที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยจัดให้สหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยตลอดชีวิตการเป็นนิสิตอันจะก่อให้เกิดความอบอุ่นและภาคภูมิใจ ควรจัดหาทุนอุดหนุนการศึกษแก่นิสิตเพิ่มขึ้นอย่างเพียงพอกับความต้องการ โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมติดต่อขอความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน เป็นผู้มีอุปการะคุณแก่นิสิตในการที่จะสนับสนุน ส่งเสริมให้นิสิตประสบความสำเร็จในการศึกษา มีความสามารถในการช่วยเหลือครอบครัว สังคมและประเทศชาติ ควรจัดหางานสำหรับนิสิตที่สำเร็จการศึกษา โดยมี การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่นิสิตสำเร็จการศึกษาไปยังหน่วยงานของรัฐและเอกชน และขอความร่วมมือเปิดบริการรับสมัครนิสิตในมหาวิทยาลัย มีการรับนิสิตตามสาขาวิชาต่าง ๆ มากเพียงพอ กับ ความต้องการ มีการจ่ายอัตราเงินเดือน ตามวุฒิที่สำเร็จการศึกษา มีการตรวจสอบความมั่นคงของกิจการนั้น ๆ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และควรจัดสรรเงินทุนสวัสดิการแก่นิสิตในกรณีเดือดร้อนด้านการเงิน เช่น ประสบอัคคีภัย อุทกภัยมากเพียงพอ และจัดที่พักอาศัยอย่างเหมาะสมด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการศึกษองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลดี และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสภาพการจัดบริการนิสิตในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ควรมีการศึกษากระบวนการบริหารที่มีผลกระทบต่อสภาพการจัดบริการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกษม สุธอม. การสำรวจสถานภาพความคิดเห็นบางประการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก ปีการศึกษา 2517.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2518.
- โกมินทร์ คล้ายวงศ์. ความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาเขตเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- คณะกรรมการการศึกษาแนวทางส่งเสริมกิจกรรมนิสิตนักศึกษา. รายงานเรื่องการประเมินผลโครงการอาสาพัฒนาชนบทของนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ :
กองบริการการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2525.
- จารุบุตร ฟาร์มขาว. การจัดกิจกรรมนักศึกษาของวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.
- ชนิดา วัชรวิทย์ และอำภา เหล่าเอกภักดิ์. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร.
กรุงเทพฯ : สำนักงานฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา, 2530.
- ชม ภูมิภาค. คณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต
ประสานมิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พูลศิลป์ เกษร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้อง
คณบดี ตึก 12 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต
ประสานมิตร เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2534 เวลา 13.30 - 14.00 น.
- ชาตรี เมืองนาโพธิ์. แนะนำผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530
- ชูศรี ศรีจำนงค์. การศึกษาความเข้าใจการใช้และทัศนคติต่อบริการด้านกิจกรรมนิสิตของนิสิตระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2526.

- จุลิต คงตระกูล. การบริหารกิจการนักศึกษาของวิทยาลัยครูภาคเหนือในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.
- ทองเรียน อมรัชกุล. การบริหารกิจการนิสิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศกรรมการฝึกหัดครู, 2525.
- ธานี ทับทิมโต. รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พูลศิลป์ เกษร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2534 เวลา 9.00 - 10.30 น.
- นวลจันทร์ รณารักษ์. พฤติกรรมให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2530. อัดสำเนา.
- พรฐิติ คุณานุกร. สู่ทางอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- พรธมา มงคลวิทย์. แนวโน้มของภารกิจอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยครูปี 2527. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา.
- พรธม ชูชัย. เอกสารประกอบการเรียนการสอนเรื่องการแนะแนวในระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2520.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ และ ชุศรี วงศ์รัตนะ. เอกสารประกอบการสอนวิชาวิจัย 521 วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- พัธนิ โชติกเสถียร. ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พูลศิลป์ เกษร เป็นผู้สัมภาษณ์ที่ห้องผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2534 เวลา 10.15-11.00 น.

ทิมศรี เปาณิล. บรรยายภาคการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ตามที่คณะของอาจารย์และนิสิต. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.

อัครสำเนา.

พิระพันธุ์ พาลุสุข. ปฐมนิเทศน์ศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2525.

กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. การดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา. กรุงเทพ :

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2521.

ยี่สุน เสรีบุรณพงศ์. การศึกษาปัญหาส่วนตัว สังคม และการเรียนของนิสิตต่าง

จังหวัด ซึ่งกำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน

กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ, 2526. อัครสำเนา.

เขาวลัทธิ คัคโนภาส. การบริหารนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

อัครสำเนา.

ระพี สาคริก. "ปัญหาการบริหารกับสถาบันอุดมศึกษา," มาตุภูมิ. 1 มีนาคม

2527

รัชณี คำแสน. รายงานการสัมมนาบทบาทและทิศทางของการอุดมศึกษาไทย.

กรุงเทพ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2523.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

วิไลวรรณ พิธิยานุวัฒน์ และ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. "วิธีประเมินผลสภาพแวดล้อม

ของมหาวิทยาลัย," ครุศาสตร์. 6 : 21 - 34 ; พฤศจิกายน -

ธันวาคม 2519

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. เอกสารประกอบการสอนวิชา 421, 655.

กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

_____. "งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา," ใน พรชูลี อาชวอำรุง

นิสิตนักศึกษา : หลักการแนวปฏิบัติและปัญหา. กรุงเทพฯ :

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

ศรินทร์กรินทร์วิโรฒ บางเขน, มหาวิทยาลัย. คู่มือนิสิต มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ

บางเขน. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ

บางเขน, 2533.

_____. คู่มือนิสิต มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ บางเขน. กรุงเทพฯ :

ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ บางเขน, 2534.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ

วิทยาเขตประสานมิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พูลศิลป์ เกษร เป็นผู้สัมภาษณ์

ที่ห้องรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัย

ศรินทร์กรินทร์วิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2534

เวลา 9.30 - 9.55 น.

สมบัติ โมลิตธรรม. การสำรวจปัญหาของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร

ปีการศึกษา 2505. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ

ประสานมิตร, 2506. อัดสำเนา.

สวัสดิ์ เรืองศรี. การบริหารกิจการนักศึกษาในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์

และนักศึกษา กลุ่มวิทยาลัยครุภาคตะวันตก. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ ประสานมิตร, 2528.

อัดสำเนา.

สาคร เข้มทอง. การศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยวิชา

การศึกษาประสานมิตร บางเขน และพลศึกษา. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรินทร์กรินทร์วิโรฒ ประสานมิตร, 2517.

อัดสำเนา.

- สายพิมพ์ ธรรมบำรุง. การจัดบริการนักศึกษาวิทยาลัยครูในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
ขัดสำเนา.
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. รายงานสัมมนาบทบาทและทิศทางของการอุดมศึกษาไทย.
กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2523.
- _____. หลักการกิจการนักศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2524.
- _____. หลักการกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2525.
- _____. เอกสารประกอบการเรียนวิชาบริการกิจการนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- _____. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย.
สุจริต เพียรชอบ และ วรศักดิ์ เพียรชอบ. รายงานการวิจัยสภาพการให้คำ
ปรึกษานิสิตในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน่วยพัฒนาคณาจารย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย กองบริการศึกษา, มปท.
- AlHaider, Khalid Abdulrahman. "A Study of Quality, Importance,
Provisions, and Effectiveness of Student Personnel Services at
King Faisal University, Saudi Arabia," Dissertation Abstracts.
47(7) : 327 - A ; January, 1987.
- Atwood, Alvin R. "A Study of Student Personnel Services of the church
of Nazarene in the United States with Certain Recommendation
for Improvement," Dissertation Abstracts. 34(7) : 4402 - A ;
January, 1973.
- Cronbach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 3rd ed.
New York : Harper and Row, 1970.
- Edward, Allen L. Statistical Analysis. 2nd ed, New York : Rinehart,
1957.

- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Tokyo : McGraw - Hill, 1981.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw - Hill, 1973.
- Harold, Thomas Burke. "Student and Faculty Perceptions of Student Academic Advising Needs at the Florida State University," Dissertation Abstracts. 42 : 1021 - A ; September, 1981.
- Isaksen, L. H. "For More Effective Pupil Personnel Services," School Executive's Guide. New York : Prentice - Hall, Inc., 1967.
- Kapraun, Daniel E. and Doris W. Coldren. "The Fayette Course Guide," Journal of College Student Personnel. 5 : 67 ; September, 1982.
- Lathore, Patrick A. "Evaluation of Selected Personnel Services offered to and Services proposed For Married Students at University of Northern Colorado," Dissertation Abstracts. 33(3) : 971 - A ; September, 1972.
- Spooner, Sur. and Lary Pasquini. "Stimulation Gaming as in Orientation Tool," Journal of College Student Personnel. 1 : 78 - 79 ; January, 1981.
- Tripp, Phillip A. "Student Personnel Administration," The International Encyclopedia of Higher Education. San Francisco : Jossey - Bass, 1977.
- Williamson, E. G. Student Personnel Services in Colleges and University. New York : McGraw - Hill, 1961.
- Winer, B. J. Statistical Principles in Experimental Design. 2nd ed. New York : McGraw - Hill, 1971.
- Wrenn, Gilbert C. Student Personnel Work in College. New York : Ronal Press Co., 1951.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

**หนังสือขอความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม
แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต**



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มทว ประสานมิตร โทร. 2584119.....
ที่ ทม 1007/..... 0150 วันที่..... กุมภาพันธ์ 2535
เรื่อง ขออนุมัติขอพระราชทาน.....

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางพูนทิพย์ เกษร เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง การจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามที่คณะของ
ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ผศ.ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์

ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกฤต

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตได้ขอความอนุเคราะห์ คือ ขออนุญาตให้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตในคณะของท่านตอบแบบสอบถาม
ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2535 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แผนกการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 กุมภาพันธ์ 2535

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
เรียน

ข้าพเจ้า นางพูลศิลป์ เกษร นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การจัดบริการ
นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะ
ของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต" ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าคาดหวังว่า คงจะ
เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต
ในกรุงเทพมหานคร ในโอกาสต่อไป

ข้าพเจ้าเห็นว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยว
กับการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมทั้งแสดง
เหตุผลประกอบเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทุกข้อ ให้
ข้าพเจ้าด้วย คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่ให้เกิดกระทบกระเทือนต่อ
ผู้ใดทั้งสิ้น ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบ
พระคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางพูลศิลป์ เกษร)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

(กรุณาส่งแบบสอบถามคืนที่ คุณ.....สำนักงานเลขานุการคณะ ภายใน
วันจันทร์ที่ 20 กุมภาพันธ์ 2535)

แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน
กรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน กรุงเทพมหานคร จึงขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงตาม ทัศนะของท่านให้มากที่สุด และตอบข้อความถามเป็นรายข้อทุกข้อพร้อมแสดงความ คิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านทุกด้านด้วย คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ แต่จะเสนอผลโดยส่วนรวม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน กรุงเทพมหานคร ในโอกาสต่อไป

โปรดแสดงทัศนะของท่านที่มีต่อการจัดบริการนิสิตให้ตรงกับความเป็นจริง มากที่สุดโดยเขียนเครื่องหมาย ล้อมรอบหมายเลขในระดับที่ตรงกับทัศนะของ ท่านมากที่สุดเพียงหมายเลขเดียว โดยกำหนดระดับทัศนะของท่านเป็นคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดบริการนิสิต
ว่าเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ด้านการประชุมนิเทศ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการประชุมนิเทศของมหาวิทยาลัย
ในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1.	การที่มหาวิทยาลัยจัดประชุมนิเทศก่อน เปิดภาคเรียนแรกแก่นิสิตใหม่มีความ เหมาะสม	1	2	3	4	5
2.	สถานที่ที่ใช้ในการจัดการประชุมนิเทศ นิสิตใหม่ มีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.	ระยะเวลาในการดำเนินการ ประชุมนิเทศมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
4.	ผู้บริหารและอาจารย์ให้ความร่วมมือ ในวันประชุมนิเทศเป็นอย่างดี.....	1	2	3	4	5
5.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมในวัน ประชุมนิเทศ.....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6.	การปฐมนิเทศมีกิจกรรมแปลกใหม่ที่ น่าสนใจ.....	1	2	3	4	5
7.	มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นิสิตใหม่ ชักถามข้อข้องใจในวันปฐมนิเทศ....	1	2	3	4	5
8.	ข้อมูลในหนังสือคู่มือนิสิตที่ใช้ประกอบการ ปฐมนิเทศเป็นประโยชน์แก่นิสิต..	1	2	3	4	5
9.	เอกสารประกอบการปฐมนิเทศที่ให้ ประโยชน์แก่นิสิต.....	1	2	3	4	5
10.	การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย	1	2	3	4	5
11.	การปฐมนิเทศทำให้นิสิตได้รับความรู้ เกี่ยวกับหลักสูตรของนิสิต.....	1	2	3	4	5
12.	การปฐมนิเทศช่วยให้นิสิตรู้จักการ วางแผนการเรียน.....	1	2	3	4	5
13.	การปฐมนิเทศช่วยให้นิสิตรู้จักหน่วยงาน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยดีขึ้น.....	1	2	3	4	5
14.	นิสิตมีความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ที่ ได้รับการชี้แจงในวันปฐมนิเทศ.....	1	2	3	4	5

ชื่อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
15.	รายการประชุมนิเทศได้บรรจุเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตไว้ครบถ้วน...	1	2	3	4	5
16.	การประชุมนิเทศช่วยให้นิสิตปรับตนเอง ให้เข้ากับสภาพสังคมของมหาวิทยาลัย	1	2	3	4	5

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค ด้านการ
จัดประชุมนิเทศ

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ด้านการให้คำปรึกษา

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาในมหาวิทยาลัยเรื่องต่อไปนี้หรือไม่

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
17.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน.....	1	2	3	4	5
18.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา.....	1	2	3	4	5
19.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเรียน.....	1	2	3	4	5
20.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาเอก วิชาโท.....	1	2	3	4	5
21.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการเลือกวิชาเรียน ในแต่ละภาคเรียน..	1	2	3	4	5
22.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำนิสิตให้ปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น.....	1	2	3	4	5
23.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งวิทยาการ เพื่อให้บัณฑิตไปศึกษาค้นคว้า.....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
24.	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนิสิตที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน เพื่อให้ความช่วยเหลือ.....	1	2	3	4	5
25.	อาจารย์ที่ปรึกษาแจ้งให้นิสิตทราบเกี่ยวกับกำหนดวันเวลาว่างที่จะให้นิสิตมาพบโดยประกาศให้ทราบทั่วกัน.	1	2	3	4	5
26.	อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นที่พึ่งของนิสิตเมื่อนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน.....	1	2	3	4	5
27.	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย.....	1	2	3	4	5

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ด้านการให้คำปรึกษา

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ด้านทะเบียนและสถิติ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานทะเบียนและสถิติของมหาวิทยาลัยในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
28.	ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและสถิติ จัดเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติ ส่วนตัวนิสิตไว้ครบถ้วน.....	1	2	3	4	5
29.	การจัดระบบการลงทะเบียนเรียนของ งานทะเบียนและสถิติช่วยอำนวยความสะดวก ในการสืบค้นหาข้อมูล.....	1	2	3	4	5
30.	ปฏิทินวิชาการที่มหาวิทยาลัยแจก เป็นประโยชน์แก่นิสิต.....	1	2	3	4	5
31.	นิสิตทราบกำหนดการเปิดปิดภาคเรียน จากปฏิทินวิชาการ.....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
✓ 32.	หนังสือคู่มือนิสิตให้สาระที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับ ~~ระบบนิเทศ~~ การลงทะเบียน เรียน.....	1	2	3	4	5
33.	งานทะเบียนและสถิติมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียน ก่อนการลงทะเบียน.....	1	2	3	4	5
34.	งานทะเบียนและสถิติมีเอกสารคำชี้แจง ก่อนการลงทะเบียน.....	1	2	3	4	5
35.	มหาวิทยาลัยกำหนดช่วงระยะเวลา การลงทะเบียนมีความเหมาะสม...					
* 36.	มหาวิทยาลัยกำหนดช่วงระยะเวลาการ ชำระค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม.	1	2	3	4	5
37.	การแจ้งผลการเรียนของงานทะเบียน และสถิติ มีความถูกต้อง.....	1	2	3	4	5
38.	บริการงานต่าง ๆ ของงานทะเบียน และสถิติมีความรวดเร็ว.....	1	2	3	4	5
39.	แบบคำร้องต่าง ๆ ที่งานทะเบียนและ สถิติใช้อยู่มีความชัดเจนและเหมาะสม	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
40.	นิสิตได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ จากงานทะเบียนและสถิติ.....	1	2	3	4	5
41.	ผู้ให้บริการของงานทะเบียนและสถิติมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ.	1	2	3	4	5
42.	ผู้ให้บริการของงานทะเบียนและสถิติมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ.....	1	2	3	4	5

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ด้านทะเบียนและสถิติ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการและบริการทั่วไปของมหาวิทยาลัย
 ในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
43.	มหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการด้านรักษาพยาบาลแก่นิสิต.....	1	2	3	4	5
44.	นิสิตได้เข้ารับบริการด้านการรักษาพยาบาลที่มหาวิทยาลัยจัดให้.....	1	2	3	4	5
44.	มหาวิทยาลัยมีการประสานงานกับโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกในการที่นิสิตเข้าพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
46.	ผู้ให้บริการด้านรักษาพยาบาลมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างเหมาะสม.....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
47.	มหาวิทยาลัยจัดบริการอำนวยความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์แก่ท่าน อย่างเหมาะสม.....	1	2	3	4	5
48.	มหาวิทยาลัยจัดบริการโทรศัพท์ให้นิสิต อย่างเหมาะสม.....	1	2	3	4	5
49.	การจัดจำหน่ายสินค้าในรูปแบบสหกรณ์ ภายในมหาวิทยาลัยมีราคายุติธรรม..	1	2	3	4	5
50.	มหาวิทยาลัยมีบริการส่งเสริมให้นิสิต เข้ารับการศึกษาวิชาทหาร.....	1	2	3	4	5
51.	นิสิตได้รับประโยชน์จากศูนย์บริการ แนะแนวในด้านให้คำปรึกษาต่าง ๆ..	1	2	3	4	5
52.	สมาคมศิษย์เก่าเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่า และนิสิตปัจจุบันได้พบปะสังสรรค์กัน..	1	2	3	4	5
53.	มหาวิทยาลัยจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องสุขา ไว้บริการนิสิต.....	1	2	3	4	5
54.	ห้องสุขา ของมหาวิทยาลัยมีปริมาณ เพียงพอกับจำนวนนิสิต.....	1	2	3	4	5
55.	ห้องสุขา ของมหาวิทยาลัยจัดได้ถูก สุขลักษณะ.....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
56.	มหาวิทยาลัยจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของนิสิตไว้อย่างเพียงพอ.....	1	2	3	4	5
57.	มหาวิทยาลัยจัดบริการน้ำดื่มให้นิสิตอย่างเพียงพอ.....	1	2	3	4	5
58.	สถานที่จำหน่ายอาหารและจำนวนร้านค้ามีเพียงพอ.....	1	2	3	4	5
59.	ผู้จำหน่ายอาหารมีการปรุงอาหารที่ถูกสุขลักษณะ.....	1	2	3	4	5
60.	มหาวิทยาลัยมีการควบคุม ดูแล คุณภาพและราคาอาหาร.....	1	2	3	4	5
61.	มหาวิทยาลัยจัดบริการด้านยานพาหนะเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และกิจกรรมนิสิตอย่างเพียงพอ.....	1	2	3	4	5
62.	หนังสือ ตำรา เอกสาร และวารสารต่าง ๆ ในหอสมุดมีจำนวนเพียงพอ..	1	2	3	4	5
63.	บริการของหอสมุดมีความสะดวกสำหรับนิสิต.....	1	2	3	4	5
64.	สถานที่ภายในหอสมุดมีความเหมาะสมกับจำนวนนิสิตที่ไปใช้บริการ.....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
65	ผู้ให้บริการภายในหอสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ.....	1	2	3	4	5

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ด้านการศึกษา

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเรื่องต่อไปนี้
อย่างไร

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
66.	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการจัดสรรเงินทุนแก่นิสิตอย่างทั่วถึง.	1	2	3	4	5
67.	การแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการจัดสรรเงินทุนแก่นิสิตมีความเหมาะสม.....	1	2	3	4	5
68.	การพิจารณาจัดสรรเงินทุนแก่นิสิตมีความรวดเร็ว.....	1	2	3	4	5
69.	การพิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษาแก่นิสิตมีความยุติธรรม.....	1	2	3	4	5
70.	การพิจารณาการจัดสรรเงินทุนแก่นิสิตมีความเหมาะสมเพียงพอ.....	1	2	3	4	5
71.	มหาวิทยาลัยมีบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา.....	1	2	3	4	5
72.	มหาวิทยาลัยมีบริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ.....	1	2	3	4	5
73.	มหาวิทยาลัยจัดหาทุนการศึกษาให้แก่ นิสิตได้เพียงพอกับความต้องการ....	1	2	3	4	5

ข้อ	การจัดบริการนิสิต	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
74.	มหาวิทยาลัยจัดหางานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนิสิตให้มีรายได้.....	1	2	3	4	5
75.	มหาวิทยาลัยจัดหางานสำหรับนิสิตที่สำเร็จการศึกษา.....	1	2	3	4	5
76.	มหาวิทยาลัยจัดสรรเงินทุนสวัสดิการแก่นิสิตในกรณีที่นิสิตเดือดร้อนด้านการเงิน.....	1	2	3	4	5
77.	เงินทุนสวัสดิการสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในการศึกษาเล่าเรียนแก่นิสิต.....	1	2	3	4	5

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ด้าน

ทุนการศึกษา

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์การตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ที่ นม 1007/จ.วิ.



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1, มกราคม 2535

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางพุลศิลป์ เกษร เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรื่อง การจัดการบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ความทัศน์
ของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ผศ.ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์

ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลกู

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณ
ในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ อาจารย์ ดร.สมสุข ชีระพิจิตร
 วุฒิการศึกษา กศ.บ., ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยา, กศ.ม.,
 Ed.D.
 ตำแหน่ง อาจารย์
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงษ์
 วุฒิการศึกษา กศ.ด (วิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
 ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3. ชื่อ ผศ.เลิศ ชูนาค
 วุฒิการศึกษา กศ.บ. (ภาษาไทย)
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

4. ชื่อ ผศ.ดร.ศักดิ์ชัย นิรัญทวี
 วุฒิการศึกษา กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์)
 ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

5. ชื่อ น.ส.พัชนี โชติกเสถียร
 วุฒิกการศึกษา อ.ม. (ภาษาไทย)
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

6. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ธาตุศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์
 วุฒิกการศึกษา กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)
 ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน

7. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินธุ์ ประสิทธิ์รัตน์
 วุฒิกการศึกษา คม.,Ed.D. (Instructional Systems Technology)
 ตำแหน่ง อาจารย์
 สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน

ภาคผนวก ค

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตารางค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการจัดการนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร
อาจารย์ และนิสิต

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(t)
1	3.969	20	5.351	39	3.820
2	2.411	21	3.667	40	7.514
3	3.055	22	4.202	41	5.167
4	3.864	23	3.550	42	5.167
5	3.710	24	5.508	43	5.351
6	5.667	25	2.668	44	5.194
7	3.051	26	3.795	45	7.000
8	3.454	27	3.870	46	3.146
9	4.292	28	5.227	47	1.790
10	3.864	29	3.416	48	3.162
11	3.688	30	3.424	49	2.620
12	4.320	31	4.660	50	2.729
13	4.075	32	5.584	51	3.870
14	3.989	33	5.966	52	3.667
15	5.227	34	9.105	53	2.646
16	4.249	35	3.795	54	2.679
17	3.326	36	3.326	55	3.389
18	3.000	37	3.457	56	4.638
19	3.989	38	5.338	57	5.789

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(t)
58	2.017	65	6.545	72	2.828
59	2.546	66	2.494	73	5.017
60	2.393	67	6.481	74	5.060
61	2.183	68	3.862	75	5.508
62	5.805	69	4.075	76	4.638
63	5.392	70	3.667	77	5.194
64	7.180	71	5.657		

ตาราง 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร
อาจารย์ และนิสิต

การจัดบริการนิสิต	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านการปฐมนิเทศ	.8915
2. ด้านการให้คำปรึกษา	.9185
3. ด้านทะเบียนและสถิติ	.9526
4. ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	.9305
5. ด้านทุนการศึกษา	.8953
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	.9663

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางพุลศิลป์ เกษร
เกิด	วันเสาร์ที่ 4 เมษายน 2496
สถานที่เกิด	บ้านเลขที่ จ.77 อำเภอสัตตืบ จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 171/264 แพลตทหารอากาศคอนเมือง ถ.วิภาวดี - รังสิต เขตคอนเมือง อำเภอบางเขน กรุงเทพฯ 10210
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการการศึกษา 5 ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน กรุงเทพฯ 10210
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2516 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โรงเรียนดุสิต พานิชยการ สาขาวิชาการเลขานุการ พ.ศ.2520 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) วิทยาลัย เทคนิคสยาม สาขาวิชาการตลาด พ.ศ.2527 การศึกษามัธยมศึกษา (กศ.บ.) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน สาขาวิชาเอกสังคมศึกษา พ.ศ.2536 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สาขาวิชาเอก การอุดมศึกษา

**การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
ตามที่เสนอของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต**

**บทคัดย่อ
ของ
พูลศิลป์ เกษร**

**เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
กุมภาพันธ์ 2536**

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบทัศนะของ
ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ที่ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ
ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริหารทั่วไป
และด้านทุนการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์
และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2534 จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น
แบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดของไลเคิร์ท จำนวน 77 ข้อ แบบสอบถามที่ส่งไป
ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 96.37 สถิติที่ใช้ในการคำนวณ
ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของ
ค่าเฉลี่ยโดยใช้ F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิต
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวม
ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านนั้น ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตในกรุงเทพมหานครมีทัศนะต่อ
การจัดบริการนิสิตว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

2. เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อ
การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน
กรุงเทพมหานครโดยส่วนรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า
ด้านการให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
โดยผู้บริหารมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานครว่าเหมาะสมมากกว่านิสิต ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบ
ความแตกต่าง

**STUDENT PERSONNEL SERVICES OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY
IN BANGKOK CAMPUSES AS PERCEIVED BY ADMINISTRATORS,
INSTRUCTORS AND STUDENTS**

**AN ABSTRACT
BY
POONSIL GASOON**

**Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Education degree in Higher Education at
Srinakharinwirot University**

February 1993

The purposes of this research were to study and to compare the perceptions of the administrators, instructors, and students towards the student personnel services at Srinakharinwirot University, Bangkok Campuses on five different categories namely : the orientation, the counseling, the records and statistics, the general services, and the student scholarships. The sample of the study consisted of 386 administrators, instructors, and students at Srinakharinwirot University, Bangkok Campuses in the second semester of the academic year B.E. 2534 (1991). The 77 items of Likert questionnaires were used as an instrument of the study. The 96.73 % of the completed questionnaires were returned. The average means, standard deviation, F-test and Scheffe' test were used to analyse the data.

The findings of the study were as follows:

1. From the point of view of the administrators, instructors and students, student personnel services in general were at the moderate level, and all other categories were also moderately appropriate.

2. The perceptions of the administrators, instructors and students were not significantly different. For the counseling aspect, their perceptions were significantly different at .05. Specifically, the administrators, perceptions towards this category were better than the students.