

ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปริญญานิพนธ์
ของ
ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ
ของ
ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2545

1-22598

ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545), *ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:
ดร. สมสุข ชีระพิจิตร, ดร. จารุวรรณ สกุลกู

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายดังนี้ (1) เพื่อศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน คือด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา และ (2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมทั้ง 5 ด้านจำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2544 จำนวน 380 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของยามาเน โดยการสุ่มแบ่งชั้น จำแนกตามคณะที่ศึกษา และชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของดินแคน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการปฐมนิเทศและด้านการให้คำปรึกษาว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน.
3. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน.
4. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการปฐมนิเทศและด้านการให้คำปรึกษา.

6. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

STUDENT SERVICE AT SRIPATUM UNIVERSITY AS PERCEIVED BY STUDENTS

AN ABSTRACT
BY
TAWEESAK WONGTANI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in The Field of Study
October 2002

Taweesak Wongtani. (2002). *Student Service at Sripatum University as Perceived by Students*. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Somsuke Terapigitra, Dr. Jaruan Skulkhu.

The purposes of this research were 1) to study the student service at Sripatum University as perceived by students in overall five aspects and each aspect of orientation, counseling, financial aids, welfare and services, and student activities, 2) to compare the student service at Sripatum University as perceived by students, classified by gender, year of study, major fields of study, academic achievement, and income. The sample of this research consisted of 380 students who were studying at Sripatum University in the academic year 2001, and they were randomly selected. The research instrument used for collecting data was a five – rating scale questionnaire with 80 items. The data were statistically analyzed by percentage, arithmetic mean, standard deviation, t - test, one way analysis of variance, and Duncan's Multiple Range Test

The results of this research were as follows:

1. The student service at Sripatum University as perceived by students in overall five aspects was at moderate level. Considering in each aspect, orientation and counseling were at high level, while, financial aids, welfare and service, and student activities were rated at moderate level.
2. There was no significant difference of the student service at Sripatum University as perceived by male and female students in overall five aspects and each aspect.
3. There was no significant difference of the student service at Sripatum University as perceived by students with different year of study in overall five aspects and each aspect.

4. There were significant difference of the student service at Sripatum University as perceived by students who had difference major fields of study in overall five aspects, welfare and service, and student activities at the level of .05

5. There were significant difference of the student service at Sripatum University as perceived by students who had difference academic achievement in overall five aspects, orientation, and counseling at the level of .05

6. There were significant difference of the student service at Sripatum University as perceived by students who had difference income in welfare and service at the level of .05

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ของ
นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)
วันที่ 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.สมสุข ชีระพีจิตร)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลฤ)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.สมสุข วีระพิจิตร ประธานคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ และอาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ ซึ่งท่านได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ในการวิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาวุฒิ ปลื้มสำราญ อาจารย์อนันต์ มาลารัตน์ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา และอาจารย์อรนุช อุสาหะ ที่กรุณารับเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการสร้างแบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทรงพล ต่อนี้ ที่ให้คำแนะนำวิธีการประมวลผลข้อมูล อาจารย์อมรา กันยวิมล อาจารย์อาทิตย์ เสาชงใหญ่ ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่านที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม รุ่นพี่ เพื่อน สาขาการอุดมศึกษาและทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่ให้การช่วยเหลือในด้านต่างๆ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	7
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	7
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	7
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	7
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	8
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
	สมมติฐานการวิจัย.....	10
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	ความหมายของงานบริการนักศึกษา.....	11
	ขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา.....	13
	การบริการด้านการปฐมนิเทศ.....	18
	การบริการด้านการให้คำปรึกษา.....	22
	การบริการด้านทุนการศึกษา.....	27
	การบริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป.....	31
	การบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา.....	33
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	40
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	40
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	78
วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	89
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	101
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	130

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่และประเภทของงานกิจการนักศึกษาตามแนวคิด ของ Knowles.....	15
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะและชั้นปีที่ศึกษา.	41
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อ การจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม.....	46
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการปฐมนิเทศ เป็นรายข้อ.....	47
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการให้คำปรึกษา เป็นรายข้อ... ..	48
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านทุนการศึกษา เป็นรายข้อ.....	50
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เป็นรายข้อ.....	51
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นรายข้อ.....	53
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	55
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	56
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	57
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	59

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามรายรับของนักศึกษา.....	60
14 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	61
15 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	62
16 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	63
17 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	64
18 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	65
19 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	66
20 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	67
21 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	68
22 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	69
23 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	70
24 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามรายรับของนักศึกษา.....	71

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำแนกตาม รายรับของนักศึกษา.....	72
26 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศ.....	73
27 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการให้คำปรึกษา.....	74
28 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านทุนการศึกษา.....	75
29 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป.....	76
30 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านกิจกรรมนักศึกษา.....	77

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	โครงสร้างงานบริการนักศึกษาในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการนักศึกษา	18
---	--	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาประเทศ การพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม หรือวัฒนธรรม จะต้องอาศัยกำลังคนเป็นสำคัญและคนจะต้องมีประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา (ปิ่น มาลากุล.2518 : 6) สถาบันอุดมศึกษาถือได้ว่าเป็นสถาบันการศึกษาระดับสูงที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคม มีภารกิจที่สำคัญ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภารกิจที่สำคัญในการผลิตบัณฑิตนั้น นอกจากจะผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบัณฑิตให้ก้าวหน้าต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและอนาคต สามารถอยู่ในสังคมใหม่ได้อย่างมีความสุข พัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในประชาคมโลกบนพื้นฐานของความเป็นไทย (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : คำนำ) และเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่กำลังก้าวหน้าและเต็มไปด้วยการแข่งขัน ระบบการศึกษาต้องเตรียมคนให้พร้อมต่อการเข้าเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม สร้างสรรค์พัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปรับบทบาทหรือปรับภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาคนเป็นสำคัญ เช่นเดียวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 ที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยยึดหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” อยู่บนพื้นฐานความสมดุลพอดี ในแนวทางการดำเนินชีวิตวิถีไทย ที่สามารถพึ่งตนเอง เรียนรู้ตลอดชีวิต มีเหตุผลพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง มีการเสริมสร้างฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีนวัตกรรมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ควบคู่ไปกับการสืบสานประเพณี วัฒนธรรม ศาสนาและรักษากฎมีปัญญาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม (อมรรัตน์ ชันดี. 2543 : 14-18) บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้ผลิตทรัพยากรบุคคลชั้นนำของประเทศจึงต้องยอมรับเป้าหมายการพัฒนาดังกล่าวด้วย (ปราโมทย์ โชติมงคล. 2539 : 11) และจากกระแสความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของวิทยาการ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และศิลปวัฒนธรรม ได้เกิดอิทธิพลครอบงำความคิดและวิถีชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะคลื่นวัฒนธรรมใหม่ที่ทับถมมากับสื่อสารสนเทศและสื่อบันเทิงต่างๆ (สุพรรณ ตั้งสมรพงษ์. 2542 : 75) ซึ่งในการผลิตบัณฑิตหรือบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ต้องมีความพร้อมทั้งฝ่ายสถาบันการศึกษาและฝ่ายนักศึกษา ถ้าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีปัญหาหรือขาดความพร้อม การเรียนการสอนหรือการผลิตบัณฑิตย่อมได้ผลไม่เต็มที่

เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูงซึ่งมีเนื้อหาสาระและความยุ่งยากซับซ้อน นักศึกษาต้องใช้ทั้งสติปัญญา กำลังกาย กำลังใจ และสมาธิในการศึกษาเป็นอันมาก หากนักศึกษามีปัญหาด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การปรับตัวเข้ากับเพื่อน ระบบการเรียนการสอน ปัญหาทุนทรัพย์ ที่พักอาศัย อาจเป็นเหตุให้นักศึกษามีผลการเรียนตกต่ำจนอาจถูกตัดชื่อออกจากสถานศึกษา ซึ่งในแต่ละปีมีนักศึกษาเป็นจำนวนมากที่ประสบกับปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยนักศึกษาในการแก้ปัญหา และช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนจนสามารถสำเร็จการศึกษา (สำเนา ขจรศิลป์. 2537 : 1-2)

การจัดบริการนักศึกษา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดผลดี อาจกล่าวได้ว่าการจัดบริการนักศึกษา เป็นงานที่เป็นตัวกลางประสานให้ภารกิจต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาบรรลุผลสำเร็จ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525 : 4) งานสวัสดิการและบริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จึงเป็นงานหลักที่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาจะละเลยไม่ได้ เพราะเป็นงานที่ทุกฝ่ายต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและมีส่วนช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาเจริญก้าวหน้าต่อไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การตระหนักรู้ว่างานสวัสดิการและบริการนักศึกษามีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนานักศึกษา จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาพิถีพิถัน ระมัดระวัง ในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่เปี่ยมไปด้วยความรู้ความสามารถ จิตใจสูงส่ง และสามารถดำรงตนได้อย่างมีประโยชน์ เป็นที่พึงประสงค์ของสังคมไทย (วัลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530 : 43) การบริการนักศึกษาที่ดี ควรจัดเพื่อนักศึกษาทุกคนอย่างสอดคล้องกับทุกลักษณะชีวิตนักศึกษา ทั้งในส่วนที่มุ่งให้บริการแก่นักศึกษาทั่วไป และในส่วนที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษโดยเฉพาะ (สาคร เข้มทอง. 2517 : 2-3) ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดภารกิจหลักของฝ่ายกิจการนักศึกษาว่า ประกอบด้วย (1) การจัดบริการต่างๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน และในการจัดบริการนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาต้องคำนึงถึงการให้บริการนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางร่างกายด้วย (2) ส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น การประเมินตนเอง การเลือกอาชีพ การพัฒนาด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย คุณธรรม จริยธรรม และทักษะการใช้เทคโนโลยี (3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษาให้เอื้อต่อการศึกษาและการพัฒนานักศึกษา (4) ดำเนินกิจการที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2541 : 1) การจัดบริการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยยังมีขอบข่ายครอบคลุมด้านการรับนักศึกษา การจัดปฐมนิเทศ การลงทะเบียน การให้คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน การวางตัวบุคคล การปกครององค์การนักศึกษา งานเกี่ยวกับอาหาร พยาบาล หอพัก การให้บริการพิเศษแก่นักศึกษาเฉพาะกรณี กิจการรักษาดินแดน การพิจารณาเกี่ยวกับตุลาการนักศึกษา การแปลความหมายและ

การบังคับให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ การประสานงานในด้านโปรแกรมวัฒนธรรมและ
สันตนาการนักศึกษา (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 3)

โคลธัวร์ (สำเนา ขจรศิลป์. 2537 : 13; อ้างอิงจาก Clothier. 1931) มีความเห็นว่
ขอบข่ายของการดำเนินงานของฝ่ายกิจการนักศึกษาที่ให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษา อาจมีความ
แตกต่างกันบ้าง ขึ้นอยู่กับสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ซึ่งโดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้ (1) การรับ
สมัครและการสอบคัดเลือก (2) การร่วมมือกับฝ่ายวิชาการเพื่อคัดเลือกอาจารย์ที่ปรึกษา
เพื่อให้ได้อาจารย์ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ (3) การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (4) บริการ
แนะแนวการศึกษาและอาชีพ (5) บริการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวและสังคม (6) การจัด
กิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการศึกษา (7) บริการหอพักและ
อาหาร (8) การจัดทุนการศึกษา (9) การนิเทศนักศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา (10) บริการ
อนามัย (11) บริการด้านสุขภาพจิต (12) การบริการจัดหางาน (13) การจัดทำระเบียบนักศึกษา
และ (14) การทำวิจัยนักศึกษาและงานกิจกรรมนักศึกษา ส่วนฮอปคินส์ (สำเนา ขจรศิลป์.
2537 : 15 ; อ้างอิงจาก Hopklins. 1948) ได้สรุปสาระสำคัญที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาควรดำเนินการ
ให้มีบริการนักศึกษา ดังนี้คือ (1) การรับสมัครและการคัดเลือกนักศึกษา (2) จัดบริการให้คำปรึกษา
ทางด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัว และสังคม (3) การจัดปฐมนิเทศให้นักศึกษาใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
(4) การจัดสอนซ่อมเสริม (5) การนิเทศนักศึกษา (6) การบริการอนามัย (7) จัดบริการหอพัก
เพื่อช่วยพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ (8) จัดทุนการศึกษาและบริการจัดหางานให้นักศึกษาทั้ง
ขณะศึกษาและหลังจากสำเร็จการศึกษา (9) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อพัฒนาและประเมิณผล
เกี่ยวกับกิจกรรมทางศาสนาของนักศึกษา (10) จัดระเบียบสะสมของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
(11) จัดบริการพิเศษให้ทหารผ่านศึกเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

เกษม วัฒนชัย ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
สถาบันอุดมศึกษา เรื่อง “มิติใหม่ของการพัฒนานักศึกษา” ซึ่งจัดโดยกองบริการการศึกษา
สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยว่า การจัดบริการนักศึกษาควรจะได้รับผิดชอบอย่างน้อย 4 ด้าน
(สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2536ก : 20) คือ (1) ทุนการศึกษา แบ่งเป็นทุนประจำปี
การศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ขาดทุนและทุนฉุกเฉินในระหว่างปีการศึกษา (2) หอพักนักศึกษา
เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพในการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นโดยเน้นการพัฒนาบุคลิกภาพมากกว่า
การเก็บค่าหอพักแบบคัมทุน (3) แนะแนวชีวิต แนะแนวอาชีพ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง
ของสังคมอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อนักศึกษา ทำให้สถาบันต้องดูแลนักศึกษาใกล้ชิดยิ่งขึ้น นอกจากนั้น
สถาบันอุดมศึกษายังต้องรับผิดชอบการศึกษาเพื่ออาชีพ ต้องสร้างแนวคิดและกิจกรรมให้ชัดเจน
(4) บริการอนามัย คือส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งป้องกันและตรวจร่างกาย สำหรับประเทศไทย
ปัจจุบัน การกำหนดขอบข่ายการดำเนินงานกิจการนักศึกษาที่ให้บริการแก่นักศึกษาของแต่ละ

สถาบันจะแตกต่างกันไปตามขนาดและวัตถุประสงค์ของสถาบัน ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบด้วย (สำเนา ขจรศิลป์. 2537 : 17) (1) การสรรหา การคัดเลือก และการรับสมัครนักศึกษา โดยเฉพาะโครงการพิเศษบางโครงการ (2) การจัดปฐมนิเทศให้นักศึกษาใหม่ (3) การจัดทำระเบียบนักศึกษา (4) บริการหอพักและบริการอาหาร (5) บริการอนามัย (6) กิจกรรมนักศึกษา (7) บริการซ่อมเสริม (8)ทุนการศึกษา (9) บริการแนะแนว (10) บริการจัดหางาน (11) วินัยนักศึกษา (12) โปรแกรมเพื่อช่วยพัฒนานักศึกษา (13) การวิจัยและการประเมินกิจการนักศึกษา (14) ศิษย์เก่าสัมพันธ์ และ(15) บริการนักศึกษาต่างชาติ

การควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ได้มาตรฐานและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยเฉพาะปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันเรื่องคุณภาพและบริการนั้น เป็นภาระงานที่ต้องใช้ความรู้และความสามารถในการจัดการเป็นอย่างดี วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับการรับรองมาตรฐานจากภายนอกนั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการควบคุมภายในเสียก่อนและการดำเนินควบคุมภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนย่อมมีความแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งมีระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เป็นแนวปฏิบัติ แต่สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีสภาพการบริหารและการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพด้านต่างๆ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถาบันเป็นสำคัญ นับตั้งแต่เรื่องการวางนโยบาย ความเป็นอิสระในการจัดการสถาบันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ทรัพยากร การเปิดโปรแกรม การจัดกิจกรรมและการบริการนักศึกษา (อัจฉรา วัฒนณรงค์. 2539 : 2) ซึ่งการบริหารนักศึกษาถือว่าเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้ความสำคัญมากอีกประการหนึ่ง เพราะส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับชีวิตนักศึกษา ดังจะเห็นได้จากสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งให้ความสนใจในเรื่องนี้และมีการแข่งขันการให้บริการนักศึกษามากขึ้น เช่น การนำเอาระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล อาทิ ด้านห้องสมุด ด้านสื่อเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

วิทยาลัยศรีปทุมเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหนึ่งในห้าแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2513 โดย ดร. สุข พุคยาภรณ์ เป็นผู้ก่อตั้งโดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามว่า “ศรีปทุม” และพระราชทานความหมายว่า “บ่อเกิดแห่งวิชาที่เบิกบานเช่นดอกบัว” ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 ทบวงมหาวิทยาลัยอนุมัติให้วิทยาลัยศรีปทุมเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัย โดยสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จเป็นองค์ประธานเปิดป้าย “มหาวิทยาลัยศรีปทุม” ที่บางเขน กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2530 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีปทุมเปิดสอน 17 หลักสูตร 25 สาขาวิชา ในระดับปริญญาตรี และ 6 หลักสูตร 11 สาขาวิชาในระดับปริญญาโท ใน 10 คณะ คือ บัณฑิตวิทยาลัย คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสารสนเทศศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งมหาวิทยาลัยศรีปทุมได้ปฏิบัติการหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างดี และมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่แน่วแน่ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย คือ “ปัญญา เบิกบาน เชี่ยวชาญ คุณธรรม” ซึ่งมหาวิทยาลัยศรีปทุมตระหนักดีว่าการมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้บัณฑิตประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและประกอบอาชีพได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ให้มีการจัดบริการต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนและชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษาทำกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สังคมต้องการ อาทิ ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการประสานงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และอื่นๆ เพื่อนักศึกษาจะได้มีความพร้อมที่จะออกไปเผชิญกับชีวิตการทำงานและให้นักศึกษามีพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาตนเองต่อไป มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้เป็นบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยเพื่อการศึกษา มีห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ได้มาตรฐานเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและดำรงตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2543 : 14-15)

จากการสอบถามนักศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจการจัดบริการด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา และด้านทุนการศึกษาที่ทางสถาบันจัดให้ เป็นการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาให้สามารถศึกษาเล่าเรียนจนจบการศึกษาได้ ส่วนด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป นักศึกษามีความเห็นว่ายังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และการจัดบริการบางอย่างไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีการเก็บค่าจอดรถเป็นรายวัน เป็นต้น นอกจากนี้นักศึกษาต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการด้านต่างๆ ให้ทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะมีนักศึกษาจำนวนมากไม่ทราบถึงบริการนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดไว้บริการแก่นักศึกษา (จิตติมา สุขสิทธิ์, สัมภาษณ์, 2543)

ส่วนงานด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษามีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยขาดการประชาสัมพันธ์ และการทำความเข้าใจกับนักศึกษาว่า งานให้คำปรึกษาคืออะไรและมีวัตถุประสงค์ของงานอย่างไร ทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่กล้าเข้าไปใช้บริการด้านการให้คำปรึกษาเพราะมีความคิดว่า ผู้ที่เข้าไปขอรับคำปรึกษาเป็นผู้ที่มีปัญหาเท่านั้น จึงเกิดความอายที่จะเข้ารับบริการและใช้วิธีปรึกษากับกลุ่มเพื่อน ซึ่งเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะไม่แตกต่างกันนักซึ่งอาจทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ถูกต้อง และปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ผู้ที่เข้ารับบริการปรึกษามากกว่าจะเป็นผู้ที่มีปัญหาขั้นสุดท้ายที่

ยากแก่การแก้ไข เช่น การที่มีผลการเรียนตกต่ำจนถึงขั้นจะต้องถูกตัดชื่อออกจากมหาวิทยาลัย จึงเข้ามาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น (พัชร เรือนคำ. สัมภาษณ์. 2543)

ส่วนปัญหาด้านทุนการศึกษาพิทักษ์ เรืองไพศาล (สัมภาษณ์.2543) ให้ความเห็นว่า เนื่องจากการกำหนดนโยบายด้านทุนการศึกษาเป็นแบบปีต่อปี จึงทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านทุนการศึกษามีจำนวนน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการรับบริการด้านทุนการศึกษาในแต่ละปี ที่มีมากถึง 5,000-7,000 คน จึงมีจำนวนทุนไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง ทำให้มีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงาน อันเป็นเหตุให้มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เพิ่มขึ้นมาอีกด้วย

ปัญหาการจัดบริการนักศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษา จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมนักศึกษา พบว่า การกำหนดนโยบายงานกิจกรรมนักศึกษาส่วนใหญ่ เน้นไปทางด้านกิจกรรมทางวิชาการมากกว่ากิจกรรมด้านอื่นๆ ซึ่งขัดแย้งกับหลักการของงาน กิจกรรมนักศึกษาที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาเกิดพัฒนาการในทุกด้านแบบบูรณาการ นอกจากนั้นนโยบาย แต่ละปียังไม่มีความต่อเนื่อง ขาดทิศทางที่ชัดเจน ส่งผลให้งบประมาณในแต่ละปีไม่เพียงพอต่อการจัดบริการกิจกรรมด้านต่างๆแก่นักศึกษา ตลอดจนอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนักศึกษาที่รับผิดชอบ ในการให้บริการนักศึกษาไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้เจ้าหน้าที่ด้านกิจการนักศึกษา ต้องรับภาระการให้บริการด้านกิจกรรมนักศึกษามากเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่พบและสร้างความลำบากใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นอย่างมาก (อาทิตย์ เสาธงใหญ่.สัมภาษณ์. 2543)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่กำลังจะปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเวลาอันใกล้นี้ ให้มีการจัดบริการนักศึกษาที่ดี สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษา ผลการศึกษาค้นคว้าจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์ประเมินในด้านการจัดบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานเดียวกันในโอกาสต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมใน 5 ด้าน คือ ด้านงานปฐมนิเทศ ด้านงานให้คำปรึกษา ด้านงานทุนการศึกษา ด้านงานสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านงานกิจกรรมนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม 5 ด้าน คือ ด้านงานปฐมนิเทศ ด้านงานให้คำปรึกษา ด้านงานทุนการศึกษา ด้านงานสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยศรีปทุมและผู้เกี่ยวข้อง คือสามารถใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการจัดบริการนักศึกษา ในด้านการกำหนดนโยบายการจัดบริการนักศึกษา และเป็นแนวทางปรับปรุงการจัดบริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและสอดคล้องกับลักษณะการดำรงชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุมได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2544 จำนวนทั้งสิ้น 7,432 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2544 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane'.1970 : 58) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามคณะที่ศึกษา และชั้นปี ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 380 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 ชั้นปี แบ่งเป็น

1.2.1 ชั้นปีที่ 1

1.2.2 ชั้นปีที่ 2

1.2.3 ชั้นปีที่ 3

1.2.4 ชั้นปีที่ 4

1.3 คณะที่ศึกษา แบ่งเป็น

1.3.1 คณะนิติศาสตร์

1.3.2 คณะบริหารธุรกิจ

1.3.3 คณะบัญชี

1.3.4 คณะนิเทศศาสตร์

1.3.5 คณะศิลปศาสตร์

1.3.6 คณะเศรษฐศาสตร์

1.3.7 คณะวิศวกรรมศาสตร์

1.3.8 คณะสารสนเทศศาสตร์

1.3.9 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบ่งเป็น

1.4.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป)

1.4.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.50 – 2.99)

1.4.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ (คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.50)

1.5 รายรับของนักศึกษา แบ่งเป็น

1.5.1 น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

1.5.2 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน

1.5.3 มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการจัดบริการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการนักศึกษา หมายถึง การดำเนินการให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษาที่นอกเหนืองานทางด้านวิชาการ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การจัดบริการนักศึกษาในด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

1.1 บริการด้านการปฐมนิเทศ หมายถึง การบริการให้นักศึกษาใหม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ อาคารสถานที่ หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การบริการให้ความช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรที่ต้องศึกษา เพื่อประโยชน์ของนักศึกษา

1.2 การบริการด้านการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเพื่อให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาด้านการเรียนและด้านสังคมทั้งเป็นรายกลุ่มและเป็นรายบุคคล

1.3 บริการด้านทุนการศึกษา หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้สามารถเล่าเรียนจนประสบความสำเร็จด้านการเรียน

1.4 บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป หมายถึง การบริการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อบริการนักศึกษา ให้สามารถใช้ชีวิตประจำวันในมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวก และเอื้ออำนวยต่อการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ บริการห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ และสารสนเทศ บริการสุขภาพอนามัย บริการอาหาร โภชนาการและน้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บริการไปรษณีย์ โทรศัพท์ สถานที่จอดรถ ฯลฯ

1.5 บริการด้านกิจกรรมนักศึกษา หมายถึง บริการประเภทต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อพัฒนานักศึกษาให้สมบูรณ์นอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน ประกอบด้วย กิจกรรมส่วนกลาง ได้แก่ องค์การนักศึกษา สโมสรนักศึกษา กิจกรรมวิชาการ ได้แก่ ชุมนุมวิชาการ เช่น ชมรมภาษาไทย ชมรมคอมพิวเตอร์ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และกิจกรรมสหพันธนาการ

2. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง และสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาในลักษณะที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่นักศึกษา ได้จากการ ประกอบกิจกรรมในการเรียน โดยถือเอาคะแนนเฉลี่ยสะสมนับตั้งแต่แรกเข้าศึกษา ถึงภาคเรียน ที่ 1 ปีการศึกษา 2544 และกำหนดให้คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีผล สัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.50 – 2.99 เป็นกลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.50 ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนต่ำ

4. รายรับของนักศึกษา หมายถึง จำนวนเงินที่นักศึกษาได้รับมาจากทุกๆ กรณี ต่อหนึ่งเดือน อาทิ ได้รับจากผู้ปกครอง จากการประกอบอาชีพ หรือการทำงานพิเศษระหว่าง กำลังศึกษา เป็นต้น โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายรับน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน กลุ่มที่มีรายรับ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มที่มีรายรับมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

5. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติและกำลังศึกษาอยู่ใน ชั้นปี 1-4 ปีการศึกษา 2544 ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมและ ในแต่ละด้านต่างกัน
2. นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมและ ในแต่ละด้านต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีรายรับต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมและใน แต่ละด้านต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรง เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ นักศึกษา ความหมายของการให้บริการนักศึกษา ขอบข่ายของงานให้บริการนักศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนักศึกษา ด้านการปฐมนิเทศ การบริการด้านการให้คำปรึกษา การบริการด้านทุนการศึกษา การบริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และการบริการด้านกิจการนักศึกษา

ความหมายของงานบริการนักศึกษา

ทองเรือน อมรัชกุล (2525 : 1 – 3) ให้ความเห็นว่าคำว่า “กิจการนักศึกษา (Student Personnel Work)” และ “งานบริการนักศึกษา (Student Personnel Service)” มีความหมายเช่นเดียวกันและใช้แทนกันได้ สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537 : 19) ให้ความหมายของ การบริการนักศึกษา (Student Services) ว่าหมายถึง บริการต่างๆ ที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาจัดให้กับนักศึกษา ซึ่งบริการนักศึกษาเป็นคำเก่าที่เลิกใช้ไปแล้ว นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของกิจการนักศึกษาไว้หลายนัยด้วยกัน ดังนี้

โฮป (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 1 – 3; อ้างอิงจาก Hope. 1968 : 353) กล่าวว่า กิจการนักศึกษา หมายถึง โปรแกรมของมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะช่วยให้นักศึกษาทั้งเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในชุมชนวิชาการ (Academic Community) กล่าวคือ ให้มีการจัดสถานที่ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความเจริญงอกงามของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ด้านส่วนตัว ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านร่างกาย ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม

เดห์ตัน (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 1–3; อ้างอิงจาก Deighton.1971 : 532) กล่าวว่า กิจการนักศึกษา หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในแง่ของการให้สวัสดิการและการพัฒนานักศึกษา งานบริการนักศึกษาได้รับอิทธิพลจากมโนทัศน์ สมมติฐาน และวิธีวิจัยในวิชาสังคมศาสตร์ ทั้งนี้โดยยึดถือหลักการทางกฎหมาย หลักการและวิธีการในการจัดการทางอุตสาหกรรม

เบลเชอร์และครุคซตัน (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 1 – 3; อ้างอิงจาก Blaesser และ Crookston. 1972 : 1415) ให้ความหมายของ กิจการนักศึกษาว่าหมายถึง กิจกรรมที่มุ่งพัฒนาตัวนักศึกษาเป็นสำคัญ เป็นกระบวนการที่ช่วยในการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ วัฒนธรรม และพัฒนาการทางร่างกายของนักศึกษา ยิ่งไปกว่านั้นยังรวมเอากิจการต่างๆ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างหลักสูตร การปรับปรุงการสอน และการพัฒนาความเป็นผู้นำของนักศึกษาไว้ด้วย

เดรสเซล (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 :1-3; อ้างอิงจาก Dressel.1973 : 17-19) ให้ความหมายของกิจการนักศึกษาโดยสรุปว่า ในอดีตงานกิจการนักศึกษาจะมีขอบเขตอยู่เฉพาะในเนื้อหาของการอุดมศึกษา โดยครอบคลุมในหลายความหมาย ดังนี้

กิจการนักศึกษา หมายถึง การสอนนักศึกษาในด้านการพัฒนาทางอารมณ์ (Affective Development) วุฒิภาวะ (Maturation) และการฝึกฝนความเป็นผู้นำ (Leadership Training) ซึ่งไม่มีการนับหน่วยกิตเช่นการเรียนในห้องเรียน และกิจการนักศึกษาเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารและคณาจารย์ได้ทราบถึงความต้องการและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และมีปฏิสัมพันธ์กับโครงการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

กิจการนักศึกษา หมายถึง การจัดบริการในแง่ต่างๆ ให้แก่นักศึกษา เช่น การจัดชุมนุมต่างๆ การจัดกิจกรรมเพื่อมุ่งให้นักศึกษาเกิดความสุขสนทน การผ่อนคลายความตึงเครียด หรือปัญหาที่นักศึกษามีอยู่ รวมทั้งเป็นงานที่ประสานกิจกรรมทุกประเภทที่มีใช้ในงานทางวิชาการ แต่เพียงอย่างเดียว นอกจากนั้นงานกิจการนักศึกษาในอดีต ส่วนใหญ่จะหมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับวินัย โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นเรื่องของการตีความระเบียบปฏิบัติ และการบีบบังคับให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ปัจจุบันงานกิจการนักศึกษาเป็นเรื่องของการบริการนักศึกษาและการปกป้องสิทธิของนักศึกษา อย่างไรก็ตามแนวโน้มใหม่ในการปกป้องสิทธิของนักศึกษาเป็นงานในความรับผิดชอบของอาจารย์มากกว่าบุคลากรในตำแหน่งงานบริการนักศึกษา ดังนั้นบุคลากรทางงานบริการนักศึกษา จึงมีการดำเนินงานอยู่ในวงจำกัด

กิจกรรมนักศึกษาเป็นการทำวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาการเปลี่ยนแปลง ความต้องการและปัญหาของนักศึกษา การประเมินผลโครงการบริการนักศึกษา และการศึกษาหาวิธีลด ความต้องการและแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาโดยตรง

กู๊ด (Good. 1973 : 530) ให้ความเห็นว่า “กิจการนักศึกษา” หมายถึง โปรแกรมเฉพาะอย่าง ที่จัดให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทั้งนี้ไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน กู๊ด ได้กล่าวถึงลักษณะกิจการนักศึกษาว่า มีลักษณะเป็นการให้คำปรึกษาเป็นส่วนใหญ่ และเกี่ยวกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา เช่น การให้คำปรึกษาทางอาชีพและการศึกษา การให้บริการหอพักและการให้งานทำ การจัดองค์การนักศึกษา เป็นต้น

ปัจจุบันมีผู้ให้คำจำกัดความกิจการนักศึกษาในแง่ที่เป็นการส่งเสริมให้ความมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยได้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย (ก) การติดต่อสัมพันธ์กับนักศึกษาทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม พร้อมทั้งจัดบริการให้กับนักศึกษาเหล่านั้นด้วย (ข) การติดต่อประสานงานและเสริมสร้างประสบการณ์ที่มีผลทำให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษาแก่นักศึกษา (ค) การทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างนักศึกษา ผู้ปกครอง คณาจารย์ ผู้บริหาร และชุมชน (ง) การให้คำปรึกษา การแปลความหมาย และการให้ข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวกับทางจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรมซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการกระทำของนักศึกษา (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 3)

ชนิดา วัชรวิทย์เกียรติ และอำภา เหล่าเอกภักดี (2530 : 9) ให้ความหมายของงานบริการด้านกิจการ นักศึกษาว่า หมายถึง บริการต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน และปรับตัวเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ตลอดจนส่งเสริมให้มีความพัฒนาในด้านสติปัญญา อารมณ์ สังคม และร่างกายอย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาให้เป็นพลเมืองดีต่อไป

พีระพันธุ์ พาลุสุข (2525 : 16) กล่าวถึงงานกิจการนักศึกษาว่า หมายถึง งานบริการ ให้คำปรึกษา และแนะแนวในเรื่องต่างๆ ทั้งปัญหาส่วนตัว ปัญหาด้านการศึกษา ทุนการศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษา ส่วนพรรณิ ชูทัย (2521 : 1) ให้ความหมายว่า งานกิจการนักศึกษา หมายถึง บริการทั้งหลายที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้มีความพัฒนาการเต็มที่เป็นทุกด้าน ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ การแก้ปัญหา ช่วยให้นักศึกษารู้จักการสมาคม การปรับตัว รู้จักวิธีเรียน รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ที่จัดให้ เช่น งานด้านอนามัย กีฬา หอพัก การจัดหาทุน การสอนซ่อมเสริม ฯลฯ และ รุ่ง พูลสวัสดิ์ (2530 : 104) ให้ความเห็นว่า การบริการนักศึกษา เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษา เพื่อสร้างความพร้อมและสมรรถภาพที่ดี เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง เช่น การบริการหอพักและที่อยู่อาศัย การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านการให้คำปรึกษา แนะแนวการครองชีพและการศึกษา บริการด้านทุนการศึกษา เป็นต้น

จึงอาจสรุปได้ว่า บริการนักศึกษา หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ทางสถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาในด้านต่างๆ เป็นการช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ให้สามารถปรับตัวเพื่อสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งช่วยให้นักศึกษามีพัฒนาการในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม อย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นการช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนจบการศึกษาได้ เช่น บริการที่อยู่อาศัย บริการให้คำปรึกษา บริการทุนการศึกษา บริการสุขภาพอนามัย บริการด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น

ขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา

งานบริการนักศึกษามีขอบข่ายการดำเนินงานครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษา นักการศึกษาหลายท่านได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน กิจการนักศึกษา ซึ่งงานกิจการนักศึกษามีขอบข่ายกว้างขวางมาก เพราะในความเป็นจริงแล้วกิจกรรมต่างๆ ที่นอกเหนือจากการเรียนการสอนอยู่ในข่ายของงานบริการนักศึกษาแทบทั้งสิ้น

แอตวู้ด (ชนิดา วัชรวิทย์เกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดี. 2530 : 11; อ้างอิงจาก Atwood. 1970.) ได้วิจัยเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยนาซาเลน พบว่า มีขอบข่ายของงาน ดังนี้ คือ การคัดเลือก และการสรรหานักศึกษา การรับนักศึกษา การปฐมนิเทศ การลงทะเบียน การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา การสอนซ่อมเสริม การช่วยเหลือด้านการเงิน การบริการหอพักนักศึกษา กิจกรรมทางศาสนา การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร บริการสุขภาพ สภานักศึกษา(Student Government) การทดสอบ(Testing) การบริการด้านอาหาร และการนิเทศนักศึกษา

ทริป (ชนิดา วัฏภูมิเกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดี. 2530 :12 ;อ้างอิงจาก Trip. 1977 : 258.) ได้กล่าวถึงขอบข่ายงานกิจการนักศึกษาว่า ประกอบด้วย งานบริการและสวัสดิการ ได้แก่ บริการแนะแนว บริการสุขภาพอนามัย บริการอาหาร บริการทางการเงิน บริการทดสอบ บริการจัดหางาน บริการศิษย์เก่า งานด้านการควบคุม ได้แก่ การรับเข้า การเก็บระเบียบประวัติ วินัยนักศึกษา และหอพักที่อยู่อาศัย งานด้านกิจกรรมร่วมหลักสูตรและนอกหลักสูตร ได้แก่ องค์การนิสิตนักศึกษา กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม กิจกรรมสร้างสรรค์ต่างๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นต้น และงานทางวิชาการ ได้แก่ การจัดปฐมนิเทศ การจัดซ่อมเสริมให้กับนักศึกษาทั้งในและนอกสถานที่

ขอบข่ายงานของบุคลากรด้านงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ได้มีการแบ่งงานที่รับผิดชอบไว้ใกล้เคียงกัน ได้แก่ งานวินัยนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานสวัสดิการและบริการนักศึกษา งานทะเบียนประวัติ และในส่วนของงานสวัสดิการและบริการนักศึกษา ยังมีขอบข่ายแตกต่างกันออกไปตามความจำเป็นของสถาบัน เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แบ่งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษาในด้านอื่นๆ อีก เช่น การลดค่าโดยสารรถไฟและเครื่องบิน บริการไปรษณีย์ สหกรณ์ ศูนย์หนังสือ การควบคุมดูแลเกี่ยวกับการขายอาหาร และหน่วยพัฒนานักศึกษา เป็นต้น ส่วนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้แบ่งฝ่ายสวัสดิการออกเป็นหน่วยงานย่อย 7 หน่วยงาน ได้แก่ งานหอพัก งานบ้านพัก งานซ่อมบำรุง งานแนะแนวนักศึกษา งานทุนการศึกษา งานอาหาร และงานไปรษณีย์ (ชนิดา วัฏภูมิเกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดี. 2530 : 11-13)

โนว์ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2525 : 26 -27; อ้างอิงจาก Knowles.1970 : 4 - 7) ได้อธิบายถึงขอบข่ายภาระหน้าที่ตลอดจนรายละเอียดของงาน กิจการนักศึกษา และงานที่ควรจะทำ โดยจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. หน้าที่เกี่ยวกับการให้สวัสดิการ (Welfare Functions) หมายถึง หน้าที่ในด้านการให้ความช่วยเหลือ รักษาและคุ้มครองในด้านต่างๆ จนนักศึกษาเกิดบูรณาการในตนเองพร้อมที่จะเจริญก้าวหน้า งานที่ควรจัดให้มีตามหน้าที่นี้ ได้แก่ การให้คำปรึกษาสุขภาพ การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน การทดสอบ การบริการวางตัวบุคคลและการบริการทั่วไปแก่นักศึกษา
2. หน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม (Control Functions) หมายถึง หน้าที่ในการปกครองให้นักศึกษาปฏิบัติตามระเบียบ และประเพณีอันดีงามของมหาวิทยาลัย งานที่ควรจัดให้ตามหน้าที่นี้ ได้แก่ การรับนักศึกษา การเก็บระเบียบนักศึกษา ระเบียบวินัย ความเป็นอยู่ของนักศึกษาและกิจการหอพัก
3. หน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมร่วมหลักสูตรหรือกิจกรรมนอกหลักสูตร (Co-curricular Activities) หมายถึง หน้าที่ในด้านความรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมร่วมหลักสูตร ซึ่งได้แก่ การจัดให้มีองค์การนักศึกษา พร้อมทั้งให้มีการดำเนินการทางการเมือง สังคม วัฒนธรรมและบริการชุมชนในรูปแบบต่างๆ
4. หน้าที่เกี่ยวกับการสอน (Teaching Functions) หน้าที่ตามข้อนี้เป็นบริการนักศึกษาที่เกิดขึ้นหลังสุด ทั้งนี้อาจมีเนื้อหาที่แตกต่างกันไปจากการสอนในห้องเรียน แต่มีความมุ่งหมายเพื่อความเจริญงอกงามของนักศึกษา งานตามหน้าที่เกี่ยวกับการสอน ได้แก่ งานบริการสอนซ่อมเสริม บริการสอน

ซ่อมเสริมทางวิชาการ การจัดปฐมนิเทศ และแนวโน้มในปัจจุบัน คือ บริการสอนซ่อมเสริมนิยมจัดขึ้นในหอพัก โดยนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ

มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกาหลายแห่ง ได้จัดให้มีการบริการสำหรับนักศึกษาตามแนวคิดของโนว์สเกี่ยวกับข้อบ่งชี้ภาระหน้าที่และงานกิจการนักศึกษา ได้แก่ การสรรหา การรับนักศึกษา ระเบียบนักศึกษา บริการให้คำปรึกษา หอพัก กิจกรรมร่วมหลักสูตร หรือกิจกรรมพิเศษ สโมสรนักศึกษา บริการอาหาร กีฬาภายในและกีฬาระหว่างมหาวิทยาลัย บริการแพทย์และพยาบาล โนว์สได้เสนอตารางความสัมพันธ์ระหว่างภาระหน้าที่และประเภทของการดำเนินงานกิจการนักศึกษา ดังนี้ (ทองเรียน อมรัชกุล.2525 : 26 –27;อ้างอิงจาก Knowles. 1970 : 7 - 6)

ตาราง1 ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่และประเภทของงานกิจการนักศึกษาตามแนวคิดของโนว์

สวัสดิการ	การควบคุม	กิจกรรมเสริมหลักสูตร และกิจกรรมพิเศษ	การสอน
1. การให้คำปรึกษา ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา ด้านศาสนา ด้านการเงิน	1.การสรรหา 2.การรับนักศึกษา 3.การเก็บระเบียบ - ไม่ใช่วิชาการ - วิชาการ 4. หอพักนักศึกษา - ในมหาวิทยาลัย - นอกมหาวิทยาลัย - หอพักนักศึกษาที่ แต่งงานแล้ว	1. สโมสรนักศึกษา 2. กีฬา - กีฬาภายในมหาวิทยาลัย - กีฬาระหว่างมหาวิทยาลัย 3. กิจกรรมทางสังคมและ วัฒนธรรม 4. องค์การนักศึกษา 5. การติดต่อสัมพันธ์กับ ท้องถิ่น	1. การสอนซ่อมเสริม 2. การปฐมนิเทศ 3. การสอนตามหอพัก ในมหาวิทยาลัย 4. การสอนตามหอพัก นอกมหาวิทยาลัย 5. การสอนนักศึกษา ต่างชาติ
2. การวางตัวบุคคล			
3. การทดสอบ			
4. บริการนักศึกษา ต่างชาติ			
5. บริการอาหาร	5. วินัย และงานปกครอง		
6. บริการสุขภาพ การแพทย์ พยาบาล			
7. บริการศิษย์เก่า			

ที่มา : ทองเรียน อมรัชกุล. (2525) : 27-28 ; อ้างอิงจาก Knowles. (1970). *Handbook of College and University Administration* : Academic. N.Y. : McGraw-Hill.

เฮอเซนสัน (ทองเรียน อมรชกุล. 2525 : 29-30; อ้างอิงจาก Hershenson. 1970 : 35 - 37) ได้กล่าวถึงภาระหน้าที่ของงานบริการในงานกิจการนักศึกษาว่า แบ่งเป็น 4 ประการ ได้แก่

1. ภาระหน้าที่ในการประสานงานภายใน (Internal Coordinating Functions) งานตามภาระหน้าที่ข้อนี้ ส่วนใหญ่เป็นการสร้าง บุคลากร และการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 งานในสำนักงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจการนักศึกษา
- 1.2 ระเบียบนักศึกษา กระบวนการเก็บและจัดทำข้อมูล
- 1.3 การวิจัยกิจการนักศึกษาทั้งในรูปแบบเนื้อหาและกระบวนการ
- 1.4 การอบรมบุคลากรเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาขณะปฏิบัติงาน
- 1.5 การหาทุนเพื่อนำมาใช้จ่ายเกี่ยวกับกิจการนักศึกษา

2. ภาระหน้าที่ด้านการปฐมนิเทศ (Orienting Functions) หมายถึง การให้เกิดความกระจ่าง ชัดเจนในปัญหาต่างๆ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการศึกษา นักศึกษา และชุมชน รายละเอียดของงานตามหัวข้อนี้ มีดังนี้

- 2.1 การสรรหานักศึกษา
- 2.2 การรับนักศึกษาเข้าเรียน
- 2.3 การทดสอบนักศึกษา (เพื่อรับนักศึกษา การกำหนดตัวบุคคลของนักศึกษาในด้าน วิชาการ และการปฐมนิเทศทางอาชีพ)
- 2.4 การจัดปฐมนิเทศ (สำหรับนักศึกษาปี1 และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำคู่มือนักศึกษา การจัดบอร์ด)

- 2.5 การแนะแนวในด้านต่างๆ เช่น วิชาการ เป็นต้น
- 2.6 การให้คำแนะนำแก่นักศึกษาต่างประเทศ
- 2.7 การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน
- 2.8 การวางตัวบุคคล เช่น การกำหนดตัวนักศึกษาในการทำหน้าที่ต่างๆ
- 2.9 การสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า รวมทั้งติดตามผล
- 2.10 การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน เช่น การจัดโครงการประชาสัมพันธ์กับท้องถิ่น

3. ภาระหน้าที่ในการให้ความสนับสนุน (Supportive Functions) ภาระหน้าที่ในข้อนี้เกี่ยวข้องกับ การตอบสนองทางด้านร่างกายและอารมณ์ของนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้เจริญงอกงามทาง สติปัญญาอย่างเต็มที่ รายละเอียดของงาน มีดังนี้

- 3.1 บริการสุขภาพในการแพทย์และจิตวิทยา
- 3.2 บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการเรียน
- 3.3 การทดสอบหาสมมติฐานทางจิตวิทยา
- 3.4 การแก้ไขเกี่ยวกับการพูดและการฟัง

3.5 การบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

3.6 กิจกรรมหอพัก

3.7 การจัดโครงการเกี่ยวกับศาสนา

3.8 บริการอาหาร

3.9 การจัดกิจกรรมร้านค้าของมหาวิทยาลัย

4. ภาระหน้าที่ทางการศึกษา (Educative Functions) หน้าที่ในข้อนี้ เป็นกิจกรรมร่วมหลักสูตร โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้โดยตรงอย่างเป็นทางการ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน รายละเอียดของงานประกอบด้วย

4.1 การสอนซ่อมเสริม เช่น ทักษะการอ่าน พูด เขียน เป็นต้น

4.2 การดำเนินการทางวินัย

4.3 องค์การนักศึกษา

4.4 การจัดโครงการกิจกรรมนักศึกษา เช่น การจัดทำหนังสือพิมพ์ การบรรยาย การแสดงดนตรีในมหาวิทยาลัย

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัย

4.6 การให้คำแนะนำแก่อาจารย์เพื่อเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมที่ในด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแต่ละคน การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนในมหาวิทยาลัย

4.7 การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและชุมชน เช่น การจัดทัศนจรเนื่องในโอกาสที่ชุมชนมีงานเทศกาลทางวัฒนธรรมต่างๆ

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา ได้กล่าวถึงขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา ไว้ใน “นิสิตนักศึกษา : หลักการ แนวทางปฏิบัติ และปัญหา” ของพรชูลี อาชวอำรุง. (2525 : 34 – 37) ว่า งานกิจการนักศึกษาเป็นงานที่มุ่งช่วยให้นักศึกษาให้มีความพร้อมทางการเรียน และการเปิดโอกาสให้นักศึกษาใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ดังนั้น โครงสร้างงานบริการในสถาบันอุดมศึกษาในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการนักศึกษา จึงแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ งานบริการ งานสวัสดิการ งานวินัยและพัฒนาการศึกษา และงานกิจกรรม งานทั้ง 4 ประเภท สามารถสร้างเป็นตารางสรุปได้ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างงานบริการนักศึกษาในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการนักศึกษา

การบริการด้านการปฐมนิเทศ

การจัดปฐมนิเทศ (Orientation) สำหรับนักศึกษาใหม่ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับสถาบันการศึกษาทุกแห่ง เพื่อให้นักศึกษาใหม่ซึ่งมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น ภูมิหลัง บุคลิกภาพ และวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้ทราบถึงสภาพแวดล้อม ระบบการศึกษา และวัตถุประสงค์

ของสถาบันการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในทุกๆ ด้านของสถาบันอุดมศึกษา อันจะทำให้นักศึกษาสามารถศึกษาเล่าเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการที่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีสภาพแวดล้อมและวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน จึงมีวัตถุประสงค์และรูปแบบของการจัดปฐมนิเทศที่ต่างกัน วัตถุประสงค์ของการจัดปฐมนิเทศที่สำคัญมีดังต่อไปนี้ (สำเนา ขจรศิลป์. 2537 : 129 – 130)

1. เพื่อต้อนรับและสร้างความประทับใจให้นักศึกษาใหม่
2. เพื่อให้นักศึกษาใหม่ได้รับทราบถึงปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. เพื่อให้นักศึกษาใหม่ทราบถึงระเบียบข้อบังคับ วิธีการเรียนการสอน และสภาพแวดล้อมของสถาบัน
4. เพื่อให้นักศึกษาใหม่ได้ทราบถึงกิจกรรมนักศึกษาและบริการต่างๆ ที่ทางสถาบันจัดไว้ให้กับนักศึกษา
5. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของนักศึกษาใหม่
6. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน
7. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีเป้าหมายในการศึกษาอย่างชัดเจน
8. เพื่อให้นักศึกษามีความสนใจ และมีค่านิยมเกี่ยวกับความรู้ในสาขาต่างๆ
9. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาตนเอง
10. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการเรียนและพัฒนาตนเอง
11. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับระบบการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมของสถาบัน

ในการปฐมนิเทศนักศึกษา มหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนดการให้การปฐมนิเทศนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาเก่าหรือนักศึกษาใหม่ก็ตาม และในการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัยจะเป็นผู้จัด โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการนักศึกษา เช่น กองกิจการนักศึกษา กองบริการนักศึกษา กองสวัสดิการ ฯลฯ ร่วมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาที่เข้ามาใหม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยยังมีวัตถุประสงค์ของการจัดปฐมนิเทศในด้านอื่นๆ (รุ่ง พูลสวัสดิ์. 2530 : 115 – 116) อาทิ

1. ต้องการให้นักศึกษาได้รู้จักประวัติความเป็นมา นโยบาย จุดมุ่งหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
2. ต้องการให้นักศึกษาเกิดความอบอุ่นใจ ไม่หวาดหวั่น มีความภูมิใจในความเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. ต้องการสร้างความผูกพันขั้นพื้นฐานระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อการพัฒนาการศึกษาและมหาวิทยาลัยโดยรวม

4. ต้องการทราบปัญหา ความต้องการ และความสนใจของนักศึกษา เพื่อที่จะได้หาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงต่อไป
5. ต้องการให้นักศึกษาทราบถึงบริการต่างๆ ที่ทางฝ่ายกิจการนักศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยจัดให้
6. ต้องการให้นักศึกษาทราบระบบการเรียนการสอน การลงทะเบียน ตลอดจนสิทธิและเสรีภาพต่างๆ ที่นักศึกษาพึงมีอยู่ในมหาวิทยาลัย

การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นงานประจำของมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใหม่ โดยแผนกทะเบียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกันในการดำเนินการจัดปฐมนิเทศ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่จะช่วยให้นักศึกษาได้รู้จักปรับตัวในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี (ทองเรียน อมรัชกุล, 2525 : 49 – 50) ส่วนการปฐมนิเทศนักศึกษาที่กำลังเรียนอยู่ ส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยจะมอบหมายให้อาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้การช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษา ในส่วนของกิจกรรมนักศึกษาของคณะ ผู้ช่วยคณบดีจะเป็นผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำกิจกรรมต่างๆ นอกเหนือจากกิจกรรมที่เป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาทางด้านโปรแกรมการเรียน

การปฐมนิเทศนักศึกษา เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้กับนักศึกษาใหม่ โดยมีเป้าหมายให้นักศึกษาใหม่ ได้ทราบโอกาสทางการศึกษาและระบบการศึกษาของสถาบัน ได้ทราบกฎ ระเบียบ วัตถุประสงค์และปรัชญาของสถาบัน และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของสถาบัน รูปแบบการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มีหลายรูปแบบ เช่น การประชุมนักศึกษาใหม่ การจัดสัปดาห์นักศึกษาใหม่ การเปิดสอนเป็นรายวิชา เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการจัดปฐมนิเทศและสภาพการณ์ของแต่ละสถาบัน อย่างไรก็ตามการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทุกรูปแบบประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประการ คือ (1) เนื้อหาสาระที่ช่วยให้นักศึกษาทราบกฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อม และระบบการศึกษาของสถาบัน (2) ให้โอกาสนักศึกษาได้พบปะพูดคุยกับอาจารย์ที่ปรึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษา (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2541 : 5)

สปูเนอร์ และ พาสควินี (Spooner and Pasquini, 1981 : 78 - 79) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน พบว่า การใช้กิจกรรมเชิงเล่นละครหรือการแข่งขันในการปฐมนิเทศ โดยคณะอาจารย์ จะประสบความสำเร็จในการปลูกฝังให้นักศึกษาใหม่มีความประทับใจและผูกพันกับมหาวิทยาลัยมากกว่าการปฐมนิเทศแบบเดิม

แคปรัม และ โคลเดรน (Kapraun and Coldren, 1982 : 67) ได้พัฒนาการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาโดยการทำคู่มือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย ทดลองใช้ใน 18 วิทยาเขต ผลการวิจัยพบว่า การแจกคู่มือนักศึกษาจะช่วยลดภาระในการตอบคำถามแก่นักศึกษาอย่างมาก และจากการสอบถามอาจารย์และนักศึกษาต่างก็เห็นด้วยกับการทำคู่มือนี้

แคนเดีย (Candia, 1998 : 4344) ได้ทำการสำรวจผลของการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ที่มีต่อเกรดเฉลี่ยในภาคเรียนแรกของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนตอนใต้ของรัฐเท็กซัส จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน ซึ่งเป็นการสะสมข้อมูลตั้งแต่ปี 1992 – 1997 โดยใช้การวิเคราะห์แบบย้อนกลับ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย การเข้าร่วมการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ การเข้าร่วมในองค์กรนักศึกษา การเรียนพิเศษ และการได้รับบริการสนับสนุน ส่วนตัวแปรตามคือ เกรดเฉลี่ยที่ได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญระหว่างเกรดเฉลี่ย และอัตราความสำเร็จ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าร่วมและนักศึกษาที่ไม่เข้าร่วมการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของรูปแบบการปฐมนิเทศและพบว่าการศึกษาที่ฝึกทักษะการเรียนรู้ ไม่มีผลต่อเกรดเฉลี่ยที่ได้

เจ็ดโฌม ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการปฐมนิเทศ นักศึกษาฝึกสอนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเสนอรูปแบบการปฐมนิเทศนักศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการฝึกอบรม จำนวน 21 คนๆ ละ 3 รอบในเนื้อหาเกี่ยวกับการปฐมนิเทศนักศึกษา 7 ด้าน คือ ด้านนโยบาย หลักสูตร งบประมาณ จุดมุ่งหมาย การจัดองค์การและบุคลากรการดำเนินงาน และการประเมินผลการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกสอน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกสอนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วย นโยบายการปฐมนิเทศ ควรให้นักศึกษาฝึกสอนทุกคนเข้ารับการปฐมนิเทศ จัดประสบการณ์วิชาชีพหลายลักษณะเพื่อพัฒนาสมรรถภาพนักศึกษาครูให้สมบูรณ์มากที่สุด สร้างเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นครูที่ดี มีจุดมุ่งหมายของการปฐมนิเทศเพื่อเตรียมนักศึกษาให้พร้อมที่จะเป็นครูที่ดี เข้าใจการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงาน มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในอนาคต มีคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการจัดองค์การและบุคลากร ควรจัดตั้งศูนย์ประสบการณ์วิชาชีพเพื่อรับผิดชอบการฝึกงานและฝึกสอน โดยมีคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประจำศูนย์ ด้านการดำเนินงาน ควรมีการสำรวจความจำเป็นในการปฐมนิเทศ มีการจัดโครงการปฐมนิเทศเป็นงานประจำในแผนประจำปี และวิทยาการควรเลือกจากผู้เชี่ยวชาญที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมที่เป็นครู ผู้เข้ารับการปฐมนิเทศ ประกอบด้วย นักศึกษาฝึกสอนและอาจารย์นิเทศ โดยให้ผู้เข้ารับการปฐมนิเทศมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และใช้เทคนิคในการฝึกอบรมหลายอย่างประกอบกัน ควรใช้สถานที่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ระยะเวลาของการปฐมนิเทศประมาณ 2 - 3 วัน หลักสูตรการปฐมนิเทศ มีทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ รวมทั้งกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกายและจิตใจ ด้านงบประมาณ ควรจัดทำงบประมาณล่วงหน้า 1 ปีงบประมาณ กำหนดค่าใช้จ่ายให้เพียงพอ โดยใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย เงินค่าบำรุงการศึกษา และเงินรายได้ของคณะศึกษาศาสตร์ ด้านการประเมินผล ควรมีการประเมินผลทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ได้แก่ ระหว่างการปฐมนิเทศ เมื่อสิ้นสุดการปฐมนิเทศ และมีการติดตามผล โดยใช้เทคนิคการประเมินหลายๆ วิธี และควรนำผลการปฐมนิเทศไปใช้ในการปรับปรุงการปฐมนิเทศครั้งต่อไป

การบริการด้านการให้คำปรึกษา

นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาส่วนมากจะมีอายุอยู่ในระหว่างวัยรุ่นตอนปลาย ซึ่งเป็นวัยหัวเลี้ยวหัวต่อของการเปลี่ยนแปลงจากวัยรุ่นสู่ผู้ใหญ่ มีการเปลี่ยนแปลงสภาพทางร่างกายและจิตใจมาก เป็นวัยที่กำลังปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความเชื่อและเจตคติต่อสิ่งต่างๆ มีความสับสนยุ่งยากและลังเลใจ จึงมีความจำเป็นต้องมีบริการให้คำปรึกษาที่มีความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากร งบประมาณ และสถานที่ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถแก้ปัญหา และตัดสินใจเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับตนเองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในด้านการศึกษาและชีวิต

ระวีวรรณ ชินะตระกูล (2537 : 181) ให้ความหมายของบริการให้คำปรึกษาว่า เป็นการช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การป้องกันปัญหาและพัฒนาสิ่งที่ตนเองปรารถนาอย่างเหมาะสม โดยที่ผู้รับบริการพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้นตามมาหลังจากการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งของตน

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537 : 231) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษา (Counseling) ว่า “เป็นกระบวนการที่แสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่นและปลอดภัยระหว่างผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ทางจิตวิทยาและการให้คำปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อม และเรื่องราวที่นำมาปรึกษา สามารถใช้สติปัญญาและความสามารถของตนเองในการตัดสินใจเลือกการแก้ปัญหา การปรับตนเอง และการพัฒนาตนเอง อย่างเหมาะสม” กระบวนการให้คำปรึกษาเน้นที่เหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นบุคคลปกติ ที่มีความวิตกกังวล ไม่สามารถตัดสินใจหรือปรับตัว หรือไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ของการบริการให้คำปรึกษา มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และระบบการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง ทั้งทางด้านความถนัด ความสามารถ ความสนใจ ค่านิยม และเข้าใจสภาพแวดล้อมของตนเอง
3. เพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักโลกของงานและอาชีพต่าง ๆ ตลอดจนสภาพของตลาดแรงงานที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถเลือกอาชีพ เลือกสาขาวิชาเรียนให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง และสภาพความต้องการของตลาดแรงงาน
5. เพื่อช่วยให้นักศึกษาที่มีความวิตกกังวล มีความตึงเครียด และมีความทุกข์ใจ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
6. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านอารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ
7. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลทางด้านการศึกษา อาชีพและตลาดแรงงานที่ทันสมัย
8. เป็นแหล่งวิชาการและศูนย์กลางในการป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัย (2541 : 19) ได้กำหนดเป้าหมายและภารกิจหลักของการให้คำปรึกษาว่า ภารกิจหลักของการบริการด้านการให้คำปรึกษา คือ การช่วยให้นักศึกษากำหนดและบรรลุเป้าหมาย ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา ด้านส่วนตัวและสังคม เพื่อให้บรรลุภารกิจดังกล่าว เป้าหมายของการบริการให้คำปรึกษาต้องมีดังต่อไปนี้

1. ให้บริการปรึกษาที่มีคุณภาพดีทั้งการปรึกษาเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่มแก่นักศึกษา ทั้งทางด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัว และสังคม

2. ช่วยให้นักศึกษาสามารถวางแผนการประกอบอาชีพและวางแผนการศึกษาได้

3. ช่วยให้นักศึกษาได้งานที่ตรงความถนัด ความสามารถ และความสนใจของนักศึกษา และเพื่อบรรลุเป้าหมายของการบริการให้คำปรึกษา สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการต่างๆ แก่นักศึกษาดังต่อไปนี้

1. บริการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลทั้งทางด้านการเรียน ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัว และสังคม

2. บริการให้คำปรึกษาเป็นรายกลุ่มเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้สามารถแก้ปัญหา ด้านการศึกษา การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาบุคลิกภาพ

3. บริการห้องสมุดอาชีพที่มีข้อมูลด้านต่างๆ เช่น อาชีพ ภาวะและแนวโน้มของตลาดแรงงาน แหล่งฝึกอาชีพ สถานที่ประกอบอาชีพ ตำแหน่งที่ว่าง ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา ระดับต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

4. บริการทดสอบซึ่งมีแบบทดสอบ แบบสำรวจเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความสนใจ อาชีพ ความถนัด และค่านิยมที่มีคุณภาพดี

5. บริการระเบียบสะสมของนักศึกษาที่มีข้อมูลที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์

6. บริการจัดหางาน ทั้งการจัดหางานให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่และบัณฑิต

บริการให้คำปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษาอาจจะจัดบริการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม ซึ่งจะช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆ คาจอมซิน (อรสา หงษ์นิกร. 2529 : 25 ; อ้างอิงจาก Kajomsin. 1985 : 41 – 42) ได้กล่าวถึงการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. บริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ เป็นบริการที่จะช่วยให้นักศึกษาได้วางแผนเกี่ยวกับอาชีพอย่างถูกต้อง ซึ่งจะให้บริการในด้านการวางแผนการดำเนินชีวิต การให้ข้อมูลด้านอาชีพและการทดสอบในด้านต่างๆ

2. บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา เป็นบริการที่จะช่วยนักศึกษาในเรื่องการพัฒนาทักษะในการเรียน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อ ตลอดจนการช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน

3. บริการให้คำปรึกษาด้านส่วนตัวและสังคม เป็นบริการที่จะช่วยนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัว ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และปัญหาการอยู่ร่วมในสังคม

โดยทั่วไปมหาวิทยาลัยจะมีศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะนําในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ ในระดับมหาวิทยาลัย ศูนย์นี้จะขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และจะแบ่งอยู่ในกองบริการ การศึกษา ส่วนในระดับคณะ ศูนย์นี้จะแบ่งอยู่กับผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบ บริหารงานของแต่ละมหาวิทยาลัยว่าจะมีนโยบายอย่างไร อย่างไรก็ตามงานให้บริการปรึกษาแนะนําดังกล่าว ช่วยให้การบริหารงานกิจการนักศึกษามีความก้าวหน้าและพัฒนาไปโดยตลอด ทำให้เป็นที่พึงของ นักศึกษาที่มีปัญหา ไม่ว่าจะเป็นปัญหส่วนตัว ปัญหาด้านการเรียน ทางสังคม และปัญหาที่เกิดจาก สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม ซึ่งในบางครั้งปัญหาของนักศึกษาจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างใกล้ชิด รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ โดยทั่วไปมหาวิทยาลัยจะกำหนดอัตราส่วนของนักศึกษาประมาณ 8 -10 คน ต่ออาจารย์ ที่ปรึกษาแต่ละคน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยบางแห่งยังมีศูนย์บริการกลางเพื่อบริการ นักศึกษาเมื่อมี ปัญหาและต้องการคำปรึกษาโดยตรง ดังนั้นบริการต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดให้ย่อมเป็นหลักประกัน ในการศึกษาหาความรู้และความเป็นเลิศทางวิชาการ ทางด้านอาชีพ ทางสังคม และตัวของนักศึกษาเอง

อย่างไรก็ตามแต่ละมหาวิทยาลัยย่อมมีนโยบายและมีจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษา และ แนะนํานักศึกษาของตนอยู่แล้ว โดยเริ่มตั้งแต่นักศึกษาเข้ามาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาออกไป ดังนั้น จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาและการแนะนํา จึงควรจะดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ (รุ่ง พูลสวัสดิ์, 2530 : 118)

1. เพื่อช่วยให้นักศึกษาปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางด้านการเรียนการสอนในระบบ มหาวิทยาลัยและในเวลาเดียวกันมหาวิทยาลัยควรให้โอกาสนักศึกษาได้แสวงหาความรู้ตามความต้องการ ความสามารถและความสนใจของตนเองอย่างอิสระ
2. เพื่อร่วมมือประสานประโยชน์กับนักศึกษาในการพัฒนาโปรแกรมการสอนโครงการและ กิจการต่าง ๆ ระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย
3. เพื่อให้นักศึกษาได้แสวงหาแนวทางอาชีพที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสนใจ และความสามารถในขอบเขตจำกัดของตนเอง
4. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีแรงจูงใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคนานัปการ และสามารถพัฒนาการ เรียนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถแก้ปัญหาตนเอง และปัญหาอื่นๆ ได้อย่างมีสติ
6. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความสามัคคี มีความรัก ความเข้าใจ และร่วมมือกันอย่างสันติ เพื่อการปกครองตนเองและหมู่คณะต่อไป

พรชูลี อาชวอำรุง ได้ให้ความเห็นในเรื่องการให้คำปรึกษาและแนะแนวในระดับอุดมศึกษา ในการประชุมสัมมนาเรื่อง “การพัฒนางานแนะแนวเพื่อพัฒนานิสิต นักศึกษา” ระหว่างวันที่ 18 – 20 สิงหาคม 2536 ของทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2536 ข. : 158 – 159) สรุปได้ว่า การให้ คำปรึกษามีหลายวิธี แต่วิธีหลัก ๆ มีอยู่ 4 วิธี ได้แก่

1. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Method) วิธีการนี้ผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง หรือการให้คำปรึกษาโดยวิเคราะห์บุคลิกลักษณะและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผู้ขอรับคำปรึกษา

2. วิธีให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non – Directive Method) บางที่เรียกการให้คำปรึกษาแบบนี้ว่า การให้คำปรึกษาแบบผู้ขอรับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง หรือการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ที่ให้คำปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา การชี้แจงจุดมุ่งหมายและกระบวนการให้คำปรึกษา การสนับสนุนให้ผู้ขอรับคำปรึกษาพูดและระบายความรู้สึกและการกระทำ ความเข้าใจกับผู้ขอรับคำปรึกษา

3. วิธีให้คำปรึกษาแบบเลือกใช้วิธีต่าง ๆ (Electric Method) คือการเลือกวิธีการหลาย ๆ วิธีมาใช้ ผู้นำแนวทางนี้มาใช้คือ เฟรดเดอริก ซี ทอร์น ซึ่งมีแนวความคิดว่า การใช้วิธีการเดียวอาจจะจำกัดเกินไปไม่ได้ประโยชน์เท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม วิธีการให้คำปรึกษาวิธีนี้ต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดี และผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้วิธีการต่าง ๆ ดีพอที่จะเลือกมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

4. วิธีให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Method) จอห์น ดี ครัมโมทซ์ และคาร์ล อี ทอร์เสน ได้ชื่อว่าเป็นผู้นำแนวความคิดนี้ โดยมีหลักว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นสิ่งที่เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้ กระบวนการให้คำปรึกษา คือ การพยายามให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อเป็นการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้หลักการเรียนรู้เป็นวิธีการช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาปรับพฤติกรรม เช่น การให้แรงเสริมต่อพฤติกรรมที่ต้องสนับสนุน เป็นต้น

โคสโลฟฟ์ (Kozloff. 1985 : 69 - 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาโดยถามถึงหน้าที่ที่สำคัญที่สุดในการให้คำปรึกษา และความต้องการผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา จากนักศึกษา 147 คน ซึ่ง 77 % เป็นนักศึกษานิติศาสตร์ ปีที่ 1 และปีที่ 2 พบว่า มากกว่า 50% เห็นว่า หน้าที่ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องการให้ที่ปรึกษาทำหน้าที่แนะนำวิชาที่จำเป็นต้องเรียนเพื่อให้จบการศึกษาและการหางานทำ ส่วนความต้องการผู้ทำหน้าที่ให้ปรึกษา พบว่า ต้องการให้อาจารย์ประจำคณะทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเลือกวิชาเรียน ให้อาจารย์ฝ่ายแนะแนวทำหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำเรื่องการประกอบอาชีพ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยเหลือปัญหาส่วนตัว และให้คนอื่น ๆ ช่วยเรื่องที่น่าสนใจและความสามารถต่าง ๆ

คาร์เตอร์ (Carter. 1986 : 3260 - A) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความเข้าใจพื้นฐานเรื่องการให้คำปรึกษาด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เชิงวิจารณ์ถึงความเข้าใจ 6 ประการเกี่ยวกับการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา การวิเคราะห์ในหลักนโยบายของมหาวิทยาลัย หลักของการให้คำปรึกษา การสังเกตการณ์การสัมภาษณ์นักศึกษา และการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้คำปรึกษาทางวิชาการ ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ได้มาจากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่เคยหรือกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาทุกคนกล่าวถึงทัศนคติและปฏิกิริยาที่ไม่เป็นกันเองและไม่ใส่ใจของคณาจารย์ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่เชื่อว่าขนาดของมหาวิทยาลัยคือปัญหา แต่ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานทั้ง 6 ประการนั้นผิดพลาด แม้ว่าวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาทางวิชาการ คือ การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในสิ่งที่ต้องการด้านวิชาการ แต่นักศึกษาแสดงความเชื่อว่า มหาวิทยาลัยควรมุ่งเน้นไปที่การให้คำปรึกษาทางวิชาการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพให้มากที่สุด

ธอร์น (Thorne, 1998 : 317) ได้รายงานผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานในศูนย์ให้คำปรึกษาของ Memorial University ในโครงการ การพัฒนาคู่มือสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาด้านจิตวิทยาการศึกษา เพื่อเป็นการฝึกหัดนักศึกษาและเพิ่มโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ พัฒนาความก้าวหน้าในด้านอาชีพของตน ได้รับประสบการณ์ใหม่และเรียนรู้การควบคุมคุณภาพของอาชีพ และเพื่อว่าจ้างนักศึกษาฝึกหัดในการให้คำปรึกษากับผู้เข้ารับการศึกษา ทั้งในเรื่องส่วนตัว อาชีพ และการปรับปรุงลักษณะนิสัย โดยนอกจากจะช่วยเหลือนักศึกษาในการหาข้อมูลด้านวิชาการและอาชีพแล้ว ยังมีส่วนในการประชุมประจำสัปดาห์ การวางแผนด้านอาชีพ การฝึกกระบวนการระหว่างบุคคล พร้อมกับเป็นผู้ช่วยในการฝึกอบรมแบบกลุ่ม และแบบอื่นๆ เพื่อให้นักศึกษาฝึกหัดสามารถพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น

พร้อมกันนี้ธอร์นยังมีข้อเสนอแนะของการรายงานเพื่อการพัฒนาโครงการช่วยเหลือนักศึกษาคนอื่นๆ ด้านจิตวิทยาการศึกษาว่า ศูนย์การให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัยควรมอบหมายให้มีการพัฒนาด้านงานวิจัย โดยให้เจ้าหน้าที่และนักศึกษาแบ่งสรรเวลามาทำงานวิจัยทุกสัปดาห์ด้วย

นวลจันทร์ รณนารักษ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาพยาบาลต่อพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านสังคมส่วนตัว ด้านอาชีพ และด้านทั่วไป แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาพยาบาล มีทักษะต่อพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานให้คำปรึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษารวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาพยาบาลที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกัน มีทักษะต่อพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษารวมทุกด้านแตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนอยู่ในระดับชั้นปีการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะต่อพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษารวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีทักษะต่อพฤติกรรมการให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 มีทักษะไม่แตกต่างกับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 แต่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีทักษะแตกต่างกับชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 2 มีทักษะแตกต่างกับชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

วิสูตร จำเนียร (2543 : 102) ได้ศึกษาการปฏิบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาสถาบันราชภัฏธนบุรี เกี่ยวกับบทบาทในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาใน 5 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านสวัสดิการ ด้านการพัฒนา นักศึกษา ด้านวิชาชีพ และด้านการดำเนินงานให้คำปรึกษา และเปรียบเทียบการปฏิบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา โปรแกรมการศึกษา และความรู้เกี่ยวกับกิจการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บทบาทในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาสถาบันราชภัฏธนบุรี อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านการพัฒนา นักศึกษา และด้านวิชาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านการศึกษา ควรให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรในสาขาวิชาที่เรียน ด้านการพัฒนา นักศึกษาควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแต่งกายของนักศึกษา ด้านการดำเนินงานให้คำปรึกษา ควรใช้เวลาพบนักศึกษาในความรับผิดชอบเป็นกลุ่มอย่างน้อยเดือนละครั้ง ด้านสวัสดิการ ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงินทุนกู้ยืมของรัฐบาล ด้านวิชาชีพ ควรให้คำแนะนำ

เกี่ยวกับการศึกษาระดับสูงขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบกับกันแล้วอาจารย์ ที่ปรึกษาที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และโปรแกรมวิชาต่างกัน มีบทบาทในการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ในการให้คำปรึกษาและมีความรู้ทันกิจการนักศึกษาแตกต่างกัน มีบทบาทในการให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน

การบริการด้านทุนการศึกษา

ในระยะเริ่มก่อตั้งสถาบันอุดมศึกษาไทย รัฐบาลมีนโยบายรับผิดชอบจัดการศึกษาระดับ อุดมศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรมาใช้ในหน่วยงานของรัฐเป็นส่วนใหญ่ ค่าใช้จ่ายของสถาบันอุดมศึกษาเกือบ ทั้งหมด จึงได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งเท่ากับว่านักศึกษาทุกคนได้รับทุนการศึกษา แต่กระนั้น ก็ยังเป็นการยากที่ผู้ที่มาจากครอบครัวที่ยากจนจะได้มีโอกาสเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา เกือบทั้งหมดจึงมาจากครอบครัวที่มีฐานะปานกลางขึ้นไป ซึ่งในบางครั้งก็อาจประสบกับปัญหาด้าน การเงินบ้าง อันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ การหย่าร้างของบิดามารดา หรือการเสียชีวิตของหัวหน้า ครอบครัวซึ่งเป็นผู้ที่มีรายได้ สถาบันอุดมศึกษาจึงได้จัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อช่วยเหลือนักศึกษา ซึ่ง ทุนการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเงินที่บริษัท ห้างร้าน ธนาคาร และผู้มีจิตศรัทธาบริจาคให้กับสถาบันอุดมศึกษา โดยตรง หรือบริจาคผ่านทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การจัดตั้งกองทุน โดยการที่มีผู้บริจาคเงินจำนวนมากเพื่อจัดตั้งเป็นกองทุน และให้ สถาบันอุดมศึกษานำเงินไปฝากธนาคาร แล้วนำดอกผลมาจัดเป็นทุนการศึกษาให้นักศึกษาตาม วัตถุประสงค์ของผู้บริจาค
2. การจัดทุนการศึกษาประจำปี โดยผู้บริจาคจัดสรรเงินเพื่อเป็นทุนการศึกษาให้นักศึกษา เป็นประจำทุกปีการศึกษา สำหรับสถาบันเอกชนก็ได้จัดสรรทุนการศึกษาไว้ให้นักศึกษาเช่นกันแต่ ประเภททุนและทุนการศึกษานั้นยังไม่มากเท่ากับทุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ทุนการศึกษา (Financial Aids) ในสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปมีหลายประเภทซึ่งแต่ละสถาบัน อาจเรียกชื่อประเภทของทุนการศึกษาแตกต่างกันไป (สำเนาวิจัยศิลป. 2537 : 141 – 146) ทุนการศึกษา ที่รู้จักกันดีมีดังต่อไปนี้

1. ทุนเรียนดี เป็นทุนการศึกษาที่มีมาตรฐานและมีอยู่เกือบทุกสถาบัน วัตถุประสงค์หลัก ของทุนประเภทนี้ ก็เพื่อเป็นรางวัลแก่นักศึกษาที่มีผลการเรียนดีเด่น การให้ทุนการศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ใน รูปของการยกเว้นค่าเล่าเรียนของภาคการศึกษาถัดไป
2. ทุนเฉพาะสาขา ส่วนใหญ่เป็นทุนที่มีผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนการศึกษา สาขาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ
3. ทุนนักกีฬา สถาบันอุดมศึกษาบางแห่ง ต้องการสร้างชื่อเสียงให้กับสถาบันทางด้าน กีฬา จึงจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ผู้ที่มีความสามารถทางด้านกีฬาให้เข้าศึกษาในสถาบัน ลักษณะการให้ ทุนการศึกษา ส่วนมากเป็นการยกเว้นค่าเล่าเรียนให้กับนักศึกษาที่เป็นนักกีฬาของสถาบัน

4. ทุนฉุกเฉิน เป็นทุนการศึกษาที่มีความจำเป็นอีกประเภทหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาไว้ช่วยเหลือนักศึกษาที่ครอบครัวยากจน อดิศักดิ์ วาตภัย หรือ อุทกภัย ฯลฯ จนทำให้นักศึกษาได้รับความเดือดร้อน ไม่มีเงินค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษา

5. ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ หรือทุนยากจน วัตถุประสงค์หลักของทุนประเภทนี้ มุ่งจัดสรรทุนการศึกษา ให้แก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ แต่มีผลการเรียนพอที่จะสำเร็จการศึกษาได้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จการศึกษา

6. ทุนทำงาน เป็นทุนที่ผู้ได้รับทุนต้องทำงานตอบแทนให้สถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดให้มีค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง หรืออาจจ่ายเป็นรายเดือน ในอัตราจ้างที่สูงกว่าค่าแรงเสมือนพนักงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถประหยัดเงินค่าจ้างบุคลากรแล้ว ยังทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ในการทำงาน และรู้จักคุณค่าของเงินอีกด้วย

7. ทุนอาหารกลางวัน เงินที่ใช้ในโครงการอาหารกลางวันนั้น อาจเป็นเงินรายได้ของทางสถาบันเอง หรืออาจเป็นเงินบริจาคที่ต้องการช่วยเหลือโครงการนี้ ส่วนการดำเนินงานอาจแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมและทรัพยากรของสถาบัน เช่น อาจให้ภาควิชาประกอบอาหารกลางวันจำหน่ายแก่นักศึกษาในราคาถูก หรือให้คูปองอาหารประจำเดือนแก่นักศึกษา เป็นต้น

8. ทุนวิจัย ทุนการศึกษาประเภทนี้ ส่วนมากเป็นทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดหาเงินประเภทนี้ ไว้ช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำวิทยานิพนธ์

9. ทุนเงินกู้จากธนาคาร ธนาคารบางแห่งให้สินเชื่อเพื่อการศึกษา จึงเปิดโอกาสให้นักศึกษากู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา นักศึกษาที่ต้องการกู้เงินอาจขอข้อมูลได้จากหน่วยทุนการศึกษาและขอกู้เงินจากธนาคารโดยตรง

การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาด้านการเงินมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งต่างมีนโยบายที่แตกต่างกันไป บางแห่งอาจให้ความช่วยเหลือในลักษณะผูกพันกับนักศึกษา คือ เมื่อจบการศึกษาแล้วจะต้องทำงานให้กับมหาวิทยาลัยนั้น เช่น แพทย์ พยาบาล บางมหาวิทยาลัยก็ให้ความช่วยเหลือแบบไม่มีข้อผูกพันกับนักศึกษา ซึ่งจุดมุ่งหมายที่บริการด้านทุนการศึกษาแก่นักศึกษา คือ (1) เพื่อให้โอกาสนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์แต่มีสติปัญญาดีได้สามารถเรียนในสถาบันอุดมศึกษาจนสำเร็จการศึกษา (2) เพื่อให้โอกาสนักศึกษาได้ตระหนักถึงภาระกิจทางด้านสังคม เศรษฐกิจที่เหมาะสมต่อการศึกษารองตน (3) เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ (4) เพื่อให้นักศึกษาเห็นคุณค่าของเงินและสามารถครองตัวได้ทางด้านการเงิน (รุ่งพลสวัสดิ์, 2530 : 122)

การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาทางด้านการเงินโดยการจัดหาทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และจัดให้นักศึกษาได้กู้เงินจากกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของรัฐบาล เป็นภาระกิจที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีโอกาสได้ศึกษาจนสำเร็จการศึกษาเพื่อให้บรรลุภาระกิจดังกล่าว ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายของงานทุนการศึกษาไว้ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541: 24)

1. ช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้สามารถศึกษาจนสำเร็จการศึกษา
2. จัดสรรทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาที่มีสิทธิ์ได้รับทุนการศึกษาแต่ละประเภท
3. ช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบภัยพิบัติฉุกเฉินให้สามารถศึกษาได้จนสำเร็จการศึกษา
และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีการดำเนินงานทุนการศึกษา
ดังต่อไปนี้
 - ก. ให้ข้อมูลแก่นักศึกษาและอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และ
กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของรัฐบาล
 - ข. ช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อการกู้เงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
 - ค. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา
เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ได้รับทุน แหล่งเงินทุน และจำนวนเงินทุนที่ได้รับ เพื่อจัดสรรทุนการศึกษาให้นักศึกษา
 - ง. ตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาการกู้เงินของนักศึกษาจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษาของรัฐบาลและคณะกรรมการพิจารณาทุนการศึกษา และการขอกู้เงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษาของรัฐบาล
 - จ. ติดตามประเมินผลนักศึกษาที่กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
และนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาหรือทุนการศึกษาที่มีผู้บริจาคให้นักศึกษา

ปาร์โร (Parro. 1997 : 1615) ได้ศึกษาคุณภาพของการช่วยเหลือด้านการเงินและความคงอยู่ของนักศึกษา โดยมุ่งไปที่คำถามที่ว่า การช่วยเหลือทางการเงินมีความสัมพันธ์ต่อความคงอยู่ของนักศึกษาในสถาบันหรือไม่ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ให้คำจำกัดความของ “การคงอยู่” ว่า หมายถึง การสำเร็จการศึกษาภายในห้าปีตั้งแต่แรกเข้าศึกษา การศึกษาครั้งนี้มุ่ง ขยายงานวิจัยที่เคยมีมา โดยการเข้าร่วมวัดคุณภาพของการช่วยเหลือด้านการเงิน การช่วยเหลือประการแรกได้แก่ การมอบให้ การให้ยืม และการให้งานทำ ประการที่สองคือ สำนวนความแตกต่างระหว่างที่มาของนักศึกษา ซึ่งในการช่วยเหลือด้านการเงินต้องหาต้นทุนที่มีอยู่จริง โดยการวัดระหว่างต้นทุนและผลกำไรของค่าเล่าเรียนของสถาบัน ผลการศึกษาพบว่า การช่วยเหลือทางการเงินมีความสัมพันธ์อย่างมากในการสำเร็จการศึกษา ถึงแม้ว่า จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่ในสถาบัน มีแนวโน้มของความต้องการความช่วยเหลือด้านการเงินในแต่ละประเภทมากขึ้น เมื่อนักศึกษาต้องการความช่วยเหลือจำนวนมากขึ้น ทำให้สถาบันจึงต้องปรับค่าเล่าเรียนขึ้น จึงเป็นการยากที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ การศึกษาครั้งนี้ยังพบอีกด้วยว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างค่าเล่าเรียนและจำนวนของการช่วยเหลือ และการช่วยเหลือจะปรากฏความสำคัญเด่นชัดสำหรับนักศึกษาที่อยู่ในสถาบันที่มีค่าเล่าเรียนสูง

โฮลท์ชไนเดอร์ (Holtzschneider. 1997 : 1620) ศึกษาการช่วยเหลือของสถาบันต่อนักศึกษาของวิทยาลัย New England ระหว่างปี 1740-1800 ซึ่งมหาวิทยาลัย Harvard, Yale, Brown และ วิทยาลัย Dartmouth ได้เสนอหนทางในการช่วยเหลือนักศึกษาที่ยากจนในด้านค่าใช้จ่ายทางการศึกษาของวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นทุนการศึกษา การให้งานทำในวิทยาลัย การยกหนี้สินให้ การลดค่าเล่าเรียน ซึ่งเป็นทางเลือก

ในอีกหลายทางของนักศึกษาที่ต้องการ งานวิจัยนี้อธิบายถึงวิธีการช่วยเหลือนักศึกษาที่ต้องการอย่างกะทันหัน ในช่วงก่อนและหลังการปฏิวัติ จากปี ค.ศ.1740-1800 เป็นแนวทางแนะนำในการปรับตัว และการเข้าร่วมเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการช่วยเหลือนักศึกษาระหว่างศตวรรษที่18 ก่อนที่จะเป็นที่มาของงาน สงเคราะห์มหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยWilliam, Bowdoin, และ Amherst ในปลายศตวรรษที่ 19

วิกกินส์ (Wiggins. 1998 : 4440) ได้ศึกษาอิทธิพลของกองทุนอุดมศึกษาของรัฐด้านการปฏิบัติงาน งานของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทำการสำรวจ 3 ประการด้วยกันคือ ประการแรก พิจารณาอิทธิพลของโครงการช่วยเหลือทางการเงินของรัฐบาลต่อนักศึกษาในการเรียกเก็บ ค่าเล่าเรียนของทางสถาบัน ประการที่สอง พิจารณาการช่วยเหลือนักศึกษาของรัฐบาลในด้านค่าใช้จ่าย ด้านผู้เช่าอยู่อาศัยของสถาบัน ประการที่สามสำรวจอิทธิพลของกองทุนรัฐบาลในด้านค่าใช้จ่ายของสถาบัน เกี่ยวกับงานวิจัย ด้านการศึกษา การบริการชุมชน และการบริการนักศึกษา ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของกองทุนการศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย การช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา ทั้งจากข้อมูล ที่มีอยู่จริงและจากสถิติ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและในด้านค่าใช้จ่ายของสถาบันอุดมศึกษา

สัวัฒนา วิธัฒนพงค์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหน่วย ทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำ และให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาตรี ที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่างๆ และ นักศึกษาที่กู้ยืมทุนเพื่อการศึกษาและกำลังศึกษาในปีการศึกษา 2541 จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ (1) นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม 4 ด้าน และในแต่ละด้านว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกันมีความเหมาะสมในระดับมาก (2) นักศึกษาชายและหญิงมีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วย ทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม 5 ด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน (3) นักศึกษาต่างคณะ กันมีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษาโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์มีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา ต่างกับนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการนักศึกษา นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์มีทัศนะต่อ การให้บริการนักศึกษาต่างกับนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะ วิทยาศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การบริการด้านสวัสดิการและการบริการทั่วไป

บริการด้านสวัสดิการและการบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตประจำวันของนักศึกษาขณะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย และเป็นส่วนส่งเสริมประสบการณ์ให้นักศึกษาได้พัฒนาชีวิตที่สมบูรณ์ สร้างทัศนคติที่ดีต่อสังคมภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย อาจกล่าวได้ว่า การบริการด้านสวัสดิการและการบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัย เป็นงานหลักที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกฝ่ายจะละเลยไม่ได้ เพราะเป็นบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนานักศึกษา (สุวัฒนา จิตวัฒนพงษ์. 2542 : 12)

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา ได้ให้ความหมายของ ของงานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา ไว้ใน “นิสิตนักศึกษา : หลักการ แนวปฏิบัติและปัญหา” ของพรชูลี อาชวอำรุง (2525 : 38 – 41) โดยแบ่งประเภทงานดังนี้

ก. งานสวัสดิการ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้เรียนโดยตรงเช่น การจัดทุนการศึกษา การหางานทำระหว่างศึกษาและเมื่อสำเร็จการศึกษา การให้บริการแนะแนว การอนามัย และหอพัก เป็นต้น มี 2 ลักษณะงานคือ

1. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นในชีวิตนิสิตนักศึกษาโดยตรง หากไม่มีสวัสดิการนี้อาจเป็นผลให้นักศึกษาบางคนไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้
2. เป็นงานที่ต้องติดต่อในรูปแบบที่ต้องแบบประวัติ กรอกใบสมัคร และเก็บทะเบียนข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักศึกษาผู้นั้น

ข. งานบริการ คือ งานทุกอย่างที่มีผลกระทบต่อความสะดวกสบายของชีวิตนิสิตนักศึกษา เช่น บริการจัดบริเวณรอบสถาบันอุดมศึกษาให้สะอาด น่าอยู่ บริการจัดรถรับส่งนักศึกษา หรือการติดต่อขอลดค่าโดยสารให้กับนักศึกษา เป็นต้น งานบริการโดยทั่วไปที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้นักศึกษา ได้แก่

บริการโทรศัพท์ติดต่อ หรือไปรษณีย์โทรเลข เพื่อให้นักศึกษาได้รับความสะดวกสบายจากการติดต่อสื่อสาร

บริการรับฝาก ถอนเงิน ซึ่งอาจเป็นเช็คหรือธนาคาติ เพื่อช่วยให้สะดวกในการใช้จ่ายโดยเฉพาะเวลาที่ผู้ปกครองส่งเงินมาให้

บริการเสียงตามสาย อาจมีการเปิดให้นักศึกษาได้รับทราบข่าวสารของทางราชการ ข่าวสารของกิจกรรมนักศึกษาในยามว่างจากการศึกษา และบริการเสียงเพลง เป็นต้น

บริการน้ำและอาหารที่ถูกหลักโภชนาการ และมีหลายชนิดให้เลือกตามใจชอบ หรือข้อต้องห้ามทางศาสนา

บริการที่ทั้งขยะ ถังฝัง ท่อระบายน้ำ ตลอดจนห้องน้ำห้องส้วม ที่สะอาดถูกหลักอนามัย ไร้กลิ่น

บริการถ่ายสำเนา บริการพิมพ์ บริการอัดสำเนา(พิมพ์เขียว) เพื่อช่วยในการทำรายงานของนักศึกษา หรือถ่ายสำเนาหนังสือไปอ่านที่บ้าน

บริการอาหาร เครื่องดื่ม และอาหารว่าง เพื่อช่วยให้นักศึกษาไม่ต้องเดินไกล ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาและมีร่างกายแข็งแรงเมื่อได้อาหารที่มีลักษณะถูกต้องตามหลักโภชนาการ สถาบันควรพิจารณาในการเลือกอาหารที่ดีและมีคุณค่า เช่น น้ำนมถั่วเหลือง น้ำเต้าหู้ ฯลฯ ในราคาที่เหมาะสม ย่อมเยา

บริการร้านค้า ขายเครื่องเขียน เครื่องใช้ ตลอดจนหนังสือเรียนต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ซื้อของที่จำเป็นต่อการเรียนหรือจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันของนักศึกษาเหล่านั้นในราคาถูก โดยไม่เสียเวลา

บริการสถานที่ออกกำลังกาย และอุปกรณ์กีฬา สำหรับผู้ที่ต้องการออกกำลังกายไปใช้สถานที่ที่ได้แต่อาจเก็บค่าบริการสถานที่เล็กน้อย

บริการจัดที่พักผ่อน เช่น สวนหย่อม ที่นั่งเล่น และบริเวณมหาวิทยาลัยที่สะอาด สวยงาม ร่มรื่น น่าอยู่อาศัย

บริการที่พักอาศัย ความคิดในการนำนักศึกษามาอยู่หอพัก เพื่อจะได้พัฒนาได้เต็มที่ยังเป็นเรื่องที่ไม่ล้าสมัย เพราะนักศึกษาอยู่ในวัยที่พร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่แล้ว การที่ให้นักศึกษาอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีระบบระเบียบจะช่วยสร้างควมมีระบบระเบียบให้แก่ศึกษาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี โดยการจัดบริการที่พักอาศัยที่มีความสะอาด สะดวกสบาย และปลอดภัยกับนักศึกษา จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษา เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องสอน ทบพขนาดเล็ก และจัดอาจารย์ที่ปรึกษาประจำแต่ละหอพัก เป็นต้น

บริการทางด้านอนามัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของห้องพยาบาล สถานอนามัย ดูแลความเจ็บป่วยทางร่างกายของนักศึกษา การให้สวัสดิการทางด้านนี้ หมายรวมไปถึงการบำบัดรักษา การป้องกัน และการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยของส่วนบุคคล และหมู่คณะด้วย

บริการทำวีซ่าหนังสือเดินทาง เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาวัฒนธรรมของต่างชาติ เพื่อให้ได้แนวคิดนำมาปรับปรุงสภาพที่ดีของประเทศให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ยังมีบริการอื่น ๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้บริการ ได้แก่ บริการทางวิชาการ เช่น บริการทดสอบความสามารถทางด้านการอ่าน ตลอดจนการเก็บทะเบียนการเรียนวิชาต่างๆของนักศึกษา จนกระทั่งจบการศึกษา เป็นต้น

คัลป์ (Culp .1981 : 547 - A) ได้วิเคราะห์การให้บริการนักศึกษาที่วิทยาลัยชุมชน Saminot โดยใช้แบบสอบถามนักศึกษาใหม่ นักศึกษาที่ศึกษาในวิทยาลัยมากกว่า 2 ภาคการศึกษา และนักศึกษาผู้ใหญ่ พบว่า บริการที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา คือ การรับนักศึกษาใหม่ การทดสอบและการหางาน บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาและอาชีพ และบริการปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่สนใจที่จะใช้บริการให้คำปรึกษาในด้านการศึกษาและอาชีพ บริการปฐมนิเทศและเทคนิคการเรียน และพบว่า นักศึกษาใหม่มากกว่าร้อยละ 10 ให้ความสำคัญกับบริการแต่ไม่เคยใช้บริการเลย นักศึกษาผู้ใหญ่เห็นว่าบริการจัดงานในระหว่างศึกษา บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา นอกจากนั้นยังพบอีกด้วยว่า นักศึกษาใหม่และนักศึกษาที่ศึกษาในวิทยาลัยน้อยกว่า 2 ภาคการศึกษา ไม่สนใจบริการให้คำปรึกษาในด้านสังคมและส่วนตัว

อัลดริจ (Aldridge. 1998 : 2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมด้านความเป็นผู้นำและด้านบริหารของ หัวหน้าฝ่ายบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยซุมชนใน Los Angeles โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการนักศึกษา 9 คน จากวิทยาลัยซุมชนใน Los Angeles 9 แห่ง เพื่อทำนายสภาพแวดล้อมของ วิทยาลัยซุมชนในอนาคต โดยให้หัวหน้าฝ่ายบริการนักศึกษาทบทวนถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อนักศึกษา และ สิ่งที่นักศึกษาต้องการ เมื่อมีการเพิ่มจำนวนของนักศึกษาทั้งด้านความแตกต่างและด้านจำนวน และมี ข้อเสนอแนะจากการศึกษาว่า หัวหน้าฝ่ายบริการนักศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสนอง ความต้องการของนักศึกษาในช่วงที่ทรัพยากรมีน้อยลง ยิ่งกว่านั้นหัวหน้าฝ่ายบริการนักศึกษาต้องมีความ เป็นอิสระและมีทักษะในการทำงานอย่างมาก ซึ่งผลการศึกษครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ หัวหน้าฝ่ายบริการนักศึกษาในวิทยาลัยซุมชนอื่นๆ ได้

การบริการด้านกิจกรรมนิสิตนักศึกษา

กิจกรรมนิสิตนักศึกษา (Student activities) แต่ละสถาบันการศึกษาเรียกชื่องานกิจกรรมนิสิต นักศึกษาต่างกันออกไป เช่น กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพิเศษ หรือกิจกรรมนอกหลักสูตร ส่วนใน ภาษาอังกฤษก็มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น Extra Curricular Activities, Semi-Curriculum Student – Activities เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเรียกอย่างไรก็ตาม ชื่อที่เรียกกิจกรรมเสริมหลักสูตรก็เป็นชื่อที่แนะนำให้คิดว่า กิจกรรม เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่แยกออกจากหลักสูตรของสถานศึกษา และเป็นกิจกรรมที่อยู่ในดุลพินิจของสถาน ศึกษาที่จะจัดหรือไม่จัดก็ได้เพราะกิจกรรมเหล่านี้ อาจจะไม่อยู่ในจุดมุ่งหมายของการบริหารสถานศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา เป็นกิจกรรมต่างๆ ที่นักศึกษาได้ร่วมจัดขึ้นในรูปของสโมสรนักศึกษา ความหมาย โดยสรุป คือ กิจกรรมต่างๆ ที่นักศึกษาได้ร่วมจัดขึ้นในรูปของสโมสร องค์การ กลุ่ม ชุมชน ชมรม หรือ โครงการ เพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาที่มีความสนใจร่วมกัน หรือเพื่อนักศึกษาในด้านการ ปกครองตนเอง กิจกรรมด้านกีฬา และนันทนาการ การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรมและศีลธรรม ด้าน วิชาการ และการพัฒนาสังคมและการเมือง โดยที่กิจกรรมต่างๆ ได้รับความสนับสนุนยอมรับจาก มหาวิทยาลัย และไม่เป็นส่วนหนึ่งที่บังคับอยู่ในหลักสูตรที่ศึกษาอยู่ กิจกรรมต่างๆ ควรจัดขึ้นอย่างมี ระเบียบแบบแผนและถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้น ๆ (โสภณ อรุณรัตน์. 2542 : 7 – 8)

เฟรเดอริก (Frederick. 1965 : 20) ให้ความหมายของกิจกรรมนักศึกษาว่า เป็นกิจกรรมภายใน สถานศึกษา ที่นักศึกษาสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ เป็นกิจกรรมที่สถาบันให้การยอมรับและสนับสนุน โดยมีผู้บริหารและอาจารย์ดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมดและการเข้าร่วมกิจกรรมนี้ไม่มีผลต่อหน่วยกิต หรือคะแนนที่จะมี ผลต่อการเลื่อนชั้นหรือสำเร็จการศึกษา

กู๊ด (Good. 1973 : 9) ให้ความหมายของ กิจกรรมนักศึกษา ว่า เป็นกิจกรรมนอกห้องเรียนที่ นักศึกษาจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ ทำความเข้าใจตนเองและสังคมให้ดีขึ้น ส่วนวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 145) ให้ความหมายว่า กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อ

พัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน กิจกรรมดังกล่าวเป็นความสมัครใจของนักศึกษาและไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของคะแนนวิชาใดวิชาหนึ่ง กิจกรรมต่าง ๆ มีทั้งที่มหาวิทยาลัยจัดให้ และนักศึกษาจัดขึ้นเอง โดยอยู่ในความดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมเพื่อให้นักศึกษาได้สัมผัสชีวิตที่ถูกต้องในมหาวิทยาลัย เป็นการพัฒนานักศึกษาในทุก ๆ ด้าน

กิจกรรมนักศึกษาและองค์การนักศึกษา โดยทั่วไปถือว่าเป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางและเป็นกิจกรรมที่ตื่นเต้นที่สุดในงานกิจการนักศึกษา ดังจะเห็นได้ว่าองค์การนักศึกษาได้เข้าไปมีบทบาทแทบทุกก้าวชีวิตของการเป็นนักศึกษา เช่น ทำหน้าที่คุ้มครองหรือเป็นปากเป็นเสียงให้กับนักศึกษา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการเรียนและสังคม การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร การพัฒนาความเป็นสมาชิกในสังคมประชาธิปไตย เป็นต้น ในอดีตที่ผ่านมา องค์การนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้เข้ามามีบทบาททางการเมืองอย่างเข้มแข็ง การทำงานของกลุ่มกิจกรรมนักศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ องค์การนิสิต สภานิสิต กิจกรรมของชมรมในองค์การนักศึกษา ได้แก่ การส่งเสริมวิชาการ การกีฬา ศิลปวัฒนธรรม และการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้โดยได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากทบวงมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลให้การสนับสนุน เช่น คณะกรรมการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ กรมพลศึกษา เป็นต้น (ทองเรียน อมรัชกุล, 2525 : 61)

รุ่ง พูลสวัสดิ์. (2530 : 121) ได้สรุปจุดมุ่งหมายในการจัดบริการและการให้บริการนักศึกษา ดังนี้

1. เพื่อให้นักศึกษา ได้เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์การนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อช่วยให้นักศึกษา หาแนวทางปกครองตนเองอย่างอิสระ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข
3. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถฝึกฝนตนเอง และเคารพในศักดิ์ศรีของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
4. เพื่อช่วยให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ในการปกครองและสามารถเป็นผู้นำและผู้ตามที่มีเหตุผล
5. เพื่อช่วยให้นักศึกษาเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ในอันที่จะพัฒนาตนเอง และสังคมได้อย่างมีความรับผิดชอบ
6. เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่างๆ ของสังคมทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ได้อย่างมั่นใจ
7. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีอิสระในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมทางดนตรี กิจกรรมทางสหนาการ กิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมส่งเสริมวิชาการ และกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น

ทบวงมหาวิทยาลัย (2541 : 10) ได้กำหนดเป้าหมายและประเภทของงานกิจกรรมนักศึกษา ในมาตรฐานกิจการศึกษาว่า ภารกิจหลักของงานกิจกรรมนักศึกษา คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาจัดกิจกรรมนักศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักของงานกิจกรรมนักศึกษา ฉะนั้นเป้าหมายของงานกิจกรรมนักศึกษา คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้

นักศึกษาด้วยกันจัดกิจกรรมที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาและมีคุณภาพดี และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาต้องส่งเสริม สนับสนุนให้นักศึกษาร่วมกันจัดกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมส่วนกลาง อันได้แก่ องค์การนักศึกษา หรือ สโมสรนักศึกษา
2. กิจกรรมวิชาการ อันได้แก่ ชมรม หรือ ชุมนุมทางวิชาการ เช่น ชมรมภาษาอังกฤษ ชมรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
3. กิจกรรมด้านกีฬา อันได้แก่ ชมรมกีฬาประเภทต่าง ๆ เช่น ชมรมฟุตบอล และชมรมกรีฑา เป็นต้น
4. กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม อันได้แก่ ชมรมดนตรีไทย และชมรมอีสาน ชมรมดนตรีสากล เป็นต้น
5. กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ อันได้แก่ ชมรมกิจกรรมเพื่อการช่วยเหลือสังคม เช่น ชมรมค่ายอาสาพัฒนา ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

6. กิจกรรมนันทนาการ อันได้แก่ กิจกรรมเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น การสังสรรค์ การออกกำลังกาย การเล่นเกมเพื่อสุขภาพ การเล่นเกมเพื่อความสนุกสนาน เป็นต้น

ส่วนวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 148 – 149) ได้แบ่งประเภทของกิจกรรมนักศึกษาไว้ดังนี้

1. กิจกรรมพัฒนาการปกครองตนเอง ได้แก่ องค์การบริหารกิจกรรมนักศึกษา สโมสรนักศึกษา สมาคมนักศึกษา กิจกรรมเหล่านี้สอนให้นักศึกษารู้จักทำงานร่วมกัน กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย
2. กิจกรรมพัฒนาสติปัญญา ได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับวิชาการในสาขาวิชาที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่
3. กิจกรรมพัฒนาทักษะทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมที่มุ่งพัฒนามารยาทและระเบียบ ประเพณีการอยู่ร่วมกันในสังคม เช่น ชมรมกุลสตรี ชมรมมารยาท
4. กิจกรรมการพัฒนาความเสียสละเพื่อสังคม ได้แก่ กิจกรรมที่มุ่งให้นักศึกษาตระหนัก ในการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคมหรือประเทศชาติ เช่น ชมรมอาสาพัฒนา ชมรมพิทักษ์สิ่งแวดล้อม
5. กิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพและความพร้อมเพรียง ได้แก่ ชมรมกีฬาดัง ๆ
6. กิจกรรมพัฒนาศีลธรรม ได้แก่ กิจกรรมที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาให้มีความประพฤติเป็นที่ยึดถือของสังคม เช่น ชมรมพุทธศาสนา
7. กิจกรรมพัฒนาศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน วัฒนธรรม เช่น ชมรมดนตรี ชมรมอาชีพ ชมรมวรรณศิลป์
8. กิจกรรมสันทนาการ ได้แก่ กิจกรรมที่มุ่งพัฒนานักศึกษาให้ใช้เวลาว่างพักผ่อน หรือ ทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เช่น ชมรมสะสมแสตมป์ ชมรมถ่ายภาพ

9. กิจกรรมพัฒนาอาชีพ ได้แก่ กิจกรรมที่เตรียมนักศึกษาไปสู่อาชีพในอนาคต เช่น ชมนักธุรกิจ ชมนครวิทยาศาสตร์ ชมนักประชาสัมพันธ์

10. กิจกรรมทางการเมือง เป็นกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาสนใจการเมือง เพื่อปลูกฝังอุดมการณ์ทางการเมืองตั้งแต่เยาว์วัย เมื่อโตขึ้นจะได้มีความสนใจที่จะมีส่วนร่วมในการเมืองมากขึ้น

ผลการศึกษาของนันทวรรณ แก้วเอี่ยม (2531 : 77 – 78) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตที่มีต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า จำนวนอาจารย์และนิสิตที่ร่วมกิจกรรมด้านต่างๆ ไม่เป็นที่พึงพอใจ จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีประสบการณ์ด้านกิจกรรมนักศึกษา ที่มีต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตด้านกีฬา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านบำเพ็ญประโยชน์ และด้านส่งเสริมวิชาการ พบว่า นิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านกิจการนักศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านบำเพ็ญประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกีฬา ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านส่งเสริมวิชาการ นิสิตทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ในการจัดกิจกรรมนักศึกษามักประสบปัญหาที่อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่เข้าร่วม เนื่องจากขาดความสนใจและมีภาระในงานสอนทำให้กิจกรรมนักศึกษาพัฒนาได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น

วิชา วัชรวารการณ (2537 : 146) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา กิจกรรมนักศึกษาและกรรมการนักศึกษา ที่มีต่อการบริหารกิจกรรมนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านกีฬา ด้านบำเพ็ญประโยชน์ ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านส่งเสริมวิชาการ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนักศึกษา และกรรมการนักศึกษาเห็นว่า การบริหารกิจกรรมนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แต่ละด้านและรวม 4 ด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทัศนะของผู้บริหาร ฝ่ายบริหารฝ่ายหนึ่ง กับอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนักศึกษาและกรรมการนักศึกษาอีกฝ่ายหนึ่ง ที่มีต่อการบริหารกิจกรรมนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แต่ละด้านและโดยรวม 4 ด้าน แตกต่างกัน และเพื่อให้การบริหารกิจกรรมนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า สถาบันต้องพัฒนาและปรับปรุงการบริหารกิจกรรมนักศึกษาแต่ละด้านโดยกำหนดนโยบายและจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา โดยการจัดอบรม สัมมนา และส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาเพิ่มเติมในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมนักศึกษา เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านกิจกรรมนักศึกษา จัดการศึกษาดูงานให้กับนักศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษาให้มีความชำนาญ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมทุกโครงการให้มีประสิทธิภาพ พัฒนากฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน จัดสถานที่สำหรับให้คำปรึกษาให้เหมาะสม และจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สมชาย บุญญบาล (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนกลาง ที่จัดการเรียนการสอนด้านบริหารธุรกิจวิทยาเขต จักรพงษ์ภูวนารถ วิทยาเขตพานิชการพระนคร วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ที่มีต่อการจัดกิจกรรมด้านกีฬา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านบำเพ็ญประโยชน์ และด้านส่งเสริม วิชาการ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหาร 28 คน อาจารย์ 129 คน และนักศึกษา 168 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มีทัศนะต่อการจัดกิจกรรม นักศึกษาในแต่ละด้านและโดยรวม 4 ด้านว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (2) ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มีทัศนะต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านกีฬา ด้านบำเพ็ญประโยชน์ ด้านส่งเสริมวิชาการและโดยรวม 4 ด้าน แตกต่างกัน และเพื่อให้การจัดกิจกรรม นักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า สถาบันควรส่งเสริม พัฒนาและปรับปรุงการจัด กิจกรรมนักศึกษาโดยจัดให้มีการประชุมสัมมนาผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมนักศึกษาทุก ระดับเพื่อหาแนวทางในการกำหนดปรัชญาและวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนักศึกษาร่วมกัน จัดอบรม สัมมนา และส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาเพิ่มเติมในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมนักศึกษา ปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ พัฒนากฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันให้ทันสมัย เหมาะสมกับปัจจุบันและจัดหา อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด

บิสวาล (Biswalo.1980 : 2444 - A) ได้ศึกษาความพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการด้านกิจกรรม นักศึกษามหาวิทยาลัย Dar Wa Sataan โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาผู้ใหญ่ และนักศึกษาที่ สอบเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยโดยตรง พบว่านักศึกษามีทัศนะที่ดีต่อบริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ แต่มีข้อเสนอแนะว่า การให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการ นักศึกษาผู้ใหญ่เห็นว่าบริการต่อไปนี้มีความสำคัญมากกว่านักศึกษาที่สอบเข้าศึกษาโดยตรง คือ การปฐมนิเทศ บริการช่วยเหลือในเรื่องปัญหา การศึกษาและปัญหาครอบครัว บริการให้คำปรึกษา บริการด้านศาสนา บริการด้านทุนการศึกษา บริการจัดหางาน บริการด้านอนามัย บริการที่พักอาศัยนอกวิทยาเขต และบริการรับเลี้ยงเด็กเล็ก

นอกจากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษาอื่นๆ อีก อาทิ โกมินทร์ คล้ายวงศ์ (2530 : 52) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และนักศึกษา เกี่ยวกับการจัด บริการนักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในด้านการบริการและสภาพการจัดบริการให้แก่ นักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการหรือเข้าร่วมใช้บริการระดับมาก ในด้านกิจกรรมวิชาการ และด้านสวัสดิการ ตามลำดับ แต่เมื่อศึกษาการจัดบริการทุกด้านพบว่า ยังอยู่ในระดับต่ำ โดยส่วนใหญ่ แสดงถึงความต้องการของนักศึกษาที่จะให้วิทยาลัยจัดสนองบริการต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนทุกด้าน นักศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่า การจัดบริการด้านห้องสมุดให้นักศึกษาได้ใช้ อย่างมีประสิทธิภาพสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านอาหารที่สะอาด มีคุณภาพ และราคา ประหยัด และมีความเห็นตรงกันว่า วิทยาลัยสามารถเพิ่มศักยภาพของการจัดระบบบริการห้องสมุดให้ นักศึกษาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาคม สมุทรโคจร (2535 : 162) ได้ศึกษาการบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรม และกรรมการนักศึกษา ด้านงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานแนะแนวและจัดหางาน งานกิจกรรมนักศึกษา งานวินัยนักศึกษาและการปกครอง และงานธุรการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการนักศึกษาเห็นว่า การบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพโดยรวม 5 ด้าน มีความเหมาะสมปานกลาง ยกเว้นงานด้านวินัยนักศึกษา และการปกครอง ที่ผู้บริหารมีทัศนะเห็นว่ามีความเหมาะสมมาก การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมและกรรมการนักศึกษาต่อการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพพบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทัศนะของผู้บริหารกับอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรม และทัศนะของผู้บริหารกับกรรมการนักศึกษา ด้านงานวินัยนักศึกษาและการปกครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนทัศนะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมกับกรรมการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน พร้อมกันนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า เพื่อให้การบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงงานกิจการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านกิจการนักศึกษาที่มีคุณภาพ ควรพัฒนาประสบการณ์ด้านงานกิจการนักศึกษา ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถแสดงออกอย่างมีอิสระ จัดห้องแนะแนวให้ถูกหลักวิชา พัฒนาระเบียบวินัยให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษา

พลศิลป์ เกษร (2536 : 125) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและสถิติ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านทุนการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2534 จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต มีทัศนะต่อการจัดบริการนิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยรวมและรายด้านว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตที่มีต่อการจัดบริการนิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมีทัศนะต่อการจัดบริการนิตว่าเหมาะสมมากกว่านิสิต ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สิริสรณ์ ทิพทวี (2543 : 156) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนะนักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่มีต่อการดำเนินงานหอพัก มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ด้านการควบคุมนักศึกษา ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามเพศ ชั้นปี กลุ่มคณะวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าใช้จ่ายรายเดือน ภูมิสำเนา และประสบการณ์ของอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักและนักศึกษาหอพัก มีทัศนะต่อการดำเนินงานหอพักนักศึกษา โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการควบคุมนักศึกษา และด้านการบริการและสวัสดิการแตกต่างกันที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ นักศึกษาหอพักชายและหญิงมีทัศนะ

โดยรวมทุกด้าน ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการควบคุมนักศึกษามีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษากลุ่มคณะศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์มีทัศนะโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการควบคุมนักศึกษา ด้านบริการและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและสูง มีทัศนะโดยรวมทุกด้าน และด้านกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานบริการนักศึกษาทั้งภายในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและสนใจใช้บริการต่าง ๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้พอสมควร โดยมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งให้บริการนักศึกษาแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งที่นักศึกษาให้ความสนใจเข้าศึกษาต่อในระดับ อุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาและสำรวจสภาพการให้บริการนักศึกษา ที่มหาวิทยาลัยศรีปทุมจัดขึ้นเพื่อบริการนักศึกษา ใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการนักศึกษา โดยเฉพาะสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าเรื่องทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2544 จำนวนทั้งสิ้น 7,432 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2544 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane'.1970 : 58) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามคณะที่ศึกษา และชั้นปี ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน รายละเอียดแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ และชั้นปีที่ศึกษา

คณะ ชั้นปี	1		2		3		4		รวม	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
นิติศาสตร์	413	21	275	14	199	10	191	10	1078	55
บริหารศาสตร์	405	21	302	15	307	15	271	14	1285	65
บัญชี	150	8	110	6	65	3	50	3	375	20
นิเทศศาสตร์	425	22	404	21	302	15	264	13	1395	71
ศิลปกรรมศาสตร์	255	13	211	11	161	8	157	8	784	40
เศรษฐศาสตร์	72	4	40	2	41	2	49	3	202	11
วิศวกรรมศาสตร์	450	23	181	9	142	7	130	7	903	46
สารสนเทศศาสตร์	396	20	309	16	227	12	199	10	1131	58
สถาปัตยกรรมศาสตร์	61	3	117	6	44	2	57	3	279	14
รวม	2,627	135	1,949	100	1,488	74	1,368	71	7,432	380

ที่มา : สำนักงานแผน ฝ่ายพัฒนาสถาบันและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2544).

จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนระดับปริญญาตรี : ไม่ปรากฏเลขหน้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert) จากหลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2528 : 136 – 143) และวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 98 – 103)
2. ศึกษาเอกสาร บทความ วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามที่สะท้อนต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (ภาคผนวก ข) เพื่อตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี จำนวน 50 คน

6. ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ ด้วยค่าสถิติ t - test และพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.710 ขึ้นไป มาเป็นข้อคำถาม (Ferguson.1981 : 180) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 61) และตรวจสอบแก้ไขข้อคำถามให้ชัดเจนและนำเสนอต่อประธานผู้ควบคุมปริญญาโทและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของไลเคิร์ต (Likert) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง การจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง การจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมมาก

คะแนน 3 หมายถึง การจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง การจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมน้อย

คะแนน 1 หมายถึง การจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์เพื่อการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าการจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าการจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าการจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าการจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าการจัดบริการนักศึกษาที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เพื่อขออนุมัติในการเก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในสังกัด
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พร้อมหนังสืออนุมัติจากนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความร่วมมือจากนักศึกษาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม ด้วยวิธีการนำส่งด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนจากที่ได้แจกให้กลุ่มตัวอย่าง หากมีแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับคืน ผู้วิจัยจะได้ติดตามเก็บรวบรวมด้วยตนเองอีกครั้ง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์และจำแนกตามสภาพ ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่อง Computer โดยใช้โปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences)
2. นำแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด มาตรวจจัดกลุ่มของคำถามและแจกแจงความถี่ตามจำนวนของคำตอบ นำไปวิเคราะห์และเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.1.1 ค่าร้อยละ

3.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981 : 49)

3.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson.

1981 : 68)

3.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

3.2.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้ t - เทสต์ (t - test)

3.2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha - Coefficient)

3.3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t - เทสต์ (t - test) (Ferguson. 1981 : 180)

3.3.2 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการศึกษาทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแต่ละด้าน และโดยรวม 5 ด้าน โดยการเสนอค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นรายด้าน และโดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการ และบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3 – 13

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม

การจัดบริการนักศึกษา	n= 380		ระดับความเหมาะสม
	$\bar{X}$	SD	
ด้านการปฐมนิเทศ	3.48	0.47	มาก
ด้านการให้คำปรึกษา	3.41	0.52	มาก
ด้านทุนการศึกษา	3.13	0.64	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	3.19	0.54	ปานกลาง
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.22	0.56	ปานกลาง
รวม	3.28	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ทัศนะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุมโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านการปฐมนิเทศ เป็นรายข้อ

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n= 380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
1	สถานที่ที่ใช้ในการจัดการปฐมนิเทศ	3.65	0.68	มาก
2	ระยะเวลาในการจัดปฐมนิเทศ	3.44	0.66	มาก
3	เอกสารที่ได้รับจากการปฐมนิเทศ	3.22	0.72	ปานกลาง
4	การแนะนำกฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	3.61	0.76	มาก
5	การแนะนำหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.46	0.83	มาก
6	การแนะนำบริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษา	3.44	0.81	มาก
7	การแนะนำหลักสูตรการเรียนการสอนแก่นักศึกษา	3.61	0.78	มาก
8	การแนะนำการวางแผนการเรียนแก่นักศึกษา	3.57	0.86	มาก
9	การแนะนำการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมภายในมหาวิทยาลัย	3.57	0.85	มาก
10	ให้โอกาสนักศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ	3.50	0.79	มาก
11	กิจกรรมที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศ	3.23	0.80	ปานกลาง
รวม		3.48	0.47	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ทัศนะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านการปฐมนิเทศมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 3 เอกสารที่ได้รับจากการปฐมนิเทศ และข้อ 11 กิจกรรมที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศ ที่นักศึกษามีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านการให้คำปรึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
12	สถานที่ตั้งของห้องให้คำปรึกษา	3.28	0.82	ปานกลาง
13	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์การจัดให้บริการของ ศูนย์ให้คำปรึกษา	3.23	0.83	ปานกลาง
14	บรรยากาศของศูนย์ให้คำปรึกษา	3.26	0.74	ปานกลาง
15	บุคลิกของอาจารย์ให้คำปรึกษา	3.63	0.73	มาก
16	ความกระตือรือร้นของอาจารย์ให้ คำปรึกษา	3.52	0.80	มาก
17	จำนวนอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา	3.34	0.70	ปานกลาง
18	การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.47	0.80	มาก
19	การให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรใน สาขาที่ศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา	3.59	0.78	มาก
20	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้าน การเรียนของอาจารย์ที่ศูนย์ ให้คำปรึกษา / อาจารย์ที่ปรึกษา	3.50	0.78	มาก
21	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัว ในมหาวิทยาลัยของอาจารย์ที่ศูนย์ ให้คำปรึกษา / อาจารย์ที่ปรึกษา	3.45	0.79	มาก
22	ความสัมพันธ์กับนักศึกษาของอาจารย์ ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา	3.42	0.90	มาก
23	ความสะดวกในการให้นักศึกษาเข้า พบของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/ อาจารย์ที่ปรึกษา	3.27	0.81	ปานกลาง

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
24	การรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของนักศึกษาของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา	3.62	0.76	มาก
25	การติดตามปัญหาของนักศึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา	3.30	0.85	ปานกลาง
	รวม	3.41	0.52	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ทักษะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม ในด้านการให้คำปรึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาในด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ 12 สถานที่ตั้งของห้องให้คำปรึกษา ข้อ 13 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดให้คำปรึกษาของศูนย์ให้คำปรึกษา ข้อ 14 บรรยากาศของศูนย์ให้คำปรึกษา ข้อ 17 จำนวนอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา ข้อ 23 ความสะดวกในการให้นักศึกษาเข้าพบของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา และข้อ 25 การติดตามผลของนักศึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านทุนการศึกษา เป็นรายข้อ

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
26	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาประเภทต่างๆ	3.23	0.95	ปานกลาง
27	สถานที่ในการติดต่อขอรับทุนการศึกษา	3.24	0.82	ปานกลาง
28	ขั้นตอนในการติดต่อขอรับทุนการศึกษา	3.20	0.83	ปานกลาง
29	การให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการขอรับทุนการศึกษาของเจ้าหน้าที่	3.19	0.89	ปานกลาง
30	การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการขอรับทุนการศึกษา	3.23	0.84	ปานกลาง
31	ความสะดวกในการขอรับทุนการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจากสำนักทุนการศึกษา	3.19	0.83	ปานกลาง
32	ระยะเวลาในการติดต่อจนสิ้นสุดกระบวนการขอทุนการศึกษา	3.12	0.83	ปานกลาง
33	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.12	0.85	ปานกลาง
34	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.02	0.80	ปานกลาง
35	จำนวนทุนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการรับทุนการศึกษา	2.87	0.95	ปานกลาง
	รวม	3.13	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ทัศนคติของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านทุนการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านทุนการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เป็นรายข้อ

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
36	สถานที่ตั้งห้องพยาบาลของมหาวิทยาลัย	3.08	0.92	ปานกลาง
37	ความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ของห้องพยาบาล	3.12	0.82	ปานกลาง
38	ความสะอาดของอุปกรณ์ในห้องพยาบาล	3.34	0.78	ปานกลาง
39	การให้บริการตรวจร่างกายของนักศึกษาระหว่างศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย	3.02	0.89	ปานกลาง
40	สถานที่ในการบริการอาหารกับจำนวนนักศึกษา	3.13	0.88	ปานกลาง
41	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการอาหาร	3.17	0.82	ปานกลาง
42	ปริมาณอาหารกับราคาที่จำหน่าย	3.26	0.79	ปานกลาง
43	สุขลักษณะและความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร	3.21	0.81	ปานกลาง
44	การบริการน้ำดื่มให้กับนักศึกษา	3.04	0.91	ปานกลาง
45	การจำหน่ายสินค้าในรูปแบบสหกรณ์ภายในมหาวิทยาลัย	3.17	0.85	ปานกลาง
46	ปริมาณห้องสุขากับจำนวนนักศึกษา	3.44	0.89	มาก
47	ความสะอาดและสุขลักษณะของห้องสุขาภายในมหาวิทยาลัย	3.19	0.93	ปานกลาง
48	การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในมหาวิทยาลัย	2.99	0.96	ปานกลาง
49	สถานที่จอดรถของมหาวิทยาลัย	3.30	0.86	ปานกลาง
50	การจัดการจราจรภายในมหาวิทยาลัย	3.33	0.82	ปานกลาง

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
51	การจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะภายในมหาวิทยาลัย	3.43	0.93	มาก
52	การจัดบริการไปรษณีย์โทรเลขภายในมหาวิทยาลัย	2.96	1.09	ปานกลาง
53	โรงฝึกพลศึกษาหรือสนามกีฬาของมหาวิทยาลัยสำหรับนักศึกษาได้ฝึกซ้อมกีฬาหรือออกกำลังกาย	2.95	1.03	ปานกลาง
54	มาตรฐานคุณภาพของอุปกรณ์กีฬาที่จัดไว้บริการนักศึกษา	3.19	0.92	ปานกลาง
55	การจัดหมวดหมู่ของหนังสือในห้องสมุด	3.43	0.83	มาก
56	จำนวนหนังสือในห้องสมุด	3.21	0.98	ปานกลาง
57	ความทันสมัยของหนังสือภายในห้องสมุด	3.33	0.91	ปานกลาง
58	การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.21	0.90	ปานกลาง
59	ความสะดวกในการใช้ศูนย์สารสนเทศของมหาวิทยาลัย	3.39	0.85	ปานกลาง
60	อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลของศูนย์สารสนเทศ	3.35	0.87	ปานกลาง
61	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์สารสนเทศ	3.27	0.77	ปานกลาง
62	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียน	3.20	0.80	ปานกลาง
63	การแจกปฏิทินการศึกษาแก่นักศึกษา	2.92	0.95	ปานกลาง
64	ความสะดวกในการชำระค่าหน่วยกิตการศึกษา	3.36	0.91	ปานกลาง
65	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากงานทะเบียนและสถิติ	3.21	0.82	ปานกลาง

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
66	มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและสถิติ	3.08	0.86	ปานกลาง
	รวม	3.19	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ทักษะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 46 ปริมาณห้องสุขากับจำนวนนักศึกษา ข้อ 51 การจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะภายในมหาวิทยาลัย และข้อ 55 การจัดหมวดหมู่ของหนังสือในห้องสมุด ที่นักศึกษามีทักษะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นรายข้อ

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
67	การส่งเสริมและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมนักศึกษา	3.44	0.74	มาก
68	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมนักศึกษาในรูปแบบต่างๆ	3.31	0.76	ปานกลาง
69	มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของนักศึกษา	3.31	0.82	ปานกลาง
70	ความร่วมมือของผู้บริหาร อาจารย์ ในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา	3.40	0.76	มาก
71	การสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดกิจกรรมนักศึกษา	3.23	0.76	ปานกลาง

ข้อ	การจัดบริการนักศึกษา	n=380		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	SD	
72	มีชมรมต่างๆ ตามความสนใจของนักศึกษา	3.28	0.84	ปานกลาง
73	นักศึกษามีโอกาสเสนอจัดตั้งชมรมกิจกรรมต่างๆ ตามความสนใจ	3.13	0.91	ปานกลาง
74	สถานที่ในการให้นักศึกษาจัดกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย	3.04	0.83	ปานกลาง
75	ห้องทำงานของคณะกรรมการนักศึกษา	3.04	0.82	ปานกลาง
76	ห้องทำงานของชมรมต่างๆ	2.95	0.79	ปานกลาง
77	การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.15	0.78	ปานกลาง
78	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกของเจ้าหน้าที่กิจกรรมนักศึกษา	3.22	0.72	ปานกลาง
79	การสนับสนุนนักศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาระหว่างสถาบันของมหาวิทยาลัย	3.32	0.82	ปานกลาง
80	การจัดกิจกรรมด้านกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย	3.34	0.85	ปานกลาง
รวม		3.22	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ทักษะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุมในด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 67 การส่งเสริมและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมนักศึกษา และข้อ 70 ความร่วมมือของผู้บริหาร อาจารย์ ในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา ที่นักศึกษามีทักษะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ

การจัดบริการนักศึกษา	เพศชาย n=199		เพศหญิง n=181	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านการปฐมนิเทศ	3.44	0.47	3.53	0.47
ด้านการให้คำปรึกษา	3.38	0.51	3.47	0.53
ด้านทุนการศึกษา	3.12	0.64	3.16	0.65
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	3.15	0.52	3.24	0.57
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.19	0.57	3.26	0.55
รวม	3.23	0.48	3.32	0.77

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมหาวิทยาลัยศรีปทุมต่างมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในด้านการปฐมนิเทศที่นักศึกษาชายมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการปฐมนิเทศและด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่ในด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาหญิงมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

การจัดบริการนักศึกษา	ชั้นปีที่ 1 n=135		ชั้นปีที่ 2 n=100		ชั้นปีที่ 3 n=74		ชั้นปีที่ 4 n=71	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านการปฐมนิเทศ	3.48	0.46	3.44	0.47	3.46	0.48	3.56	0.49
ด้านการให้คำปรึกษา	3.46	0.46	3.39	0.51	3.40	0.57	3.40	0.60
ด้านทุนการศึกษา	3.18	0.61	3.13	0.59	3.02	0.72	3.21	0.70
ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	3.20	0.55	3.18	0.49	3.18	0.60	3.22	0.57
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.19	0.61	3.25	0.44	3.20	0.65	3.28	0.58
รวม	3.28	0.45	3.25	0.42	3.24	0.52	3.31	0.50

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกชั้นปี มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้คำปรึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1,3 และ 4 มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นชั้นปีที่ 2 ที่นักศึกษามีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาทุกชั้นปีมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของนักศึกษาที่สมัครบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม

จำแนกตามคณะที่ศึกษา

การจัดบริการ	นิติศาสตร์ (n=55)		บริหารธุรกิจ (n=65)		บัญชี (n=20)		นิเทศศาสตร์ (n=71)		ศิลปศาสตร์ (n=40)		เศรษฐศาสตร์ (n=11)		วิศวกรรมฯ (n=46)		สารสนเทศฯ (n=58)		สถาปัตยกรรมฯ (n=14)	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ปฐมนิเทศ	3.56	0.47	3.42	0.42	3.58	0.60	3.43	0.47	3.60	0.53	3.61	0.30	3.51	0.42	3.42	0.49	3.35	0.54
ให้คำปรึกษา	3.47	0.56	3.28	0.42	3.55	0.77	3.46	0.58	3.54	0.55	3.28	0.53	3.48	0.47	3.34	0.45	3.37	0.43
ทุนการศึกษา	3.31	0.63	3.01	0.51	3.03	0.79	3.25	0.66	3.21	0.93	3.32	0.67	3.00	0.57	3.07	0.53	3.01	0.47
สวัสดิการและ บริการทั่วไป	3.41	0.54	3.06	0.45	3.28	0.63	3.15	0.58	3.34	0.65	3.33	0.58	3.12	0.52	3.17	0.48	2.88	0.55
กิจกรรม	3.48	0.50	3.17	0.50	3.32	0.59	3.17	0.54	3.20	0.80	3.29	0.64	3.19	0.50	3.17	0.50	2.99	0.56
นักศึกษา	3.44	0.47	3.16	0.37	3.34	0.55	3.26	0.48	3.37	0.60	3.35	0.46	3.23	0.41	3.22	0.41	3.07	0.3
รวม	3.44	0.47	3.16	0.37	3.34	0.55	3.26	0.48	3.37	0.60	3.35	0.46	3.23	0.41	3.22	0.41	3.07	0.3

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ที่มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาในคณะอื่นๆ มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ คณะบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์มีทัศนคติต่อการจัดบริการด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาคณะอื่นๆ มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านทุนการศึกษา นักศึกษาทุกคณะมีทัศนคติต่อการจัดบริการด้านนี้ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป นักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาคณะอื่นๆ มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาคณะอื่นๆ มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านนี้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การจัดบริการนักศึกษา	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง n=105		ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง n=175		ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ n=100	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านการปฐมนิเทศ	3.44	0.49	3.57	0.47	3.38	0.44
ด้านการให้คำปรึกษา	3.38	0.54	3.50	0.53	3.31	0.49
ด้านทุนการศึกษา	3.07	0.60	3.22	0.66	3.08	0.66
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	3.15	0.57	3.26	0.55	3.12	0.50
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.20	0.53	3.27	0.61	3.18	0.51
รวม	3.23	0.46	3.34	0.47	3.20	0.43

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกัน ต่างมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันทั้งสามกลุ่มมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและปานกลางมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษากลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษากลุ่มอื่นๆ มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามรายรับของนักศึกษา

การจัดบริการนักศึกษา	น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน n=49		5,000-10,000 บาทต่อเดือน n=223		มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน n=108	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านการปฐมนิเทศ	3.57	0.42	3.48	0.47	3.44	0.49
ด้านการให้คำปรึกษา	3.44	0.53	3.44	0.51	3.37	0.55
ด้านทุนการศึกษา	3.17	0.62	3.17	0.66	3.07	0.65
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	3.20	0.51	3.25	0.53	3.08	0.59
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.14	0.60	3.27	0.54	3.17	0.59
รวม	3.28	0.39	3.31	0.46	3.19	0.49

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษาที่มีรายรับต่างกันทุกกลุ่มมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาที่มีรายรับสูงมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาที่มีรายรับต่ำและปานกลางมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาที่มีรายรับต่างกันทุกกลุ่มมีทัศนคติต่อการบริการนักศึกษาทั้งสามด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นรายด้าน และโดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา ดังแสดงในตาราง 14 – 25

ตาราง 14 เปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ

การจัดบริการนักศึกษา	เพศชาย n=199		เพศหญิง n=181		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านการปฐมนิเทศ	3.44	0.47	3.53	0.47	-1.886	0.060
ด้านการให้คำปรึกษา	3.38	0.51	3.47	0.53	-1.713	0.087
ด้านทุนการศึกษา	3.12	0.64	3.16	0.65	-0.618	0.537
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	3.15	0.52	3.24	0.57	-1.189	0.790
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.19	0.57	3.26	0.55	-1.189	0.235
รวม	3.23	0.48	3.32	0.77	-1.430	0.594

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงของมหาวิทยาลัยศรีปทุมมีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม และแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

การจัดบริการนักศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.608	0.205	0.916	0.433
	ภายในกลุ่ม	376	84.108	0.224		
	รวม	379	84.722			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.317	0.106	0.381	0.764
	ภายในกลุ่ม	376	104.312	0.277		
	รวม	379	104.629			
ด้านทุนการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.558	0.519	0.237	0.296
	ภายในกลุ่ม	376	157.932	0.420		
	รวม	379	159.490			
ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	0.110	3.67E02	0.122	0.947
	ภายในกลุ่ม	376	113.413	0.302		
	รวม	379	113.523			
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.508	0.169	0.531	0.661
	ภายในกลุ่ม	376	119.919	0.319		
	รวม	379	120.427			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.194	6.48E02	0.301	0.825
	ภายในกลุ่ม	376	81.056	0.216		
	รวม	379	81.251			

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามคณะที่ศึกษา

การจัดบริการนักศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8	2.171	0.271	1.220	0.286
	ภายในกลุ่ม	371	82.551	0.223		
	รวม	379	84.722			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	8	3.315	0.414	1.518	0.149
	ภายในกลุ่ม	371	101.313	0.273		
	รวม	379	104.629			
ด้านทุนการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	8	5.781	0.722	1.744	0.086
	ภายในกลุ่ม	371	153.709	0.414		
	รวม	379	159.490			
ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	8	6.694	0.837	2.906	0.003
	ภายในกลุ่ม	371	106.829	0.288		
	รวม	379	113.523			
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	8	5.157	0.645	2.075	0.037
	ภายในกลุ่ม	371	115.270	0.310		
	รวม	379	120.427			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8	3.726	0.466	2.229	0.025
	ภายในกลุ่ม	371	77.525	0.209		
	รวม	379	81.251			

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะต่างกันมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านกิจกรรมนักศึกษา และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ ดันแคน (Duncan's Multiple Range Test) ดังแสดงในตาราง 17 – 19

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	สถาปัตย กรรมศาสตร์	บริหาร ธุรกิจ	วิศวกรรม ศาสตร์	นิเทศ ศาสตร์	สารสนเทศ ศาสตร์	บัญชี	เศรษฐ ศาสตร์	ศิลป ศาสตร์	นิติ ศาสตร์
$\bar{X}$	2.88	3.06	3.12	3.15	3.17	3.28	3.33	3.34	3.41
สถาปัตยกรรมศาสตร์	2.88							*	*
บริหารธุรกิจ	3.06							*	*
วิศวกรรมศาสตร์	3.12								*
นิเทศศาสตร์	3.15								*
สารสนเทศศาสตร์	3.17								*
บัญชี	3.28								
เศรษฐศาสตร์	3.33								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.34								
นิติศาสตร์	3.41								

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปต่างกับนักศึกษาที่ศึกษาในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะสารสนเทศศาสตร์ นักศึกษาที่ศึกษาในคณะศิลปศาสตร์มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปต่างกับนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ ส่วนคนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	สถาปัตย กรรมศาสตร์	นิเทศ ศาสตร์	สารสนเทศ ศาสตร์	บริหาร ธุรกิจ	วิศวกรรม ศาสตร์	ศิลป ศาสตร์	เศรษฐ ศาสตร์	บัญชี	นิติ ศาสตร์
$\bar{X}$	2.99	3.17	3.17	3.17	3.19	3.20	3.29	3.32	3.48
สถาปัตยกรรมศาสตร์	2.99								*
นิเทศศาสตร์	3.17	3.17							*
สารสนเทศศาสตร์	3.17		3.17						*
บริหารธุรกิจ	3.17			3.17					*
วิศวกรรมศาสตร์	3.19				3.19				*
ศิลปกรรมศาสตร์	3.20					3.20			
เศรษฐศาสตร์	3.29						3.29		
บัญชี	3.32							3.32	
นิติศาสตร์	3.48								3.48

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านกิจกรรมนักศึกษาต่างกับนักศึกษาที่ศึกษาในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวม จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	สถาปัตย กรรมศาสตร์	บริหาร ธุรกิจ	สารสนเทศ ศาสตร์	วิศวกรรม ศาสตร์	นิเทศ ศาสตร์	บัญชี	เศรษฐ ศาสตร์	ศิลป ศาสตร์	นิติ ศาสตร์
$\bar{X}$	3.07	3.16	3.22	3.23	3.26	3.34	3.35	3.37	3.44
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3.07								*
บริหารธุรกิจ	3.16								*
สารสนเทศศาสตร์	3.22								*
วิศวกรรมศาสตร์	3.23								*
นิเทศศาสตร์	3.26								*
บัญชี	3.34								
เศรษฐศาสตร์	3.35								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.37								
นิติศาสตร์	3.44								

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวม ต่างกับนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 20 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การจัดบริการนักศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.536	1.268	5.818	0.003
	ภายในกลุ่ม	377	82.185	0.218		
	รวม	379	84.722			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.503	1.252	4.620	0.010
	ภายในกลุ่ม	377	102.125	0.270		
	รวม	379	104.628			
ด้านทุนการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.867	0.933	2.233	0.108
	ภายในกลุ่ม	377	157.622	0.418		
	รวม	379	159.490			
ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.588	0.794	2.675	0.070
	ภายในกลุ่ม	377	111.943	0.296		
	รวม	379	113.523			
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.538	0.269	0.847	0.429
	ภายในกลุ่ม	377	119.888	0.318		
	รวม	379	120.427			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.622	0.811	3.839	0.022
	ภายในกลุ่ม	377	79.629	0.211		
	รวม	379	81.521			

จากตาราง 20 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test) ดังแสดงในตาราง 21 – 23

ตาราง 20 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การจัดบริการนักศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.536	1.268	5.818	0.003
	ภายในกลุ่ม	377	82.185	0.218		
	รวม	379	84.722			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.503	1.252	4.620	0.010
	ภายในกลุ่ม	377	102.125	0.270		
	รวม	379	104.628			
ด้านทุนการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.867	0.933	2.233	0.108
	ภายในกลุ่ม	377	157.622	0.418		
	รวม	379	159.490			
ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.588	0.794	2.675	0.070
	ภายในกลุ่ม	377	111.943	0.296		
	รวม	379	113.523			
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.538	0.269	0.847	0.429
	ภายในกลุ่ม	377	119.888	0.318		
	รวม	379	120.427			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.622	0.811	3.839	0.022
	ภายในกลุ่ม	377	79.629	0.211		
	รวม	379	81.521			

จากตาราง 20 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test) ดังแสดงในตาราง 21 – 23

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง
	$\bar{X}$ 3.38	3.44	3.57
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	3.38		*
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	3.44		*
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง	3.57		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษา ในด้านการปฐมนิเทศต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง
	$\bar{X}$		
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	3.31		*
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	3.38		
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง	3.50		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทักษะต่อการจัดการบริการนักศึกษา ในด้านการให้คำปรึกษาต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง
$\bar{X}$	3.20	3.23	3.34
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	3.20		*
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	3.23		*
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง	3.34		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 24 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามรายรับของนักศึกษา

การจัดบริการนักศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.621	0.310	1.329	0.250
	ภายในกลุ่ม	377	84.101	0.223		
	รวม	379	84.722			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.378	0.189	0.684	0.505
	ภายในกลุ่ม	377	104.250	0.421		
	รวม	379	104.629			
ด้านทุนการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.787	1.039	0.935	0.394
	ภายในกลุ่ม	377	158.703	0.296		
	รวม	379	159.490			
ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	0.787	1.039	3.514	0.031
	ภายในกลุ่ม	377	158.703	0.296		
	รวม	379	159.490			
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.200	0.600	1.897	0.151
	ภายในกลุ่ม	377	119.228	0.316		
	รวม	379	120.427			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.973	0.487	2.285	0.103
	ภายในกลุ่ม	377	40.278	0.312		
	รวม	379	81.251			

จากตาราง 24 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับต่างกันมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test) ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำแนกตามรายรับของนักศึกษา

รายรับ	มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน	น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน
	$\bar{X}$		
	3.08	3.20	3.25
มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน	3.08		*
น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	3.20		
5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน	3.25		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปต่างกับนักศึกษาที่มีรายรับมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จากแบบสอบถามปลายเปิด

ตาราง 26 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
1	ควรเพิ่มกิจกรรมให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน	26
2	การจัดดำเนินการปฐมนิเทศควรมีระยะเวลาที่พอเหมาะ ไม่นานเกินไป	26
3	สถานที่จัดควรมีความกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	22
4	ควรมีเอกสารที่แจกในวันปฐมนิเทศมากขึ้น	8
5	ควรให้รุ่นพี่มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง	7
6	ควรเพิ่มการแนะนำสถานที่ และบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดให้นักศึกษา	5
7	ควรเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถให้ความรู้ด้านการเรียนและการปรับตัวในมหาวิทยาลัย	4
8	ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฐมนิเทศให้มากกว่านี้	4

จากตาราง 26 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศ ตามลำดับดังนี้ ดังนี้ ควรมีการเพิ่มกิจกรรมในการปฐมนิเทศให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกัน การจัดดำเนินการปฐมนิเทศควรมีระยะเวลาที่พอเหมาะ ไม่นานเกินไป สถานที่จัดควรมีความกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ควรมีเอกสารที่แจกในวันปฐมนิเทศมากขึ้น ควรให้รุ่นพี่มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง ควรเพิ่มการแนะนำสถานที่ และบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดให้นักศึกษาด้วย ควรเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถให้ความรู้ด้านการเรียนและการปรับตัวในมหาวิทยาลัย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฐมนิเทศ

ตาราง 27 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการให้คำปรึกษา

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
1	อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีเวลาให้กับนักศึกษามากกว่านี้	26
2	ควรเพิ่มบุคลากรด้านการให้คำปรึกษามากขึ้น	16
3	อาจารย์ที่ให้คำปรึกษาควรมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองมากกว่านี้	10
4	ควรมีการดำเนินการเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา	9
5	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานให้คำปรึกษา	7
6	สถานที่ควรกว้างขวางและตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมมากกว่านี้	5
7	ควรมีการติดตามผลนักศึกษาหลังจากเข้ารับการปรึกษา	3
8	ปรับปรุงบรรยากาศของห้องให้คำปรึกษาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	2

จากตาราง 27 นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านการให้คำปรึกษา ตามลำดับดังนี้ อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีเวลาให้กับนักศึกษามากกว่านี้ ควรเพิ่มบุคลากรด้านการให้คำปรึกษามากขึ้น อาจารย์ที่ให้คำปรึกษาควรมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองมากกว่านี้ ควรมีการดำเนินการเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานให้คำปรึกษา สถานที่ให้คำปรึกษาควรกว้างขวางและตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมมากกว่านี้ ควรมีการติดตามผลนักศึกษาหลังจากเข้ารับการปรึกษา และปรับปรุงบรรยากาศของห้องให้คำปรึกษา

ตาราง 28 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด
บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านทุนการศึกษา

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
1	ควรเพิ่มจำนวนทุนการศึกษาให้มากขึ้น	55
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาให้ทั่วถึง	51
3	เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน	5
4	เจ้าหน้าที่ด้านทุนการศึกษาควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษา ที่มาติดต่อ	4
5	สถานที่ตั้งของสำนักทุนการศึกษาไม่เหมาะสม	4
6	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงาน	2

จากตาราง 28 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการนักศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านทุนการศึกษา ตามลำดับดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนทุนการศึกษาให้
มากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาให้มากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการ
ดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ด้านทุนการศึกษาควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาติดต่อ สถานที่
ตั้งของสำนักทุนการศึกษาไม่เหมาะสม และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงาน

ตาราง 29 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
1	จำนวนห้องสุขาไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และไม่สะอาดเท่าที่ควร	17
2	โรงอาหารไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และควรมีการดูแลรักษาความสะอาดของโรงอาหารและภาชนะบรรจุอาหารด้วย	17
3	เจ้าหน้าที่ห้องพยาบาลควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่มาใช้บริการ	13
4	อุปกรณ์และเวชภัณฑ์ของห้องพยาบาลมีน้อย	12
5	เจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่มาติดต่อ	7
6	ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษามากกว่านี้	6
7	ควรจัดให้มีโปรเจกต์ภายในมหาวิทยาลัย	6
8	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ของงานสวัสดิการและบริการทั่วไป	6
9	จำนวนหนังสือของห้องสมุดมีน้อย และไม่ทันสมัย	4
10	เพิ่มสถานที่พักผ่อนภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น	3

จากตาราง 29 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ตามลำดับดังนี้ จำนวนห้องสุขาไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และไม่สะอาดเท่าที่ควร โรงอาหารไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และควรมีการดูแลรักษาความสะอาดของโรงอาหารและภาชนะบรรจุอาหารด้วย เจ้าหน้าที่ห้องพยาบาลควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่มาใช้บริการ อุปกรณ์และเวชภัณฑ์ของห้องพยาบาลมีน้อย เจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่มาติดต่อ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา ควรจัดให้มีโปรเจกต์ภายในมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ของงานสวัสดิการและบริการทั่วไป จำนวนหนังสือของห้องสมุดมีน้อย และไม่ทันสมัย และเพิ่มสถานที่พักผ่อนภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น

ตาราง 30 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการจัด
บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านกิจกรรมนักศึกษา

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
1	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานกิจกรรมนักศึกษาให้มากขึ้น	20
2	ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในทุกๆด้าน	18
3	ควรมีกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น	16
4	ควรมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่	9
5	ควรเพิ่มสถานที่จัดกิจกรรมมากขึ้น	5
6	ควรจัดตั้งชมรมให้มากขึ้น	4
7	ควรมีโปรแกรมนอกหลักสูตร	3

จากตาราง30 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ตามลำดับดังนี้ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานกิจกรรมนักศึกษา ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในทุกๆด้าน ควรมีกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น ควรมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ควรเพิ่มสถานที่จัดกิจกรรมมากขึ้น ควรจัดตั้งชมรมต่างๆ ให้มากขึ้น และควรมีโปรแกรมนอกหลักสูตร เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านกิจกรรมนักศึกษา และโดยรวม จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม 5 ด้าน ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านกิจกรรมนักศึกษา และโดยรวม จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2544 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 จากคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวนทั้งสิ้น 380 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 80 ข้อ สอบถามทัศนะของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9710

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในแต่ละด้าน และโดยรวม โดยการวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที ($t - test$) และเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำแนกตามชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและในแต่ละด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และรายรับของนักศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ทักษะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษา ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีทักษะว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชายมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศ ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนการจัดบริการนักศึกษาด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาหญิงมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษา ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่ในด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกชั้นปี มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษา ด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้คำปรึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 ,3 และ 4 มีทักษะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นชั้นปีที่ 2 ที่นักศึกษามีทักษะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาทุกชั้นปีมีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะต่างๆ มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ที่มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคณะอื่นๆ มีทัศนะต่อการบริการนักศึกษาด้านนี้ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ คณะบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาในคณะอื่นๆ มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทุนการศึกษา นักศึกษาทุกคณะมีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาในคณะอื่นๆ มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาเกือบทุกคณะมีทัศนะต่อการจัดการบริการนักศึกษาด้านนี้ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาในคณะนิติศาสตร์ที่มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกกลุ่มมีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษากลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และปานกลาง มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำที่มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

6. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับต่างกัน มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษาที่มีรายรับต่างกันทุกกลุ่มมีทัศนะว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาที่มีรายรับสูง มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านนี้ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาที่มีรายรับต่อเดือนต่ำ และปานกลางมีทัศนะต่อการจัดบริการด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาที่มีรายรับต่างกันทุกกลุ่ม มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาทั้งสามด้านนี้ว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

7. นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงของมหาวิทยาลัยศรีปทุม มีทักษะต่อการจัดบริการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม และแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

8. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

9. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะต่างกันมีทักษะต่อการจัดบริการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรม นักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์มี ทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมทั้งโดยรวมและในด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไปต่างกับนักศึกษาที่ศึกษาในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะ วิศวกรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะสารสนเทศศาสตร์ ส่วนนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ต่างกับนักศึกษาคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ

ในด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มีทักษะต่อการจัดบริการ นักศึกษาในด้านกิจกรรมนักศึกษาต่างกับนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และวิศวกรรมศาสตร์

10. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทักษะต่อการจัด บริการนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวม ด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและด้านการปฐมนิเทศต่าง กับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์การเรียนสูง ส่วนนักศึกษา ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการให้คำปรึกษา ต่างกับนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ

11. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับต่างกันมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ โดยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือนมีทักษะ ต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปต่างกับ นักศึกษาที่มีรายรับมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

12. นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีปทุมดังนี้

ด้านการปฐมนิเทศ ควรมีการเพิ่มกิจกรรมในการปฐมนิเทศให้นักศึกษาได้มี โอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน การจัดดำเนินการปฐมนิเทศควรมีระยะเวลาที่พอเหมาะ ไม่นานเกินไป สถานที่จัดการปฐมนิเทศควรกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษามีข้อเสนอแนะว่าอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีเวลา ให้กับนักศึกษามากกว่านี้ ควรเพิ่มบุคลากรด้านการให้คำปรึกษามากขึ้น อาจารย์ที่ให้คำปรึกษา

ควรมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองมากกว่านี้ ควรมีการดำเนินการเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา

ด้านทุนการศึกษา ควรเพิ่มจำนวนทุนการศึกษาให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาให้ทั่วถึง

ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป นักศึกษามีความคิดเห็นว่าห้องสุขาไม่สะอาดเท่าที่ควร โรงอาหารไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และควรมีการดูแลรักษาความสะอาดของโรงอาหารและภาชนะบรรจุอาหารด้วย ควรปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของห้องพยาบาล และมีความเห็นอีกด้วยว่าอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ของห้องพยาบาลมีน้อย

ด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานกิจกรรมนักศึกษาให้มากขึ้น เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในทุกๆด้าน และควรมีกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม มีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในแต่ละด้านไม่ตรงตามความคาดหวังของนักศึกษาที่ต้องการได้รับการจัดบริการนักศึกษาที่สะดวกสบายกว่าที่เป็นอยู่ ดังที่ วลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 101 – 102) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการจัดบริการต่างๆ ในสถาบันอุดมศึกษาแก่นักศึกษาและบุคลากรว่าควรจัดให้มีความสะดวกสบาย เหมาะสมเพียงพอและควรจัดดำเนินการให้ก่อนที่นักศึกษาจะร้องขอ ในด้านการประชาสัมพันธ์งานบริการนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษา อาจดำเนินการประชาสัมพันธ์หรือมีข้อมูลน้อยเกินไป ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการจัดบริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ครบถ้วน ดังที่เพ็ญแข ประจณปัจจนิก (2540 : 32) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการนักศึกษา พบว่า นิสิตมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การบริการด้านต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลศิลป์ เกษร (2536 : 76) ที่ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร พบว่า นิสิตมีทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ เสาวลักษณ์ อภิวาท (2541 : 85) ที่ศึกษาพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ประถม ไชยสาร (2542 : 94) ที่พบว่า เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการ นักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุกฤษฏ์ มนูญทรัพย์ (2544 : 64) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ พบว่านิสิตพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษพบว่า

1.1 ด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาเห็นว่าสถานที่และระยะเวลาในการจัดปฐมนิเทศดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีการ แนะนำกฎระเบียบ ข้อบังคับ หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย บริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัด ให้แก่นักศึกษา มีการแนะนำหลักสูตรการเรียนการสอน พร้อมกับแนวทางในการวางแผนการเรียน แนะนำการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาสามารถ สำเร็จการศึกษาได้ตามความมุ่งหมาย ดังที่กองบริการการศึกษา สำนักงานปลัดทบวง มหาวิทยาลัย ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ว่า เป็นสิ่งที่สถาบัน อุดมศึกษาต้องจัดให้กับนักศึกษาใหม่ โดยมีเป้าหมายให้นักศึกษาใหม่ได้ทราบระบบการศึกษา ของสถาบัน ทราบกฎระเบียบ วัตถุประสงค์และปรัชญาของสถาบัน และสามารถปรับตัวเข้ากับ สภาพแวดล้อมของสถาบัน การจัดปฐมนิเทศทุกรูปแบบ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ อย่างน้อย 2 ประการ คือ (1) เนื้อหาสาระที่จะช่วยให้นักศึกษาทราบกฎระเบียบ สภาพแวดล้อม และระบบการศึกษาของสถาบัน (2) ให้โอกาสนักศึกษาได้พบปะพูดคุยกับอาจารย์ที่ปรึกษาและ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2541 : 5) เป็นที่น่าสังเกตว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการปฐมนิเทศ ว่ามีความ เหมาะสมอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น กิจกรรมที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศ และเอกสารที่ได้ จากการปฐมนิเทศ ที่นักศึกษามีทัศนะว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าข้อมูล ในหนังสือและเอกสารที่ใช้ประกอบการปฐมนิเทศมีความสำคัญและเป็นประโยชน์กับนักศึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ตลอดเวลาที่นักศึกษาเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับ พรชูลี อาชวอำรุง (2525 : 34) ที่กล่าวว่า การจัดทำคู่มือเพื่อให้นักศึกษาได้ทราบวิธีการเรียน การวางแผนการศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เพิ่งสำเร็จการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีช่วงอายุในวัยรุ่นตอนปลายเป็นวัยที่กำลังสับสน จึงยัง ต้องอาศัยการปรับตัว วิธีการเรียน การวางแผนในการศึกษา ทำให้นักศึกษามีความต้องการ เอกสารและคู่มือและคำแนะนำจากมหาวิทยาลัยในการปฐมนิเทศ ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล (2525 : 49 – 50) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการปฐมนิเทศนักศึกษา คือ การให้นักศึกษาใหม่รู้จัก สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย นโยบาย วัตถุประสงค์ กฎระเบียบต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

บริการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในมหาวิทยาลัยและนักศึกษาใหม่ได้รู้จักกัน ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสิ่งที่กล่าวมานี้จะอยู่ในเอกสารคู่มือที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการปฐมนิเทศ

1.2 ด้านการให้คำปรึกษา จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ดังที่สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 230) กล่าวว่า นักศึกษาปัจจุบันมีอายุน้อยลง คือมีอายุอยู่ระหว่างวัยรุ่นตอนปลาย ซึ่งเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อจากวัยรุ่นสู่ผู้ใหญ่ มีความสับสนยุ่งยาก และลังเลใจ จึงมีความจำเป็นต้องมีบริการแนะแนวให้คำปรึกษาเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียนและการดำเนินชีวิต ดังที่ทองเรือน อมรัชกุล (2525 : 54) กล่าวว่า ในชีวิตประจำวันของนักศึกษาย่อมจะต้องพบกับปัญหามากมายนับตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องใหญ่โต นักศึกษาจึงจำเป็นต้องได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ใกล้ชิด เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้รู้จักตนเองและรู้จักแก้ปัญหา สามารถเลือกวิชาชีพตามความสามารถ และความสนใจของตนเอง มีความเชื่อมั่นและความสามารถเอาชนะอุปสรรคพร้อมกับพัฒนา ศักยภาพในการเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่ ระวีวรรณ ชินะตระกูล (2537 : 181) ให้ความหมายของบริการให้คำปรึกษาว่า เป็นการช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง จะนำไปสู่การป้องกันปัญหาและพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ พรรณิภา ธรรมวิรัช (2528 : 16) ที่กล่าวว่า อาจารย์ที่ปรึกษาในระดับอุดมศึกษามีบทบาท 2 ประการ คือ บทบาท เกี่ยวกับวิชาการ และบทบาทเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา การปรับปรุงบุคลิกภาพ และการ ปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม ซึ่ง สุจริต เพียรชอบและวรศักดิ์ เพียรชอบ (2523 : 112 – 115) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า คำปรึกษา ที่นิสิตต้องการมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรที่จะเรียน คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือก สาขาที่จะเรียน และความรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย การที่ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการให้คำปรึกษา มี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาพึงพอใจกับบุคลิกและความกระตือรือร้น ของอาจารย์ให้คำปรึกษา การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจารย์ ที่ปรึกษามีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรที่นักศึกษาต้องเรียน สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา ด้านการเรียน และการปรับตัวในมหาวิทยาลัย และอาจารย์ที่ให้คำปรึกษามีความเป็นกันเองกับ นักศึกษา จึงทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการให้ คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านทุนการศึกษา พบว่านักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านทุนการศึกษา ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะ จำนวนทุนการศึกษามีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาที่ขอรับทุน และทางมหาวิทยาลัยไม่สามารถหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมเพื่อนำมาจัดสรรแก่นักศึกษาได้อย่าง เหมาะสมเพียงพอ จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับงาน นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

ข้อมูลข่าวสารของสำนักทุนการศึกษาไม่ทั่วถึง กล่าวคือมีนักศึกษาจำนวนมากไม่ทราบถึงวันเวลาที่เปิดให้มีการติดต่อขอรับทุนการศึกษา ตลอดจนขั้นตอนในการขอรับทุน และเอกสารที่ต้องเตรียมในการขอรับทุนการศึกษา สอดคล้องกับที่สมยศ นาวิการ (2540 : 419) กล่าวว่า หน้าที่การให้บริการทุกอย่างจะต้องเกี่ยวพันกับการติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจ และการติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องมีความสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านทุนการศึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวัฒน์ จิตวัฒนพงศ์ (2542 : 77) ที่พบว่า ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ทัศนะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ โส พัฒนสระคู (2529 : 117) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้บริการนักศึกษาในทัศนะของอาจารย์และนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ไชยรัตน์ รุจิพงศ์ (2536 : 61 – 64) ที่พบว่า ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ พูลศิลป์ เกษร (2536 : 81) ที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อการจัดบริการนิสิตในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นอำพัน อ่องเอี่ยม (2541 : 139) ได้ศึกษาพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการให้บริการว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และประลม ไชยสาร (2542 : 99) ที่ศึกษาเจตคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ซึ่งนักศึกษามีเจตคติและความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง การที่นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก การจัดสวัสดิการและบริการทั่วไปของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ยังไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาหรืออาจไม่ตรงตามความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษา หรืออาจเป็นเพราะงานบริการด้านนี้ไม่มีผลงานที่เด่นชัด ไม่เป็นที่ประทับใจของนักศึกษา เป็นที่น่าสังเกตว่า มีเพียงการจัดบริการโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยและการจัดหมวดหมู่ของหนังสือในห้องสมุดที่นักศึกษามีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการนักศึกษาด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในส่วนอื่นๆ เช่น บริการอนามัย บริการอาหารและน้ำดื่ม สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การจัดการจราจรและที่จอดรถ สถานที่ฝึกซ้อมกีฬาและอุปกรณ์กีฬา บริการห้องสมุด บริการฝ่ายทะเบียนและสถิติ นักศึกษามีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.5 ด้านกิจกรรมนักศึกษา ทักษะของนักศึกษาต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าจะมีการส่งเสริมและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมนักศึกษา และความร่วมมือของผู้บริหาร อาจารย์ ในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งนักศึกษามีทักษะอยู่ในระดับมาก แต่ในด้านอื่นๆ นักศึกษาเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษายังไม่ทั่วถึง ทำให้มีนักศึกษาเพียงบางกลุ่มที่ได้รับข้อมูลด้านกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมของมหาวิทยาลัยศรีปทุมส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานประจำปีที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกันทุกปี นักศึกษามีโอกาสเลือกหรือจัดกิจกรรมด้วยตนเองค่อนข้างน้อย การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาเพราะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบัน การจัดแบ่งเวลาในการเรียนและการเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ยังไม่เหมาะสม บางครั้งนักศึกษาต้องทำกิจกรรมในเวลาใกล้สอบ จึงทำให้นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับนงลักษณ์ สันติวณิช (2535 : 89) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดชุมพร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ สมหมาย ดอกไม้ (2535 : 114) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีทักษะต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และ อำพัน อ่องเอี่ยม (2541 : 139) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีทักษะต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมทั้งชายและหญิงมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาทั้งชายและหญิงมีวัยที่ใกล้เคียงกัน ได้รับประสบการณ์ด้านการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในลักษณะเดียวกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน การดำเนินงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษาโดยทั่วไป นักศึกษาได้รับความสะดวกสบายเช่นเดียวกัน และอาจพบปัญหาและมีความต้องการคล้ายคลึงกัน จึงทำให้นักศึกษาชายและหญิงมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประลม ไชยสาร (2542 : 101) ที่ศึกษาเจตคติและความต้องการของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีเจตคติและความต้องการต่อการจัดบริการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของวิฑู ทองพวง (2542 : 112) ที่พบว่า นักศึกษาชายและหญิงวิทยาลัยพลศึกษากรุงเทพ มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมวิทยาลัยพลศึกษากรุงเทพ ด้านบริการนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในชั้นปีที่ 1, ชั้นปีที่ 2, ชั้นปีที่ 3, และชั้นปีที่ 4 มีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เป็นที่น่าสังเกตว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมมีทักษะต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทั้งสี่ชั้นปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษา

มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทั้งสี่ชั้นปี ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทั้งสี่ชั้นปีเช่นเดียวกัน ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากการที่นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกชั้นปีอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน ทั้งด้านการเรียน ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ หากพิจารณาในด้านอายุของนักศึกษาทุกชั้นปี พบว่านักศึกษามีอายุระหว่าง 18 – 23 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยรุ่นที่จะก้าวเข้าสู่ผู้ใหญ่ เป็นวัยที่ใกล้เคียงกันมาก เป็นช่วงของการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นวัยที่มีความสับสน มีสภาพทางอารมณ์รุนแรง ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ชอบอิสระ ชอบอยู่เป็นกลุ่ม ทำให้นักศึกษามีความต้องการพัฒนาทางกายคล้ายคลึงกัน เช่น เรื่องอาหาร การออกกำลังกาย การพักผ่อน ทำให้ลักษณะการคิดและรับรู้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับประหลม ไชยสาร (2542 : 104) ที่พบว่า นักศึกษาที่อยู่ชั้นปีต่างกันมีความต้องการต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต ไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมต่างกับนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกับนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะสารสนเทศศาสตร์ นอกจากนี้ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปยังพบว่านักศึกษาคณะศิลปศาสตร์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกับนักศึกษาสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ ส่วนในด้านกิจกรรมนักศึกษพบว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษาต่างกับนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก แต่ละคณะที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่มีสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น บรรยากาศการเรียนการสอน เนื้อหาสาระของหลักสูตร บุคลิกของอาจารย์ ผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ประจำวิชาหรืออาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา สื่อการเรียนการสอน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่างๆภายในคณะ ซึ่งในแต่ละคณะให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ แตกต่างกัน ตลอดจนบุคลิกภาพและอุปนิสัยของนักศึกษาแต่ละคณะแตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากอิทธิพลกลุ่ม ดังที่ อำพัน อ่องเอี่ยม (2541 : 145 – 148) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพและอุปนิสัยของนักศึกษาในแต่ละคณะดังนี้ คณะนิติศาสตร์ นักศึกษามีลักษณะชอบการอภิปราย มีความคิดเป็นเหตุเป็นผลกัน เป็นคนมีคำพูดน่าเชื่อถือ รักความยุติธรรม ข้างจดจำ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีลักษณะเป็นคนคล่องแคล่ว ทันเหตุการณ์ กระตือรือร้น นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีอุปนิสัยเชื่อมั่นในตนเองสูง มีอุดมการณ์ มี

ความคิดสร้างสรรค์ รักพวกพ้อง รักศักดิ์ศรี ชอบการคำนวณ และคณะนิเทศศาสตร์ นักศึกษามีลักษณะชอบแสดงออก ชอบสนุกสนาน ไม่ชอบการคำนวณ ซึ่งความแตกต่างทางบุคลิกภาพและอุปนิสัยของนักศึกษาที่กล่าวมานี้ อาจส่งผลให้นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 59 – 60) กล่าวว่า องค์ประกอบด้านการเรียนการสอน ความรู้ของผู้สอน บรรยากาศการเรียนการสอน จะเป็นตัวส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บุคลิกภาพและอุปนิสัยของนักศึกษาในแต่ละคณะที่ต่างกันก็มีส่วนทำให้นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการ นักศึกษาแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรัตน์ นาคนฤทัย (2540 : 110) ที่พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในแผนกวิชาต่างกันในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการนักศึกษาแตกต่างกัน

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมแตกต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการปฐมนิเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและนักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงเช่นกัน ส่วนด้านการให้คำปรึกษานักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านการปฐมนิเทศ ที่นักศึกษามีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากในด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษา ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีความต้องการการแนะนำและการให้คำปรึกษาทั้งด้านการเรียน ด้านการพัฒนาตนเอง การปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม เช่น ความต้องการคำแนะนำด้านโครงสร้างของหลักสูตร การเลือกสาขาหรือวิชาที่จะเรียน ความรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย และบริการช่วยเหลือด้านต่างๆ เป็นพิเศษมากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และเมื่อทางมหาวิทยาลัยจัดการบริการนักศึกษาให้

กับนักศึกษาในลักษณะเดียวกันทั้งหมด จึงทำให้นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมี ทัศนต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกัน

6. นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีรายรับต่างกันมีทัศนต่อการจัดบริการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า นักศึกษา ที่มีรายรับปานกลาง มีทัศนต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านสวัสดิการ และบริการทั่วไปแตกต่างกับนักศึกษาที่มีรายรับสูง ทั้งอาจเป็นเพราะ นักศึกษาส่วนใหญ่ใน มหาวิทยาลัยมีฐานะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถใช้จ่ายได้สูงในระดับหนึ่ง ซึ่งก็ยังมีข้อ จำกัดในเรื่องรายรับ แต่นักศึกษาเหล่านั้นต้องการความสะดวกสบาย จึงมีความต้องการได้รับ สวัสดิการและบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษา เช่น การขายสินค้าราคาถูกในรูปแบบสหกรณ์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ โรงฝึกพลศึกษาและอุปกรณ์การซ้อมกีฬาต่างๆ บริการ คอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งนักศึกษาที่มีรายได้สูงอาจจัดหา สิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ด้วยตนเอง เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจ การออกกำลังกายตามสถานที่ภายนอก มหาวิทยาลัย หรือการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษาที่มีรายรับต่าง กันมีทัศนต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทัศนต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อให้การจัดบริการนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการ จัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศจัดได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้กับนักศึกษาใหม่ เพื่อช่วยให้นักศึกษาใหม่ได้ทราบถึงระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทราบกฎระเบียบ วัตถุประสงค์ และปรัชญาของสถาบันและเพื่อช่วยให้นักศึกษาใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของ มหาวิทยาลัยได้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทัศนต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเพื่อให้การจัดการปฐมนิเทศ ของมหาวิทยาลัยศรีปทุมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มยิ่งขึ้นไป จากแบบสอบถามปลาย เปิด นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่มกิจกรรมในการปฐมนิเทศให้ นักศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักกันมากขึ้น ในการจัดควรใช้เวลาที่พอเหมาะ กระชับ ไม่นานและยืดเยื้อเกินไป สถานที่ในการจัดการปฐมนิเทศควรที่จะกว้างขวางเพียงพอ กับ จำนวนนักศึกษา ไม่แออัดเกินไป ควรมีเอกสารแจกแก่นักศึกษา เพื่อแนะนำรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เช่น อาคารสถานที่ บริการที่จัดต่างๆ ให้กับนักศึกษา และข้อควรปฏิบัติ ของนักศึกษาในการเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ในการปฐมนิเทศควรให้รุ่นพี่มีส่วนร่วมใน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านการเรียนและการปรับตัวในมหาวิทยาลัย เป็นการสร้างความสัมพันธ์

ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง มีการเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับด้านการเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยด้วย และสุดท้ายควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฐมนิเทศให้นักศึกษาทราบวันเวลาที่แน่นอน ตลอดจนให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและจำเป็นที่ต้องเข้ารับการปฐมนิเทศ

2. ด้านการให้คำปรึกษา

บริการด้านการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่จัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย ช่วยให้นักศึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง ทั้งทางด้านความถนัดความสามารถของตนเอง ช่วยให้นักศึกษาสามารถเลือกสาขาวิชาเรียนได้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน ช่วยให้นักศึกษาที่มีความวิตกกังวล ความตึงเครียด และความทุกข์ใจ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ช่วยให้นักศึกษาพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านอารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและเพื่อการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นในด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีข้อเสนอแนะว่า อาจารย์ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีเวลาพบปะและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามากขึ้น ควรมีการเพิ่มบุคลากรด้านการให้คำปรึกษามากขึ้น ในการให้คำปรึกษาอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาควรมีความเป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษากล้าที่จะเข้ารับการปรึกษา จัดอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรที่ต้องศึกษาของนักศึกษาใน ความดูแล ตลอดจนจัดอบรมเพื่อส่งเสริมทักษะในการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ให้คำปรึกษา เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานให้คำปรึกษา ให้นักศึกษาทราบถึงวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของงานให้คำปรึกษา และควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้คำปรึกษาให้มีความเหมาะสม ปรับปรุงบรรยากาศของห้องให้คำปรึกษาให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการรู้สึกผ่อนคลายและเป็นกันเอง

3. ด้านทุนการศึกษา

การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาทางการเงินโดยการจัดหาทุนการศึกษา ประเภทต่าง ๆ และการจัดให้นักศึกษาได้กู้เงินจากกองทุนให้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นภารกิจที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีโอกาสได้ศึกษาจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านทุนการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้การบริการนักศึกษาด้านทุนการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนทุนการศึกษามากขึ้น เพราะมีจำนวนนักศึกษาที่ต้องการทุนการศึกษามาก แต่จำนวนทุนการศึกษามีไม่เพียงพอ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านการขอรับทุนการศึกษามากขึ้น ทั้งวันเวลาที่เปิดให้มีการขอรับทุนการศึกษา ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับทุนการศึกษา เอกสารที่ต้องเตรียม ส่วนด้านบุคลากรของฝ่ายทุนการศึกษาควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ เช่นการสนทนากับนักศึกษาที่มาติดต่อ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านทุนการศึกษาให้เพียงพอกับงาน บุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านการอบรมเรื่องการปฏิบัติงานด้านทุนการศึกษามา

เป็นอย่างดี เพราะการดำเนินงานกว่าจะเสร็จสิ้นขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป สถานที่ตั้งของสำนักทุนการศึกษา ควรอยู่ในที่ที่เหมาะสม ง่าย เพื่อให้นักศึกษาจะได้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนการศึกษาอย่างทั่วถึง

4. ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัย เป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตของ นักศึกษาขณะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย เป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมประสบการณ์ให้นักศึกษาได้ พัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัด บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากคำถามปลายเปิดนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษาให้เพียงพอและเหมาะสม โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพต่าง ๆ เช่น จัดห้องสุขาให้มีความ สะอาดถูกสุขอนามัย จัดตั้งโรงอาหารเพิ่มขึ้น ควบคุมมาตรฐานเรื่องความสะอาดของโรงอาหาร และภาชนะบรรจุอาหาร ควรจัดให้มีไประณีย์ภายในมหาวิทยาลัยเพราะนักศึกษาต้องออกไป ใช้บริการไประณีย์ที่ภายนอกมหาวิทยาลัย มีศูนย์สารสนเทศ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะที่ทันสมัยและบริการที่สมบูรณ์ และจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายใน มหาวิทยาลัยมากขึ้น ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องบุคลิกภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติต่อนักศึกษา และกิริยาท่าทางที่แสดงออกต่อนักศึกษาให้เหมาะสม เป็นต้น

5. ด้านกิจกรรมนักศึกษา

กิจกรรมนักศึกษา คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่นักศึกษาได้ร่วมจัดขึ้นในรูปแบบของสโมสร องค์การ กลุ่ม ชมรม หรือโครงการ เพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาที่มีความสนใจร่วมกัน โดยที่กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นได้รับการยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ไม่เป็นส่วนหนึ่งที่บังคับอยู่ในหลักสูตรที่ศึกษาอยู่ กิจกรรมนักศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษาในด้านสติปัญญา อารมณ์ สังคม จิตใจและด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมด้านกิจกรรมนักศึกษาว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษามากขึ้น สร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาอยากเข้าร่วมทำ กิจกรรมนักศึกษามากขึ้น เพราะมีนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรม นักศึกษา มีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมทำกิจกรรมในทุกด้าน เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ การทำงานอย่างเต็มที่ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ทุกคน ไม่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ตลอดจนมีกิจกรรมที่หลากหลายตามความสนใจของนักศึกษา มีชมรมให้นักศึกษาเลือกเข้าร่วม ตามความสนใจมากขึ้น และควรมีโปรแกรมเสริมนอกหลักสูตรให้นักศึกษาเลือกเรียน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนักศึกษา ควรมีการอบรมให้ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของการทำงาน มหาวิทยาลัยควรมีการประชุมวางแผนในการทำกิจกรรม

นักศึกษาเป็นประจำทุกปี มีการกำหนดนโยบายและข้อปฏิบัติให้ชัดเจน ซึ่งจะสามารถจัดสรรงบประมาณตามแผนที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งของภาครัฐบาลและเอกชนแห่งอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางและมาตรฐานในการจัดบริการนักศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาด้วย เช่น ภูมิสำเนา ศาสนา เป็นต้น
3. ควรศึกษาทัศนะของกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เช่น ผู้บริหาร ในด้านการกำหนดนโยบาย หรือเจ้าหน้าที่ ในด้านการปฏิบัติงาน
4. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการนักศึกษา เพื่อวางแผนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ นาคหยุดย. (2540). สภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรม
อาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของนักศึกษา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- โกมินทร์ คล้ายวงศ์.(2530). ความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการ
นักศึกษาในวิทยาเขตเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การอุดมศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). รายงานกระแสการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลก.
กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี
- จิตติมา สุขสิทธิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยศรีปทุม เมื่อ
30 ตุลาคม 2543.
- เจดโณม ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม.(2535). รูปแบบการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกสอนคณะ
ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิดา ้วยวุฒิเกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดี.(2530). การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ
บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ : สำนักงานฝ่ายกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2536). การบริหารกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรังสิตในทัศนะผู้บริหาร
อาจารย์ที่ปรึกษากิจการและกรรมการนักศึกษา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดม
ศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2536 ก.). รายงานสรุปผลการสัมมนาผู้บริหาร เรื่องมิติใหม่ของการพัฒนา
นักศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- _____. (2536 ข.). การพัฒนางานแนะแนวเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ :ทบวง
มหาวิทยาลัย.

- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). *มาตรฐานกิจการนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). *การบริหารกิจการนิสิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ :
หน่วยศึกษานิเทศกรรมการฝึกหัดครู.
- นงลักษณ์ สันติวณิชย์. (2535). *สภาพแวดล้อมวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดชุมพรในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวลจันทร์ รณารักษ์. (2530). *พฤติกรรมการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา
พยาบาลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวรรณ แก้วเอี่ยม. (2531). *ความพึงพอใจของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตต่อการจัดกิจกรรม
ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ประลม ไชยสาร. (2542). *เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อ
การจัดบริการนักศึกษา*. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร
- ปราโมทย์ โชติมงคล. (2539). "นโยบายกิจการนักศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในแผนพัฒนา
การศึกษาระยะที่ 8," *วัฏจักรการศึกษา*. 15 – 21 กรกฎาคม 2539.
- ปิ่น มาลากุล. (2518). *การปฏิรูปการศึกษา การศึกษาเพื่อชีวิตและสังคม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
วัฒนาพานิช.
- พรชูลี อาชาวำรุง. (2525). *นิสิตนักศึกษา : หลักการ แนวปฏิบัติ และปัญหา*. กรุงเทพฯ : คณะ
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณนิภา ธรรมวิรัช. (2528). *แนวโน้มภารกิจอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยครู*. ปรินญานิพนธ์ คม.
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- พรรณี ชูทัย. (2521). *เอกสารประกอบการสอนเรื่องการแนะแนวในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

พัชร เรือนคำ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีปทุม เมื่อ 30 ตุลาคม 2543.

พิทักษ์ เรืองไพศาล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีปทุม เมื่อ 30 ตุลาคม 2543.

พีระพันธุ์ พาลุสุข. (2525). ปฐมนิเทศน์ศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2525. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พูลศิลป์ เกษร. (2536). การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต กรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. (2540). รายงานการวิจัยความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2543). ระเบียบการและหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2543 – 2544. กรุงเทพฯ .

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2544). จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนระดับปริญญาตรี. สำนักวางแผน ฝ่ายพัฒนาสถาบันและกิจการพิเศษ. บันทึกข้อความ.

ระวีวรรณ ชินะตระกูล. (2537). หลักการแนะแนว. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

รุ่ง พูลสวัสดิ์. (2530). หลักการบริหารกิจการนักเรียน นิสิต นักศึกษา. เชียงใหม่ : ภาควิชาบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2528). หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชา อุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชา วัชรวารการณ. (2537). การบริหารกิจกรรมนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนักศึกษาและกรรมการ นักศึกษา. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วิณุ ทองพวง. (2542). การศึกษาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยพลศึกษากรุงเทพ ตามทัศนะของอาจารย์และนักศึกษา. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิสูตร จำเนียร. (2543). การปฏิบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับบทบาทในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในสถาบันราชภัฏธนบุรี. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย บุญญบาล. (2541). ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนกลาง ที่จัดการเรียนการสอนด้านบริหารธุรกิจ. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ
- สมหมาย ดอกไม้. (2535). สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยกรุงเทพในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สาคร เข้มทอง. (2517). การศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร บางเขน และพลศึกษา. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สิริสรณ์ ทิพทวี. (2543). การศึกษาทัศนะของนักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่มีต่อการดำเนินงานหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจรีต เพียรชอบ และวรศักดิ์ เพียรชอบ. (2523). รายงานการวิจัยสภาพการให้คำปรึกษานิสิตในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน่วยพัฒนาอาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 576 หน้าอัดสำเนา.
- สุวพร ตั้งสมวรพงษ์. (2542). "การพัฒนาบัณฑิตในยุคโลกาภิวัตน์" ใน รวมบทความวิชาการ การอุดมศึกษา. หน้า 75. กรุงเทพฯ : พรินต์โพร
- สุวัฒนา จิตวัฒนพงศ์. (2542). ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญานิพนธ์. ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- โส พัฒนสระคู. (2529). *สภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือในทัศนะของนักศึกษาและอาจารย์*. ปริญญาโท. กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โสภณ อรุณรัตน์. (2542). *สภาพปัญหาและความต้องการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : ภาควิชาพลานามัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2537). *มิติใหม่ของกิจกรรมนักศึกษา : พื้นฐานและบริการนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เสาวลักษณ์ อภิวาท. (2541). *การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. ปริญญาโท. กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรัตน์ ชันดี. (2543). "กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9" ใน *เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง นโยบายการพัฒนาชนบทของประเทศไทย*. 14 – 18. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- อรสา หงษ์นิกร. (2529). *ความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อจันรา วัฒนานรงค์. (2539). *การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย*. แผนกการอุดมศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาคม สมุทรโคจร. (2535). *การบริหารกิจการศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา กิจกรรม และกรรมการนักศึกษา*. ปริญญาโท. กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาทิตย์ เสาชงใหญ่ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยศรีปทุม เมื่อ 30 ตุลาคม 2543.
- อุกฤษฏ์ มนูญจันทร์. (2542). *ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ*. ปริญญาโท. กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อำพัน อ่องเอี่ยม. (2541). *สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ นักศึกษา*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Aldridge, Danielle Victoria. (1998). Leadership and Management Behaviors of the Deans of Student Services within the Los Angeles Community College District (California). In *Dissertation Abstracts*, Ed.D. Pepperdine University. Photocopied.

Biswalo, Paul Masyenene. (1980). "The Impact of the Musoma Resolution on Student Personnel Services at The University of Dar Wa Salaan," *Dissertation Abstracts International*.41(06) : 2444-A.

Candia, Patricia Perez. (1998). "An Investigation of the Effects of Orientation and Grade Point Average of First Time in College Student in a Community College in South Texas," in *Dissertation Abstracts*, Ph.D. Texas : Texas A&M University. Photocopied.

Carter, Margaret Sander. (1986). "An Interpretive Analysis of some Basic Assumptions of Academic Advising at a Large University," *Dissertation Abstracts International*. 46, (11) : 3260 – A.

Cronbach, Lee J. (1984). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd. Ed New York : Harper and Row Publishers.

Culp Marguerite Mc Gann. (1981). "An Analysis of Student Personnel Services at Saminol Community College Sanford, Florida," *Dissertation Abstracts International*. 42(2) : 547-A.

Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 5th ed. Tokyo : McGraw – Hill.

Frederick, Robert W. (1965). *Student Activities in American Education*. New York : Center for Applied Research in Education.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill.

Holtzschneider, Dennis Henry. (1997). "Institution Aid to New England College Students: 1740-1800 (Financial Aid, Harvard University, Yale University, Brown University, Dartmouth College)". in *Dissertation Abstracts*, Ed.D. Harvard University. Photocopied.

- Kapraun, Daniel E. and Doris W. Coldren. (1982 September). "The Fayette Course Guide," *Journal of College Student Personnel*. 5 : 67.
- Kozloff, Jessica. (1985 October). "Delivering Academic Advising : Who, What and How?," *NACADA Journal*. 5(2) : 69 – 75.
- Parro, Jon G. (1997). The Quality of Student Financial Aid and Persistence in College : An Analysis of Scholarship Recipients from the Boston Plan for Excellence in the Public Schools (Grade Point Average, Cost, Race, Massachusetts). in *Dissertation Abstracts*, Harvard University. Photocopied.
- Spooner, Sur. And Lary Pasguini. (1981 January). " Stimulation Gaming as in Orientation Tool," *Journal of College Student Personnel*. 1:78 –79.
- Thorne, Rodyn Kailey. (1998). Report of an Internship Conducted at Memorial University Counselling Centre Including a Project : The Development of a Handbook for Graduate Students in Educational Psychology. in *Dissertation Abstracts*, Memorial University of Newfoundland (Canada). Photocopied.
- Wiggins, Nimmi K. (1998). "The Effects of Government Higher Education Funding on the Behavior of Colleges and Universities in The United States (Student Financial Aid, Scholarship)," in *Dissertation Abstracts*, Ph.D. Kentucky : University of Kentucky. Photocopied
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics; An Introductory Analysis*. 2nd ed. NewYork : Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือแนะนำและแบบสอบถาม

ที่ ทม 1012/ ๔๖๔๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๐ พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม” โดยมี อาจารย์สมสุข ชีระพิจิตร และ อาจารย์จารุวรรณ สกฤตฤ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ในมหาวิทยาลัยศรีปทุม และขอให้ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวน 380 คน ตอบแบบสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในระหว่างเดือน พฤษภาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

สำเนา

ที่ สสอท. 158/2545

5 สิงหาคม 2545

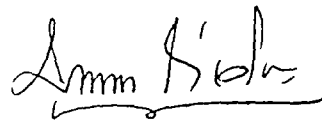
เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ด้วย นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม" ทั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขออนุญาตใช้สถานที่ในมหาวิทยาลัย และแจกแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 380 คน ในระหว่างเดือน สิงหาคม 2545

ในการนี้สมาคมได้รับความร่วมมือจาก ดร.ชวลิต หมื่นนุช รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นผู้ตรวจแบบสอบถาม

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้ทำวิจัยดังกล่าว ได้มีโอกาสเก็บรวบรวมข้อมูลในสถาบันของท่านได้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.บุญทอง ภูเจริญ)

นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ศูนย์ประสานงานสมาคม

โทร.0-2245-8548, 0-2245-9327

โทรสาร 0-2245-8548

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม 5 ด้านคือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา ขอท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามทัศนะของท่านให้มากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทัศนะที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมใน 5 ด้านคือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

ชั้นปี

- ☐ ชั้นปีที่ 1
- ☐ ชั้นปีที่ 2
- ☐ ชั้นปีที่ 3
- ☐ ชั้นปีที่ 4

คณะที่ศึกษา

- ☐ คณะนิติศาสตร์
- ☐ คณะบริหารธุรกิจ
- ☐ คณะบัญชี
- ☐ คณะนิเทศศาสตร์
- ☐ คณะศิลปศาสตร์
- ☐ คณะเศรษฐศาสตร์
- ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์
- ☐ คณะสารสนเทศศาสตร์
- ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

- ☐ คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป
- ☐ คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.50 – 2.99
- ☐ คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.50

รายรับของนักศึกษา

- ☐ น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน
- ☐ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน
- ☐ มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม พิจารณาและแสดงทัศนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ตามสภาพเป็นจริงที่ท่านเห็นแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	การจัดบริการนักศึกษามีความเหมาะสมมากที่สุด
มาก	หมายถึง	การจัดบริการนักศึกษามีความเหมาะสมมาก
ปานกลาง	หมายถึง	การจัดบริการนักศึกษามีความเหมาะสมปานกลาง
น้อย	หมายถึง	การจัดบริการนักศึกษามีความเหมาะสมน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	การจัดบริการนักศึกษามีความเหมาะสมน้อยที่สุด

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการปฐมนิเทศ</u>					
1. สถานที่ที่ใช้ในการจัดการปฐมนิเทศ					
2. ระยะเวลาในการจัดปฐมนิเทศ					
3. เอกสารที่ได้รับจากการปฐมนิเทศ					
4. การแนะนำกฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย					
5. การแนะนำหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัย					
6. การแนะนำบริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษา					
7. การแนะนำหลักสูตรการเรียนการสอนแก่นักศึกษา					
8. การแนะนำการวางแผนการเรียนแก่นักศึกษา					
9. การแนะนำการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมภายในมหาวิทยาลัย					

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ให้โอกาสนักศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ					
11. กิจกรรมที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศ					
<u>ด้านการให้คำปรึกษา</u>					
12. สถานที่ตั้งของห้องให้คำปรึกษา					
13. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์การจัดให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษา					
14. บรรยาการของศูนย์ให้คำปรึกษา					
15. บุคลิกของอาจารย์ให้คำปรึกษา					
16. ความกระตือรือร้นของอาจารย์ให้คำปรึกษา					
17. จำนวนอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา					
18. การจัดอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย					
19. การให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรในสาขาที่ศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา					
20. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านการเรียนของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา / อาจารย์ที่ปรึกษา					
21. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในมหาวิทยาลัยของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา / อาจารย์ที่ปรึกษา					
22. ความสัมพันธ์กับนักศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา / อาจารย์ที่ปรึกษา					

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ความสะดวกในการให้นักศึกษาเข้าพบของ อาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/ อาจารย์ที่ปรึกษา					
24. การรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของ นักศึกษาของอาจารย์ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา/ อาจารย์ที่ปรึกษา					
25. การติดตามปัญหาของนักศึกษาเพื่อให้ ความช่วยเหลือของอาจารย์ที่ศูนย์ให้ คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา					
<u>ด้านทุนการศึกษา</u>					
26. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษา ประเภทต่างๆ					
27. สถานที่ในการติดต่อขอรับทุนการศึกษา					
28. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับทุนการศึกษา					
29. การให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการขอรับ ทุนการศึกษาของเจ้าหน้าที่					
30. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ขอรับทุนการศึกษา					
31. ความสะดวกในการขอรับทุนการศึกษาที่ นักศึกษาได้รับจากหน่วยทุนการศึกษา					
32. ระยะเวลาในการติดต่อจนสิ้นสุด กระบวนการขอทุนการศึกษา					

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
34. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
35. จำนวนทุนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการรับทุนการศึกษา					
<u>ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป</u>					
36. สถานที่ตั้งห้องพยาบาลของมหาวิทยาลัย					
37. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ของห้องพยาบาล					
38. ความสะอาดของอุปกรณ์ในห้องพยาบาล					
39. การให้บริการตรวจร่างกายของนักศึกษาระหว่างศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย					
40. สถานที่ในการบริการอาหารกับจำนวนนักศึกษา					
41. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการอาหาร					
42. ปริมาณอาหารกับราคาที่จำหน่าย					
43. สุขลักษณะและความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร					
44. การบริการน้ำดื่มให้กับนักศึกษา					
45. การจำหน่ายสินค้าในรูปแบบสหกรณ์ภายในมหาวิทยาลัย					
46. ปริมาณห้องสุขากับจำนวนนักศึกษา					

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
47. ความสะอาดและสุขลักษณะของห้องสุขาภายในมหาวิทยาลัย					
48. การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในมหาวิทยาลัย					
49. สถานที่จอดรถของมหาวิทยาลัย					
50. การจัดการจราจรภายในมหาวิทยาลัย					
51. การจัดบริการโทรศัพท์สาธารณะภายในมหาวิทยาลัย					
52. การจัดบริการไปรษณีย์โทรเลขภายในมหาวิทยาลัย					
53. โรงฝึกพลศึกษาหรือสนามกีฬาของมหาวิทยาลัยสำหรับนักศึกษาได้ฝึกซ้อมกีฬาหรือออกกำลังกาย					
54. มาตรฐานคุณภาพของอุปกรณ์กีฬาที่ได้จัดไว้บริการนักศึกษา					
55. การจัดหมวดหมู่ของหนังสือในห้องสมุด					
56. จำนวนหนังสือในห้องสมุด					
57. ความทันสมัยของหนังสือภายในห้องสมุด					
58. การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด					
59. ความสะดวกในการใช้ศูนย์สารสนเทศของมหาวิทยาลัย					
60. อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลของศูนย์สารสนเทศ					

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
61. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์สารสนเทศ					
62. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียน					
63. การแจกปฏิทินการศึกษาแก่นักศึกษา					
64. ความสะดวกในการชำระค่าหน่วยกิตการศึกษา					
65. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากงานทะเบียนและสถิติ					
66. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและสถิติ					
<u>ด้านกิจกรรมนักศึกษา</u>					
67. การส่งเสริมและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมนักศึกษา					
68. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมนักศึกษาในรูปแบบต่างๆ					
69. มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของนักศึกษา					
70. ความร่วมมือของผู้บริหาร อาจารย์ ในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา					
71. การสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดกิจกรรมนักศึกษา					
72. มีชมรมต่างๆ ตามความสนใจของนักศึกษา					

การจัดบริการนักศึกษา	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
73. นักศึกษามีโอกาสเสนอจัดตั้งชมรมกิจกรรมต่างๆ ตามความสนใจ					
74. สถานที่ในการให้นักศึกษาจัดกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย					
75. ห้องทำงานของคณะกรรมการนักศึกษา					
76. ห้องทำงานของชมรมต่างๆ					
77. การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกิจกรรมนักศึกษา					
78. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกของเจ้าหน้าที่กิจกรรมนักศึกษา					
79. การสนับสนุนให้นักศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาระหว่างสถาบันของมหาวิทยาลัย					
80. การจัดกิจกรรมด้านกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย					

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดปฐมนิเทศนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านทุนการศึกษา

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านกิจกรรมนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ ดร. สุวพร ตั้งสมวรพงษ์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ ผศ.ดร. ธาตุณี ปลื้มสำราญ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาพลศึกษา
สังกัด คณะพลศึกษา ภาควิชาพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ นาย อนันต์ มาลารัตน์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาสุขศึกษา
สังกัด คณะพลศึกษา ภาควิชาสุขศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ชื่อ ดร. ราชันย์ บุญธิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. ชื่อ นาง อรนุช อุสาหะ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ให้คำปรึกษา
สังกัด มหาวิทยาลัยศรีปทุม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ ๒๑๐๔

วันที่ 13 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม” โดยมี อาจารย์สมสุข ชีระพิจิตร และ อาจารย์จรรววรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ ๕๑๐ ๕

วันที่ 13 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะพลศึกษา

เนื่องด้วย นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม” โดยมี อาจารย์สมสุข ชีระพิจิตร และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาวุฒิ ปลื้มสำราญ และ อาจารย์อนันต์ มาลารัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/๔๗๐๖

วันที่ 13 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม” โดยมี อาจารย์สมสุข ธีระพิจิตร และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ราชัน บุญธิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ ๔๑๐ ๗



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม” โดยมี อาจารย์สมสุข ชีระพิจิตร และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลคู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ค

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ

ข้อมูลนักศึกษา	จำแนกเป็น	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	199	52.4
	หญิง	181	47.6
2. ชั้นปี	1	135	35.5
	2	100	26.3
	3	74	19.5
	4	71	18.7
3. คณะที่ศึกษา	นิติศาสตร์	55	14.5
	บริหารธุรกิจ	65	17.1
	บัญชี	20	5.3
	นิเทศศาสตร์	71	18.7
	ศิลปศาสตร์	40	10.5
	เศรษฐศาสตร์	11	2.9
	วิศวกรรมศาสตร์	46	21.1
	สารสนเทศศาสตร์	58	15.3
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	14	3.7
4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป	105	27.6
	คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.50 – 2.99	175	46.1
	คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.50	100	26.3
5. รายรับของนักศึกษา	น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	49	12.9
	5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน	233	58.7
	มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน	108	28.4
รวม		380	100

ภาคผนวก ง
คุณภาพเครื่องมือ

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	7.641
2	6.603
3	11.319
4	13.481
5	16.518
6	14.227
7	14.680
8	17.258
9	14.261
10	9.436
11	10.702

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการปฐมนิเทศ เท่ากับ 0.8284

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการให้คำปรึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
12	11.780
13	14.657
14	12.868
15	11.312
16	11.956
17	12.130
18	14.840
19	16.027
20	16.466
21	16.287
22	15.286
23	12.588
24	10.623
25	14.746

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการให้คำปรึกษา เท่ากับ 0.9007

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านทุนการศึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
26	17.026
27	17.834
28	18.016
29	19.518
30	17.647
31	17.157
32	16.025
33	14.413
34	12.851
35	15.071

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านทุนการศึกษา เท่ากับ 0.9155

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
36	13.207
37	14.0137
38	12.541
39	12.376
40	13.789
41	13.010
42	10.677
43	13.532
44	13.766
45	11.913
46	9.173
47	15.436
48	14.774
49	11.905
50	9.923
51	11.890
52	13.164
53	15.642
54	13.740
55	11.350
56	15.007
57	12.298
58	10.949
59	12.396
60	14.262

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
61	13.438
62	13.526
63	10.621
64	11.936
65	14.069
66	11.896

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เท่ากับ 0.9461

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านกิจกรรมนักศึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
67	13.529
68	15.869
69	14.555
70	13.093
71	15.068
72	13.427
73	16.370
74	15.637
75	13.421
76	14.462
77	13.494
78	13.921
79	15.275
80	12.968

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านกิจกรรมนักศึกษา เท่ากับ 0.9197

ภาคผนวก จ
ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายทวีศักดิ์ วงษ์ธานี
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	313/282 สันธนาแมนชั่น ถ.สุขาภิบาล 1 เขตบึงกุ่ม กรุงเทพ 10240
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกวิทย์ – คณิตศาสตร์) จากโรงเรียนอัสสัมชัญ บางรัก
พ.ศ. 2541	วท.บ. (สุขศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2545	กศ.ม. (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ