

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาานิพนธ์  
ของ  
สุวัฒนา ฐิตวัจนพงศ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

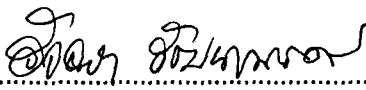
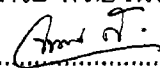
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2542

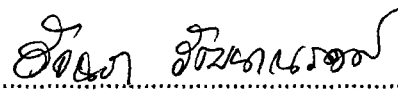

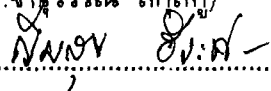
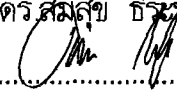
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญาบัตรฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก  
การอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

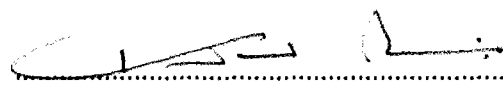
คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางรงค์)  
.....กรรมการ  
(ดร.จางวรรณ สุกตกุล)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางรงค์)  
.....กรรมการ  
(ดร.จางวรรณ สุกตกุล)  
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ดร.สมสุข ชีระพิจิตร)  
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ดร.อรรณพ โพธิสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญาบัตรฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ 2542

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญาณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาณิพนธ์ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู กรรมการควบคุมปริญญาณิพนธ์ ที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำ ตลอดจนให้กำลังใจและข้อคิดในการทำวิจัย รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา อาจารย์ ดร.สมสุข ธีระพิจิตร และอาจารย์ ดร.อรรรณพ โพธิสุข กรรมการสอบเพิ่มเติม ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ เพิ่มพูนความรู้ เพื่อให้ปริญญาณิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์นพคุณ คุณาชีวะ อาจารย์ ดร.วิชัย สังข์ประไพ รองศาสตราจารย์ ดร.วัชร บวรณสิงห์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุริยวงศ์ นายอภิสิทธิ์ มฤคพิทักษ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และอาจารย์ ดร.อนุสรณ์ สกุลคู ที่ได้ให้คำแนะนำด้วยดีตลอด

สำหรับผู้ที่กระตุ้นให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัย คือ คุณแม่เม้งม่วย แซ่ตั้ง น.ส. สุจินดา นายปรีชา นางนิภาวรรณ นายมีชัย นายสุชาติ และนายสมชาย ฐิตวัฒน์พงศ์

คุณประโยชน์ใด ๆ หากจะพึงมีจากปริญญาณิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา และเป็นสิ่งระลึกถึงพระคุณของครู อาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งถือเป็นพื้นฐานอันสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุจุดหมายได้

สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	7
ความสำคัญของการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
สมมติฐานการวิจัย .....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
ความสำคัญของการจัดการศึกษา .....	11
การดำเนินงานของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง .....	13
ทุนการศึกษาและกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา .....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร .....	27
หลักการให้บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง .....	34
3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
การจัดกระทำข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	76
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	76
วิธีดำเนินการวิจัย .....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
อภิปรายผล .....	79
ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม .....	88
ภาคผนวก .....	95
ภาคผนวก ก หนังสือนำและแบบสอบถาม .....	96
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม .....	111
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	113

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ .....	39
2 จำนวนของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน จำแนกตามคณะ .....	41
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและ รวมทุกด้าน .....	45
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ .....	46
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา .....	49
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ .....	51
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหาร .....	53
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน .....	55
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัด บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ .....	57

10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามคณะ .....	58
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทของทุน .....	60
12	เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ .....	61
13	เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามคณะ .....	62
14	เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา จำแนกตามคณะ .....	63
15	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา จำแนกตามคณะ .....	64
16	เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ จำแนกตามคณะ .....	65
17	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ จำแนกตามคณะ .....	66
18	เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหาร จำแนกตามคณะ .....	67
19	เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามคณะ ...	68

20	เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทของทุนการศึกษา .....	69
21	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิดของนักศึกษาที่มี ต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้าน .....	70

## ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์พัฒนาคุณภาพชีวิตของตน สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขและเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านของประเทศ (วิชัย ตันศิริ. 2539 : 24) การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในสาขาวิชาต่าง ๆ ในระดับสูงโดยการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ การสร้างสรรค์และเผยแพร่ความรู้ การริเริ่มการพัฒนาทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ การพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการส่งเสริมบทบาทของประเทศในประชาคมโลก (พรสวัสดิ์เพชรแดงและนิติพร เพิ่มพูนศิลป์. 2535 : 4-5) ดังนั้น ความต้องการที่จะได้รับบริการทางการศึกษาในระดับสูงของประชาชนจึงเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันโอกาสทางการศึกษาของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขยายตัวมากขึ้น รวมทั้งความพยายามของผู้ปกครองที่จะสนับสนุนบุตรหลานให้ได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพและมีความรู้ในการประกอบอาชีพ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540 ก : 1) อย่างไรก็ตาม การจัดการศึกษาตามหลักเศรษฐศาสตร์ถือว่าเป็นการลงทุน ซึ่งการลงทุนนี้เป็นการลงทุนทั้ง 2 ฝ่ายคือ ทั้งฝ่ายรัฐบาลและผู้เรียน หรือผู้ปกครอง ลงทุนร่วมกันในการผลิตกำลังคนให้ได้ตามความต้องการของประเทศ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพอันจะก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตของประเทศโดยรวม (อัมพร วิจิตรพันธ์ และสุณี ฉัตราคม. 2530 : 17) การที่จะเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษานั้น ไม่เพียงแต่ผู้เรียนจะต้องมีสติปัญญาดีพอที่จะศึกษาได้จนสำเร็จเท่านั้น หากยังขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจอีกด้วย เพราะเหตุว่าการศึกษานั้นมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากมาย ดังนั้น โอกาสทางการศึกษากับเศรษฐกิจหรือฐานะทางครอบครัวจึงมีความเกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง ผู้ที่มีฐานะและพื้นฐานทางครอบครัวดีมักจะมีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับสูงกว่า

ทุนทรัพย์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสทางการศึกษาและประสบความสำเร็จทางการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นทุนทรัพย์ของบิดามารดา ของผู้ปกครองหรือทุนจากภายนอกครอบครัว (สุรชาติ ทินานนท์. 2531 : 47) สำหรับทุนจากภายนอกครอบครัว เช่น

ทุนการศึกษา รายได้จากการทำงาน การกู้ยืมจากสถาบันการเงินและมีใช้สถาบันการเงิน การกู้ยืม  
นอกระบบ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัยแบบตลาดวิชา กล่าวคือ เปิดรับ  
สมัครบุคคลเข้าเป็นนักศึกษาโดยไม่จำกัดจำนวน และไม่มีการสอบคัดเลือก เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้  
ประสงค์จะเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยได้เข้ารับการศึกษารายอย่างทั่วถึง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
2539 : 245) มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้พัฒนาภารกิจหลักทั้ง 4 ประการ คือ การจัดการเรียน  
การสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้สอดคล้อง  
กับความต้องการของสังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (รังสรรค์  
แสงสุข. 2538 : 14) โดยมีหน่วยงานในระดับคณะ สำนัก สถาบัน ดำเนินการจัดการศึกษา  
บริหารและให้บริการวิชาการดังนี้ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะ  
ศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี สำนัก  
บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนัก  
พิมพ์ สถาบันคอมพิวเตอร์ สถาบันวิจัยและพัฒนาและบัณฑิตวิทยาลัย ปัจจุบันมหาวิทยาลัย  
รามคำแหงมีนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 312,415 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
2539 : 245) มีคณะวิชาที่รับผิดชอบนักศึกษา จำนวน 7 คณะ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีนโยบายในการจัดสรรทุนการศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยให้แก่นักศึกษา และได้รับการสนับสนุนด้านทุนทรัพย์จากหน่วยงานภายนอก  
เช่น มูลนิธิ ธนาคาร บุคคลผู้มีจิตศรัทธา ฯลฯ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสนับสนุนให้นักศึกษา  
ที่มีความขยันหมั่นเพียรในการศึกษาเล่าเรียน และนักศึกษาที่ประสบปัญหาการขาดแคลน  
ด้านทุนทรัพย์ที่จะใช้จ่ายเพื่อการศึกษาของตน ให้มีโอกาสได้ศึกษาเล่าเรียนและนักศึกษาที่ทำ  
ชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 ก : 267) และในภาคเรียนที่ 1  
ปีการศึกษา 2539 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เปิดโอกาสให้นักเรียน นิสิต นักศึกษาที่  
ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาสศึกษาต่อตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายถึงระดับปริญญาตรี  
โดยการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาของตนเอง สำหรับเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับ  
การศึกษา หนังสือ ตำรา อุปกรณ์การเรียนและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างการ  
ศึกษา เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร (กุลิศ สมบัติศิริ. 2539 : 27-29)

ในปีหนึ่ง ๆ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ศึกษามหาวิทยาลัย โดยแบ่งทุนออกเป็นดังนี้ คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 ก : 267)

1. ทุนภายใน เป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่จัดสรรให้แก่นักศึกษา แบ่งทุนออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.1 ประเภทเรียนดี
- 1.2 ประเภทขาดสน
- 1.3 ประเภทกิจกรรม

2. ทุนภายนอก ได้รับการสนับสนุนด้านทุนทรัพย์จากหน่วยงานภายนอก ซึ่งแจ้งความจำนงให้ทุนแก่มหาวิทยาลัยดำเนินการรับสมัครและคัดเลือกกับนักศึกษาแล้วแจ้งให้ทราบและเพื่อดำเนินการจ่ายเงินทุนต่อไป

3. โครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 โดยได้รับการจัดสรรจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจากทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

ในการดำเนินงานจัดบริการให้ทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ แก่นักศึกษา และการดำเนินงานให้นักศึกษากู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา นั้น หน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บริการทุนการศึกษาของทุนทุกประเภท ดั้งชั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้คือ

1. ประชาสัมพันธ์และปิดประกาศทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. รับผิดชอบในการดำเนินการจัดบริการทุนภายใน ทุนภายนอก และโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ควบคุมและดำเนินงานทุนการศึกษาแต่ละประเภท และโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ และข้อเงื่อนไขของทุนการศึกษาแต่ละประเภท

4. แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

5. จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ในการรับสมัครทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

6. แจกจ่ายใบสมัครทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ใบสมัครกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และรับใบสมัครนักศึกษาที่ขอทุนการศึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง รับแบบคำขอกู้ ตรวจสอบคุณสมบัติและหลักฐาน

7. เตรียมเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่ขอทุนแต่ละประเภท และข้อมูลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้คณะกรรมการกองทุนสถาบัน

8. ดำเนินการสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการ ฯ และคัดเลือกนักศึกษารับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

9. ทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเงินทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และผู้ได้รับการคัดเลือกให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

10. ทำสัญญากู้ยืมเงิน

11. เก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

12. รายงานผลการคัดเลือกให้คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่สอง สำนักงานกองทุน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดบัญชีทราบ

13. จัดส่งสัญญาและหนังสือคำประกันให้สำนักงานกองทุน ฯ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

14. รายงานผลการเรียนของผู้กู้ให้สำนักงานกองทุนทราบ

15. แจ้งการพ้นสภาพนักศึกษาในสถาบัน ให้สำนักงานกองทุนและธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทราบ เพื่อระงับการจ่ายเงิน

จากการดำเนินงานของหน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับทุนประเภทต่าง ๆ และบริการให้นักศึกษากู้ยืมเงินซึ่งมีจำนวนนักศึกษาได้รับทุนการศึกษาและได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นจำนวนมากทำให้การจัดบริการนักศึกษามีปัญหาต่าง ๆ ดังนี้คือ

ด้านการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูลหน่วยทุนการศึกษาทำได้ไม่ทั่วถึง (ยุวดี ทองยอดแก้ว นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวิธนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2540) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัลภา ตั้งวัฒนาสุลีพร (2533 : 41) ที่ศึกษาความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการด้านกิจการนักศึกษาพบว่า งานบริการด้านข่าวนักศึกษาต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง นักศึกษาต้องการ

ให้บริการด้านข่าวของนักศึกษาจากประกาศของมหาวิทยาลัยตามบริเวณต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีการประกาศล่วงหน้าในช่วงสั้น ทำให้นักศึกษามีเวลาเตรียมพร้อมในเรื่องของหลักฐานเอกสารต่าง ๆ น้อย ซึ่งทำให้นักศึกษาเสียโอกาสในการขอทุนการศึกษา การกู้ยืมเงิน เพื่อการศึกษาต้องเลื่อนการกู้ยืมไปในปีการศึกษาต่อไป (ศศิธร ประสพสุข และสันติ สะอาดเอี่ยม นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 4, 19 พฤศจิกายน 2540) และในการตรวจสอบคุณสมบัติตามเงื่อนไขของทุนแต่ละประเภทแตกต่างกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการขอทุน และทำให้การบริการล่าช้า (สุมาลี คงสว่าง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2540)

ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา นักศึกษาระบุว่าปัญหาในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เกิดจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่แนะนำและให้คำปรึกษามีน้อย (ลาวดี อาลากุล นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540) ไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียน และให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของทุนการศึกษาอย่างเพียงพอ (วิชัย สังข์ประไพ รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540) เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาที่ดีแก่นักศึกษา (สุนันท์ พัสตร นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540)

ด้านการให้บริการ การจัดดำเนินงานให้บริการทุนการศึกษาและกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาดำเนินงานโดยหน่วยทุนการศึกษา สถานที่ให้บริการไม่สะดวก คับแคบ (เกรียงไกร ไชยรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2540) การดำเนินงานมีหลายขั้นตอน มีการจัดเตรียมผลิตรายการแบบคำขอทุนการศึกษาและคำขอกู้ จ่ายและรับแบบคำขอทุนและคำขอกู้ พร้อมทั้งตรวจสอบคุณสมบัติ และหลักฐานของนักศึกษาที่มาใช้บริการของหน่วยทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์

เครื่องถ่ายเอกสารและโทรศัพท์มีไม่เพียงพอในการให้บริการ (อภิสิทธิ์ มฤคพิทักษ์ ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัจนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2540)

ด้านการบริหาร จากการสัมภาษณ์ (วิชัย สังข์ประไพ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัจนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540) พบว่า การดำเนินงานของหน่วยงานการศึกษา ขาดการวางแผนและการประสานงานที่ดี ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์มีน้อยบุคลากรที่ทำหน้าที่ไม่มีการประชุม อบรม สัมมนาในหน่วยงาน และบุคลากรในการดำเนินงานไม่เพียงพอกับปริมาณของนักศึกษาที่มาใช้บริการ

ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงิน และสัญญาค้ำประกันระหว่างนักศึกษาและมหาวิทยาลัย ในกรณีการขอกู้ยืมโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกผู้ขอกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา แนะนำ และตรวจการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน ที่ทำหน้าที่มีน้อย ทำให้การทำสัญญากู้ยืมเงินล่าช้า (ถมรัตน์ มหาวงศ์นันท์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัจนพงศ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ที่หน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540) และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินบางคนกรอกเอกสารในสัญญากู้ยืมเงินไม่ถูกต้องและเมื่อนำส่งธนาคาร ธนาคารตรวจและเห็นว่ากรอกผิดจะนำส่งคืนหน่วยงานการศึกษา เช่น นักศึกษากรอกเลขที่บัญชีสมุดธนาคารผิด ธนาคารโอนเงินเข้าบัญชีนักศึกษาไม่ได้สัญญาส่งกลับมาที่หน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้แก้ไขเลขที่บัญชีของนักศึกษาให้ถูกต้อง และนำส่งกลับที่ธนาคารอีกครั้งหนึ่ง ทำให้การเบิกเงินของนักศึกษาล่าช้า (เรวดี ก่อสกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัจนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่งานแพทย์และอนามัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540) ในการทำสัญญาค้ำประกัน นักศึกษาจะต้องนำผู้ค้ำประกันมาลงนามในสัญญาค้ำประกัน ซึ่งเป็นบิดามารดาของนักศึกษาต่อเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ปกครองเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถ้าบิดามารดานักศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ทำให้เสียเวลาในการประกอบอาชีพด้วย (สายชล บุญทัน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา ฐิตวัจนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540)

จากการปฏิบัติงานของหน่วยงานการศึกษาและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญาคุ้มเงินและสัญญาคุ้มประกัน เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้บริการนักศึกษา มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านบริการ ของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ การประชาสัมพันธ์ การแนะนำและให้คำปรึกษา การให้บริการ การบริหาร และการทำสัญญาคุ้มเงินและสัญญาคุ้มประกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทุกด้านและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ คณะ และประเภทของทุนการศึกษา

#### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดนโยบาย การดำเนินการและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการ

#### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้รับทุนการศึกษา ประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 และกู้ยืมต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2539 รวมทั้งสิ้น 3,189 คน

## 2. ตัวแปรในการวิจัย

### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

#### 2.1.1 เพศ แบ่งเป็น

##### 2.1.1.1 เพศชาย

##### 2.1.1.2 เพศหญิง

#### 2.1.2 คณะมี 7 คณะ ได้แก่

##### 2.1.2.1 คณะนิติศาสตร์

##### 2.1.2.2 คณะบริหารธุรกิจ

##### 2.1.2.3 คณะมนุษยศาสตร์

##### 2.1.2.4 คณะศึกษาศาสตร์

##### 2.1.2.5 คณะรัฐศาสตร์

##### 2.1.2.6 คณะวิทยาศาสตร์

##### 2.1.2.7 คณะเศรษฐศาสตร์

#### 2.1.3 ประเภทของทุนการศึกษา ได้แก่

##### 2.1.3.1 ทุนประเภทต่าง ๆ

##### 2.1.3.2 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทศนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน

#### 2.2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

#### 2.2.2 ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา

#### 2.2.3 ด้านการให้บริการ

#### 2.2.4 ด้านการบริหาร

2.2.5 ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน (เฉพาะนักศึกษาที่กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา)

### ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. **ทัศนะ** หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งในทางดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สามารถวัดและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามและคำนวณหาค่าทางสถิติได้ ในวิจัยนี้หมายถึงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานจัดบริการทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ของ หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. **หน่วยทุนการศึกษา** ในวิจัยนี้หมายถึงหน่วยงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีหน้าที่จัดดำเนินงานบริการให้ทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ แก่นักศึกษา ได้แก่ ทุนประเภทเรียนดี ทุนประเภทขาดส่น ทุนประเภทกิจกรรม ทุนอื่น ๆ และให้นักศึกษากู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. **การจัดบริการ** ในวิจัยนี้หมายถึงการจัดดำเนินงานบริการทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ แก่นักศึกษา และบริการให้นักศึกษากู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยหน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. **การประชาสัมพันธ์** ในวิจัยนี้หมายถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษาทราบ รายละเอียดเกี่ยวกับทุนการศึกษา และการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ระเบียบการขอทุนการศึกษาและระเบียบการกู้ยืมเงิน ประชาสัมพันธ์ วัน เวลา และสถานที่ในการรับสมัคร โดยวิธีลงในข่าวรามคำแหง เสียงตามสายและประกาศมหาวิทยาลัย
5. **การแนะนำและให้คำปรึกษา** ในวิจัยนี้หมายถึงการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่สนใจและต้องการขอทุนการศึกษาและขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เนื่องจากประสบปัญหาด้านการเงิน แนะนำในการจัดเตรียมหลักฐานเอกสารทุนการศึกษาแต่ละประเภท และให้ความรู้ในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและข้อเงื่อนไขของทุนแต่ละประเภทแก่นักศึกษา การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งตอบปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษาในการขอทุนการศึกษาและขอกู้ยืมเงิน
6. **การให้บริการ** ในวิจัยนี้หมายถึงการจัดดำเนินงานบริการให้ทุนการศึกษาและการให้กู้ยืมเงิน การแจกจ่ายแบบคำขอทุนการศึกษาและการขอกู้ยืมเงิน รับแบบคำขอทุนการศึกษา และรับแบบคำขอกู้ การตรวจสอบคุณสมบัติและหลักฐานต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และวิธีการขอทุนการศึกษา และวิธีการที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษากำหนด ออกหนังสือติดต่อมาสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ การแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษาผู้ที่ได้รับทุนการศึกษา ผู้ได้กู้

และไม่ได้กู้ยืมและผู้กู้ยืมต่อเนื่อง การแนะนำนักศึกษาในการนำใบแจ้งผลอนุมัติให้กู้ไปเปิดบัญชีเงินฝาก

7. การบริหาร ในวิจัยนี้หมายถึงกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับกลุ่มคนและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การควบคุม การประเมินผล และการรายงาน

8. การทำสัญญากู้ยืมและสัญญาค้ำประกัน ในวิจัยนี้หมายถึงการจัดทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันระหว่างนักศึกษาและมหาวิทยาลัย (แทนสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง) โดยกรออกรายละเอียดส่วนตัวของผู้กู้ยืมเงิน ในสัญญากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บัญชีเลขที่ธนาคารของผู้กู้ยืมเงิน และนักศึกษาจะต้องนำผู้ค้ำประกันมาลงนามในสัญญาค้ำประกันต่อเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

9. นักศึกษา ในวิจัยนี้หมายถึงนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 และกู้ยืมต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2539

#### สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาชายและหญิง มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทุกด้านและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทุกด้านและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทุกด้านและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ

1. ความสำคัญของการจัดการทุนการศึกษา
2. การดำเนินงานของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ทุนการศึกษาและกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
5. หลักการให้บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความสำคัญของการจัดการทุนการศึกษา

การศึกษาคือการสร้างคนให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น มีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะประกอบการทำงานอาชีพได้ การศึกษาช่วยให้คนเจริญงอกงาม ทั้งทางปัญญา จิตใจ ร่างกายและสังคม การศึกษาจึงเป็นความจำเป็นและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของชีวิต (พนม พงษ์ไพบูลย์. 2540 : 11)

การศึกษามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนากำลังคนและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและการปกครองของประเทศให้เจริญก้าวหน้า เมื่อโลกเป็นสากลมากขึ้นมีการแข่งขันกันมากขึ้น ประเทศไทยจะแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้นั้น การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้มีความรู้และมีคุณภาพที่จะนำประเทศเข้าสู่การแข่งขันในโลกยุคโลกาภิวัตน์และสังคมแห่งข่าวสาร (สุณี ฉัตราคม และเสาวณี เกรียร์. 2537 : 37-38) ในการศึกษาระดับอุดมศึกษา นั้น นักศึกษาต้องใช้เงินเป็นค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าตำรา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกจำนวนหนึ่งด้วย ถ้านักศึกษาขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย นักศึกษาย่อมมีปัญหาดังกล่าว ทำให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวล และขาดสมาธิในการศึกษาเล่าเรียน นักศึกษาบางคนอาจต้องหยุดเรียนกลางคัน การช่วยเหลือนักศึกษาในด้านการเงินโดยจัดเป็นทุนการศึกษา และเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นการบริการสวัสดิการสวัสดิพื้นฐานที่สำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้นักศึกษา (สำเนา ขจรศิลป์. 2537 : 156) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไชลด์ (Child. 1972 : 796) ได้ศึกษาการให้บริการนักศึกษาในวิทยาลัยภาคค่ำของสหรัฐอเมริกา พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีความต้องการบริการต่าง ๆ น้อย

มาก บริการที่นักศึกษาต้องการมากคือ บริการช่วยเหลือทางการเงิน ความปลอดภัย บริการจัดวางตัวบุคคล

บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันของนักศึกษาขณะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย และเป็นส่วนส่งเสริมประสบการณ์ให้นักศึกษาได้พัฒนาชีวิตที่สมบูรณ์ สร้างทัศนคติที่ดีต่อสังคมทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย และอาจกล่าวได้ว่า บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปในมหาวิทยาลัย เป็นงานหลักที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะละเลยไม่ได้ เพราะเป็นบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนานักศึกษา

✍ การจัดบริการทุนการศึกษาและเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นการช่วยเหลือผู้ปกครองและนักศึกษาที่ประสบปัญหาทางการเงินในระหว่างศึกษาอยู่ เมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาทำให้มีโอกาสได้ทำงานและมีรายได้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ การจัดบริการทุนการศึกษาและเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการเงินแก่นักศึกษามีความสำคัญดังนี้ คือ (ทองเรียน อมรชกุล. 2525 : 51)

1. สามารถที่จะเปิดโอกาสให้นิสิตที่มีสติปัญญาสูง แต่ขาดทุนทรัพย์ได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยได้เล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษา
2. สามารถที่จะสอนนิสิตให้มีความรับผิดชอบในด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความสามารถที่จะควบคุมการใช้จ่ายเงินทองอย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถที่จะให้คำแนะนำให้นิสิตได้รู้จักการวางแผนในทางด้านการเงินของตน และดำเนินการเพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ในที่สุด
4. สามารถที่จะให้บริการเงินยืมแก่นิสิตในรูปต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เป็นผู้ที่ครองตัวได้ในทางการเงิน

✍ พูลศิลป์ เกษร (2536 : 82-83) ได้วิจัย เรื่อง การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะต่อการจัดบริการนิสิตในด้านทุนการศึกษาว่าเหมาะสมระดับปานกลาง เพราะมหาวิทยาลัยจัดให้มีทุนอุดหนุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่นิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หลายประเภท เช่น ทุนพระราชทาน ทุนที่ได้รับบริจาคเป็นครั้งคราว ไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิตที่ขอรับทุน และยังไม่สามารถหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมเพื่อนำมาจัดสรรให้แก่นิสิตได้อย่างเหมาะสมมากเพียงพอ และการจัดบริการนิสิตยังมีความเหมาะสมน้อยในเรื่องบริการเงินยืมเพื่อการศึกษาแก่นิสิตในกรณีเดือดร้อน

### การดำเนินงานของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เปิดทำการสอนระดับปริญญาตรีและอนุปริญญาครั้งแรกในปีการศึกษา 2514 โดยมีสาเหตุจาก ปัญหาการขาดแคลนสถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีวัตถุประสงค์ ในการให้การศึกษาระดับปริญญาตรีและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงและทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม เมื่อแรกตั้งนั้นการแบ่งส่วนราชการในระยะแรกมีสำนักงานอธิการบดี สำนัก บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ทุกคณะเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี มีคณะ นิติศาสตร์เพียงคณะเดียวที่เปิดสอนทั้งหลักสูตรปริญญาตรีและอนุปริญญา ในปีการศึกษา 2516 ได้จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ปัจจุบันมหาวิทยาลัย รามคำแหงประกอบด้วย 7 คณะ สำนัก 6 สำนัก และ 2 สถาบัน ซึ่งอยู่ในระบบราชการและมีคณะ วิศวกรรม ซึ่งอยู่นอกระบบราชการ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2541 : 13 - 14)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดการเรียนการสอนโดยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ โดยไม่มีการสอบคัดเลือกและไม่จำกัดจำนวน จึงทำให้มีนักศึกษาเป็นจำนวนมาก ภารกิจที่ต้อง ปฏิบัติเกี่ยวกับนักศึกษาจึงมีมากตามไปด้วย มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ บริการด้านสวัสดิการนักศึกษาทุกแห่ง ๆ กับบริการทางด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดการเรียนการสอนแบบมีชั้นเรียนแต่ไม่ได้บังคับให้ต้องเข้าชั้นเรียน สำหรับนักศึกษาที่ ไม่มีโอกาสมาฟังคำบรรยายที่มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจัดให้มีการบรรยายสรุปทางวิทยุและ โทรทัศน์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และจัดบริการสื่อการสอนด้านตำราและคำบรรยาย เพื่อบริการนักศึกษา ณ ศูนย์บริการวิชาการส่วนภูมิภาค (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2538 : 26) สำหรับการบริการนักศึกษา เป็นการให้บริการให้คำปรึกษาแนะแนวในเรื่องปัญหาส่วนตัว ปัญหา ด้านการศึกษา ด้านทุนการศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ (พีระพันธ์ุ พาลุสุข. 2525 : 16) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่งส่วนราชการภายในกองกิจการ นักศึกษาออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2534 : 13)

1. งานธุรการ
2. งานกิจกรรมนักศึกษา
3. งานนักศึกษาวิชาทหาร
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

5. งานวินัยนักศึกษา
6. งานแพทย์และอนามัย
7. งานกีฬา
8. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ  
(มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2534 : 74 - 76)

1. งานธุรการ มีหน้าที่และรับผิดชอบดังนี้คือ
  - 1.1 งานธุรการ มีหน้าที่และรับผิดชอบ ดังนี้คือ ดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ รับ - ส่ง หนังสือโต้ตอบหนังสือ เก็บเอกสารและรักษาเอกสารทางราชการ ตลอดจนงานธุรการทั่วไปของกอง
  - 1.2. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเงินและงบประมาณ งานพัสดุและครุภัณฑ์ของกองกิจการนักศึกษา
  - 1.3 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่ของกองกิจการนักศึกษา
  - 1.4 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษา
2. งานกิจกรรมนักศึกษา ดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาประกอบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างด้านวิชาการ การกีฬา ศิลปวัฒนธรรม และด้านบำเพ็ญประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล
3. งานนักศึกษาวิชาทหาร ให้บริการแก่นักศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิชาทหาร
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ให้บริการและสวัสดิการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกทั่วไปให้กับนักศึกษา เช่น การบริการรถยนต์เพื่อกิจกรรมนักศึกษา การทำบัตรโดยสารเครื่องบิน การบริการห้องพัก การบริการรับ-คืนของหาย และประสานงานกับคณะกรรมการบัณฑิต
5. งานวินัยนักศึกษา จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่กระทำความผิดจากข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งสอบสวนผู้กระทำผิดวินัย ทั้งนี้เพื่อให้การควบคุมดูแลด้านวินัยนักศึกษาโดยทั่วไปด้วยความเรียบร้อย
6. งานแพทย์และอนามัย ให้บริการด้านแพทย์และอนามัยแก่นักศึกษา อาจารย์ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยบริการตรวจ การบำบัด และการป้องกันโรคต่าง ๆ ตลอดจนให้ความรู้ด้านแพทย์และอนามัย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง

7. งานกีฬา ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย รมคำแหง ในด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬา สนามกีฬา ตลอดจนจัดกิจกรรมด้านกีฬาต่าง ๆ

8. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

8.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดและขอทุนการศึกษา การขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา

8.2 ดำเนินการแนะแนวและให้คำปรึกษาด้านการศึกษา อาชีพส่วนตัวและสังคม

8.3 ดำเนินการจัดฝึกอบรมแนะแนวอาชีพ

8.4 ดำเนินการจัดหางานให้กับนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา

8.5 ดำเนินการจัดอบรมคอมพิวเตอร์และพิมพ์ดีด เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ทาง วิชาชีพ

8.6 ดำเนินการจัดห้องสมุดอาชีพเพื่อบริการข้อมูลสนเทศทางอาชีพ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายจัดสรรและจัดหาทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษา เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษามีความตั้งใจเล่าเรียน ทุนการศึกษามีดังนี้คือ (มหาวิทยาลัย รมคำแหง. 2540 ค : 32)

1. ทุนภายใน คือ ทุนการศึกษาที่จัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยมีดังนี้คือ

1.1 ทุนรางวัลดี ได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียน

คุณสมบัติของผู้รับทุน นักศึกษาที่สอบได้ G หรือระดับดี (Good) ตั้งแต่ 5 วิชา หรือร้อยละ 70 ของจำนวนหน่วยกิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา

1.2 ทุนเรียนดี

คุณสมบัติของผู้รับทุน นักศึกษาที่สอบได้ G หรือระดับดี (Good) ไม่น้อย กว่า 25% หรือสอบได้ P ระดับผ่าน หรือ G ระดับดี และ P ระดับผ่าน รวมกันไม่น้อยกว่า 50 %

1.3 ทุนขัลดสน

คุณสมบัติของผู้รับทุน นักศึกษาที่ครอบครัวยังขาดสน มีความตั้งใจเรียนดีและมี ผลการเรียนดีและปานกลาง

1.4 ทุนกิจกรรม

คุณสมบัติของผู้รับทุน คือนักศึกษาที่เป็นสมาชิกของชมรมต่าง ๆ คณะกรรมการ

อศ.มร. และสมาชิกสภานักศึกษาที่ได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและต้องสอบผ่านวิชาต่าง ๆ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้น ๆ ได้ตั้งแต่ 18 หน่วยกิตขึ้นไป

## 2. ทุนภายนอก

คุณสมบัติของผู้รับทุนการศึกษามีดังนี้คือ

2.1 เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2 เป็นนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 36 หน่วยกิต ซึ่งผลการศึกษามาตรที่กำหนด ได้เกรด G ระดับดี ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต และคิดเกรด F หรือสอบตกไม่เกิน 6 หน่วยกิต หรือได้เกรดไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต

2.3 มีความประพฤติเรียบร้อย

2.4 ไม่เป็นผู้ได้รับทุนการศึกษาใด ๆ ในปีการศึกษานั้น ๆ

2.5 ไม่เป็นผู้จบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป หรือเทียบเท่ามาก่อน หรือไม่เคยเป็นนักศึกษาระยะเบี่ยนเรียนปริญญาที่ 2 และนักศึกษา 8 ปี สมัครงใหม่ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยรามคำแหงว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2522

หลักฐานประกอบการสมัคร

1. ใบสมัครขอรับทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ใบรับรองความประพฤติ
3. สำเนาใบแสดงผลการศึกษามาตรที่กำหนด
4. รูปถ่าย ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป
5. สำเนาบัตรนักศึกษาและใบเสร็จลงทะเบียนภาคปัจจุบัน
6. สำเนาทะเบียนบ้านที่แสดงบิดา-มารดาและจำนวนพี่น้องร่วมบิดา-มารดา เดียวกัน
7. สำเนาใบมรณบัตร อื่น ๆ (ในกรณีบิดาหรือมารดาถึงแก่กรรม)

➢ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเริ่มต้นโครงการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2538

โดยกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย และกระทรวงแรงงาน สวัสดิการสังคม ได้ร่วมกันพิจารณาเห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาในสังคมด้วยการให้โอกาสแก่ นักเรียน นักศึกษา ที่ด้อยโอกาส รัฐบาลจึงได้สนับสนุนด้านการเงินให้จัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ภาวณีนี เจริญยิง. 2539 : 19 -21) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่มา

จากครอบครัวที่มีรายได้น้อย เป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างการศึกษา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้จัดตั้งขึ้นด้วยเหตุผลและความจำเป็นทางด้านต่างๆ ดังนี้คือ (เชิดชัย มีคำ. 2539 : 33 -34)

1. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ที่ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว
2. ปัจจัยทางด้านสังคม เพื่อให้เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาที่มา

จากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ซึ่งมักจำเป็นต้องออกหางานทำก่อนวัยอันควร ทั้ง ๆ ที่ยังขาดความรู้และทักษะในการทำงาน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการเอาriadเอาเปรียบแรงงานเด็ก นอกจากนี้เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษามักเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการติดยาเสพติดและอบายมุขต่าง ๆ

3. ปัจจัยด้านงบประมาณ ในด้านงบประมาณรายจ่ายที่รัฐบาลได้จัดสรรให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่รัฐบาลก็มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงานตามกิจกรรม ตามภาระหน้าที่อีกหลาย ๆ ด้าน ทำให้รัฐบาลไม่สามารถจัดสรรเงินในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเต็มที่ ในการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาเท่าที่ผ่านมา รัฐบาลได้จัดสรรให้แก่สถานศึกษาของรัฐบาลเพื่อจัดการและพัฒนาในด้านการศึกษา โดยไม่มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ นักเรียน นักศึกษา โดยตรงแต่อย่างใด จึงสมควรที่รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพื่อให้นักเรียน นักศึกษาที่ด้อยโอกาสได้กู้ยืมเงินจากรัฐบาล เพื่อใช้จ่ายในทางการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในสถานศึกษาของรัฐบาลและเอกชน

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจัดตั้งขึ้น เพื่อให้ให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 โดยรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณให้ 3,000 ล้านบาท เพื่อให้ผลิต นักศึกษา กู้ยืมเงินในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2539 ซึ่งคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้จัดสรรให้ทบวงมหาวิทยาลัย 1,200 ล้านบาท เพื่อนำไปให้ผลิต นักศึกษาในสถาบันกู้ยืมเงิน (ชวนชม คำหอมกุล. 2539 : 48) และในปีการศึกษา 2540 ซึ่งเป็นปีที่ 2 สำหรับภาคที่ 1 คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พิจารณาจัดสรรให้ทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 1,750 ล้านบาท ทบวง

มหาวิทยาลัยจัดสรรเงินกู้ยืม ฯ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและกำกับของทบวงมหาวิทยาลัยใช้สิทธิกู้ยืม ซึ่งข้อปฏิบัติของนักศึกษาผู้ที่จะขอกู้ยืมเงิน ต้องปฏิบัติดังนี้ คือ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540 ข : 13-16)

1. การตรวจสอบคุณสมบัติ นักศึกษาที่มีสิทธิกู้ยืมเงินนั้น ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้คือ
  - 1.1 มีสัญชาติไทย
  - 1.2 เป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์คือครอบครัว หมายถึงบิดามารดา ผู้ปกครอง คู่สมรส และนิสิต นักศึกษา ผู้ขอกู้ยืมมีรายได้รวมกันไม่เกินกว่าที่คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษากำหนดในประกาศ เรื่อง คุณสมบัติของนิสิต นักศึกษา ซึ่งมีสิทธิกู้ยืมเงิน
  - 1.3 กำลังศึกษาในระดับที่สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น แต่ไม่สูงกว่าระดับปริญญาตรีในประเทศ
  - 1.4 ไม่เป็นผู้เคยสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาใด ๆ มาก่อน
  - 1.5 ไม่ทำงานประจำในระหว่างศึกษา
  - 1.6 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
  - 1.7 ในขณะที่กู้ยืมเงิน ต้องไม่เป็นผู้ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เพราะกระทำความผิดอาญา
  - 1.8 เป็นผู้ที่ศึกษาเต็มเวลาตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษา
  - 1.9 เป็นผู้มีผลการเรียนดีหรือเป็นผู้ที่ผ่านเกณฑ์การวัดและประเมินผลของสถาบันการศึกษา
  - 1.10 เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบหรือประกาศการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในโรงเรียน สถานศึกษา หรือสถาบันการศึกษา ซึ่งอยู่ในสังกัดควบคุมหรือกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงหรือส่วนราชการอื่น ทบวงมหาวิทยาลัย รัฐวิสาหกิจ ซึ่งประกาศกำหนดด้วย
  - 1.11 หากได้รับทุนค่าเล่าเรียนจากหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ มีสิทธิขอกู้เงินสำหรับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้
2. ขั้นตอนการขอกู้ของนักศึกษา
  - 2.1 กรณีที่เป็นผู้กู้เงินกองทุนในสถาบันเดิม (ผู้กู้ต่อเนื่อง)
    - 2.1.1 ขอแบบคำกู้ที่กองกิจการนิสิต นักศึกษา หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในสถาบันการศึกษาที่กำลังศึกษา

2.1.2 ยื่นแบบคำขอกู้ พร้อมหลักฐานต่าง ๆ ที่สถาบันเรียกเก็บ

2.1.3 นักศึกษาเข้ารับการสัมภาษณ์

2.1.4 หากได้รับการพิจารณาให้กู้ยืมต่อ ต้องทำสัญญากู้ยืมเงินและ

สัญญาค้ำประกันจำนวน 3 ฉบับ

2.2 กรณีที่เป็นผู้กู้เงินกองทุนจากสถาบันอื่น

2.2.1 ขอแบบคำขอกู้ที่กองกิจการนิสิต นักศึกษา หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในสถาบันการศึกษาที่ตอบรับการเข้าศึกษาของผู้กู้

2.2.2 ยื่นแบบคำขอกู้ พร้อมสัญญากู้ยืมเงินในปีการศึกษาที่ผ่านมา หรือบัญชีเงินฝากกองทุนกู้ยืม และหลักฐานอื่น ๆ ตามที่กำหนด

2.2.3 นักศึกษาเข้ารับการสัมภาษณ์

2.2.4 หากได้รับการพิจารณาให้กู้ยืมต่อ ต้องทำสัญญากู้ยืมเงินและ

สัญญาค้ำประกันจำนวน 3 ฉบับ

2.3 กรณีที่ไม่เคยกู้ยืมเงิน

2.3.1 ขอแบบคำขอกู้ที่กองกิจการนิสิต นักศึกษา หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในสถาบันการศึกษาที่กำลังศึกษาต่อหรือที่ตอบรับการเข้าศึกษาของผู้กู้

2.3.2 ยื่นแบบคำขอกู้พร้อมหลักฐานต่าง ๆ ที่กำหนด

2.3.3 นักศึกษาเข้ารับการสัมภาษณ์

2.3.4 หากได้รับการพิจารณา ต้องทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำ

ประกัน จำนวน 3 ฉบับ

3. การเตรียมเอกสารหลักฐานของนักศึกษา

3.1 รูปถ่ายขนาด 2 นิ้ว จำนวน 1 รูป

3.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

3.3 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาบัตรผู้เสียภาษีของ

3.3.1 ผู้ยื่นแบบคำขอกู้

3.3.2 บิดามารดาหรือผู้ปกครอง

3.3.2 ผู้รับรองรายได้ เฉพาะบัตรประจำตัวประชาชน

3.4 หนังสือรับรองเงินเดือนของบิดา/มารดา หรือผู้ปกครอง ตามแบบท้าย

แบบคำขอกู้

3.5 หนังสือรับรองรายได้และฐานะของบิดา/มารดา หรือผู้ปกครอง ตามแบบแนบท้ายแบบคำขอกู้

3.6 หนังสือแสดงความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.7 แผนผังแสดงที่ตั้งของที่อยู่อาศัยของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง ผู้อุปการะ หรือคู่สมรส

3.8 ใบแสดงผลการศึกษาในปีการศึกษาที่ผ่านมาของผู้ยื่นคำขอกู้

#### 4. การเบิกจ่ายเงิน

4.1 ให้ผู้กู้เดินทางไปยังธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่แสดงความจำนงเปิดบัญชีและลงนามในแบบรับเงินตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อยืนยันการรับเงินที่ธนาคารจะจัดส่งให้

4.2 หากผู้กู้ยืมเงินเฉพาะค่าเล่าเรียน ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีของสถาบัน ส่วนบัญชีเงินฝากของผู้กู้จะไม่มีการนำเงินเข้า และผู้กู้ต้องยอมรับว่าเงินส่วนนี้เป็นเงินที่ผู้กู้ต้องชำระคืนด้วย

4.3 หากผู้กู้ยืมเงินทุกรายการ การเบิกจ่ายเงินจะเป็นดังนี้

4.3.1 ค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษา และค่าหอพักในสถาบัน ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีสถาบันการศึกษา ซึ่งผู้กู้ต้องยอมรับว่าเงินส่วนนี้เป็นเงินที่ผู้กู้ยืมต้องชำระคืนด้วย

4.3.2 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับหลักสูตร ผู้กู้จะได้รับเป็นรายภาคการศึกษา รวมกันไม่เกิน 3 งวดต่อปี

4.3.3 ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพ และค่าหอพักนอกสถาบันการศึกษา ผู้กู้จะได้รับเป็นรายเดือน รวมกันไม่เกิน 12 งวดต่อปี และสามารถเบิกจ่ายได้ภายในวันที่ 15 ของเดือน

#### 5. การรายงานผล

5.1 ผู้กู้ต้องรายงานผลการเรียนทุกภาคการศึกษา ให้กองกิจการนักศึกษาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบกองทุนในสถาบัน ๆ ทราบ

5.2 ผู้กู้ต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาที่อยู่ และการสำเร็จการศึกษา ให้สำนักงานกองทุนทราบทุกครั้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

หน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการงานด้านสวัสดิการให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ควบคุมและรับผิดชอบเงินงบประมาณรายได้ที่ได้รับจัดสรรเป็นทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเภททุนเรียนดี ทุนขัลดสน และทุนกิจกรรม รับผิดชอบในการดำเนินงานทุนการศึกษา ซึ่งธนาคารมูลนิธิ บริษัทผู้มีจิตศรัทธามอบให้แก่ศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง และเงื่อนไขของทุนการศึกษาแต่ละประเภท (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 ก : 245 - 246) และในปีการศึกษา 2539 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเริ่มดำเนินโครงการมีนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงกู้ยืมเงินจำนวน 2,696 คน เป็นจำนวนเงิน 119,024,730 บาท และในปีการศึกษา 2540 มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับงบประมาณกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นจำนวนเงิน 369,600,000 บาท และวงเงินกู้ต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2539 - 2540 จำนวนเงิน 119,024,730 บาท ในปีการศึกษา 2540 มีนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารวมทั้งสิ้น จำนวน 12,207 คน โดยมีเจ้าหน้าที่หน่วยทุนการศึกษา รับผิดชอบดำเนินงาน 2 คน และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรหน่วยงานอื่นมาช่วยปฏิบัติงาน โดยยังคงรับผิดชอบปฏิบัติงานเดิมอยู่จำนวน 4 คน และลูกจ้างรายปีจำนวน 3 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 ข : 3 -4) การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากมีผู้ขอต่อเนื่องและผู้กู้ใหม่ซึ่งมีทั้งนักศึกษาปัจจุบันและนักศึกษาใหม่

การดำเนินงานของหน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินงานจัดบริการทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้บริการนักศึกษาดังนี้ คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 ข : 1-2)

1. ควบคุมและรับผิดชอบ จัดสรรเงินงบประมาณรายได้ที่ได้รับสรรเป็นทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเภทเรียนดี ขัลดสนและกิจกรรม
2. ควบคุมและรับผิดชอบในการจัดสรรโควตาเงินทุนของมหาวิทยาลัย รวมทั้งแจ้งให้คณะที่เกี่ยวข้องทราบ
3. ควบคุมและรับผิดชอบในการดำเนินการทุนการศึกษา ซึ่งธนาคาร มูลนิธิ บริษัทผู้มีจิตศรัทธามอบให้แก่ศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยประกาศมหาวิทยาลัย เลียงตามสาย ลงข่าวรวมค่าแห่ง

5. แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ที่ต้องการขอทุนการศึกษาและขอกู้ยืม เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เกี่ยวกับคุณสมบัติ การจัดเตรียมหลักฐานเอกสาร ประกอบการยื่นแบบคำขอทุนการศึกษาและการขอกู้ยืมเงิน พร้อมทั้งตอบปัญหาหลาย ๆ ประการ ของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนมีปัญหาแตกต่างกัน ในการดำเนินงานที่ผ่านมา มีนักศึกษา สอบถามเพื่อขอทุนการศึกษา และขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นจำนวนมากใน แต่ละวันที่หน่วยทุนการศึกษา

6. จัดเตรียมผลิตเอกสารแบบคำขอกู้ จ่ายเอกสารแก่นักศึกษา และรับแบบคำขอกู้ พร้อมทั้งตรวจคุณสมบัติและหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องขอกู้ ในการผลิตเอกสารแบบคำขอกู้ ประกอบด้วยแบบคำขอกู้ 4 แผ่น ใบอนุมัติการกู้ ไปยินยอมคู่สมรส ข้อปฏิบัติของนักศึกษา เมื่อได้กู้แล้ว ใบนัดทำสัญญากู้ สัญญาค้ำประกัน แบบยกเลิกการขอกู้ แบบรายงานสภาพ นักศึกษา

7. สรุปข้อมูลของนักศึกษา และจำนวนเงินในแต่ละรายการที่นักศึกษาขอทุนการศึกษา แต่ละประเภทของนักศึกษาที่ขอกู้ยืมเงิน เพื่อเสนอคณะกรรมการคัดเลือก

8. ออกหนังสือเป็นไปรษณียบัตรเพื่อติดต่อนักศึกษามาสัมภาษณ์

9. จัดประชุมคณะกรรมการกองทุนประจำสถาบันและคณะกรรมการคัดเลือก โดย หน่วยทุนการศึกษาออกหนังสือเชิญประชุม ขอใช้ห้องประชุม บ้านที่รายงานการประชุมในแต่ละ ครั้ง ดำเนินการเบิกจ่ายเบี้ยประชุมให้แก่คณะกรรมการ

10. จัดเตรียมเอกสารประกอบการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ขอทุนการศึกษา และขอกู้ยืมเงิน ไว้แล้ว

11. แจ้างผลการพิจารณาแก่นักศึกษาผู้ได้ทุนการศึกษาแต่ละประเภท ผู้ได้กู้ ไม่ได้ กู้ และผู้กู้ต่อเนื่อง สำหรับนักศึกษาที่ได้รับการให้กู้ยืม นำใบแจ้งผลอนุมัติให้กู้ไปเปิดบัญชีเงิน ผากออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขา

12. ดำเนินการตอบขอขอบคุณแจ้างผลการพิจารณา แก่ผู้มอบทุนการศึกษายานนอก มหาวิทยาลัย

13. เป็นตัวแทนมหาวิทยาลัย นำนักศึกษาไปร่วมพิธีรับมอบทุนการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัย

14. ประสานงานกับกองคลังในเรื่องเงินทุนการศึกษา สวป. ในเรื่องผลการศึกษา สำนักพิมพ์ในเรื่องตำรา

15. จัดเตรียมสัญญากู้ สัญญาค้ำประกัน คนละ 3 ฉบับ สำหรับส่งธนาคาร นักศึกษา และมหาวิทยาลัยเก็บไว้ ในการจัดทำสัญญาจะต้องทำให้ถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งจะต้องพิมพ์ข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ ของนักศึกษา เพื่อทำสัญญากู้ยืมเงินให้แล้วเสร็จ

16. จัดทำสัญญากู้ สัญญาค้ำประกัน ระหว่างนักศึกษาและมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาจะต้องนำผู้ค้ำประกันมาลงนามในสัญญาค้ำประกันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

17. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการทำสัญญากู้ยืมเงิน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องในลงนามของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน ถ้ามีข้อผิดพลาดให้นักศึกษาและผู้ค้ำประกันมาดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ

18. จัดแยกสัญญากู้ยืมเงินและเอกสารประกอบ โดยนำสัญญากู้ยืมเงิน เสนอให้ผู้ได้รับมอบหมายของมหาวิทยาลัยลงนาม

19. นำสัญญากู้ยืมเงินที่ลงนามแล้วจัดส่งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแนบสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของนักศึกษาไปด้วย 1 ฉบับ และจัดเก็บไว้ที่มหาวิทยาลัย 1 ฉบับ ให้นักศึกษาเก็บไว้เป็นหลักฐาน 1 ฉบับ

20. รายงานผลการคัดเลือกการดำเนินงานให้คณะกรรมการกองทุนประจำสถาบัน และรายงานสำนักงานกองทุน ทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อทราบ พร้อมทั้งรับนโยบาย หลักการนำมาปฏิบัติ

#### ทุนการศึกษาและกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ทุนการศึกษา (Financial Aids) ในสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปมีหลายประเภทซึ่งแต่ละสถาบันอาจเรียกชื่อประเภทของทุนการศึกษาแตกต่างกันอยู่บ้าง ทุนการศึกษาซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีมีดังต่อไปนี้ คือ (สำเนาวิ ขจรศิลป์. 2537 : 142 -146)

1. ทุนเรียนดี เป็นทุนการศึกษาที่มีมาเป็นเวลาช้านาน จึงมีอยู่เกือบทุกสถาบัน วัตถุประสงค์หลักของทุนประเภทนี้ เพื่อจัดทุนการศึกษาเป็นรางวัลให้แก่นักศึกษาที่มีผลการเรียน

ดีเด่นในแต่ละคณะ สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งมีนโยบายให้นักศึกษามีการแข่งขันกันทางวิชาการ จึงได้จัดสรรทุนการศึกษาให้นักศึกษาที่มีคะแนนยอดเยี่ยมจำนวนหนึ่ง เช่น ร้อยละ 3 ของแต่ละคณะ เป็นต้น การให้ทุนการศึกษา ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของการยกเว้นค่าเล่าเรียนของภาคการศึกษาถัดไป

2. ทุนเฉพาะสาขา ส่วนใหญ่เป็นทุนที่มีผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนการศึกษาในสาขาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น มีผู้บริจาคเงินเพื่อให้เป็นทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่สอบวิชาเคมีได้คะแนนสูงสุดจำนวน 2 คน เป็นต้น

3. ทุนนักกีฬา สถาบันอุดมศึกษาบางแห่ง ต้องการสร้างชื่อเสียงให้กับสถาบันทางด้านการกีฬา จึงได้จัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ผู้ที่มีความสามารถทางด้านกีฬาให้เข้าศึกษา และเล่นกีฬาให้กับสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับทุนการศึกษา ทุนนักกีฬาอาจเป็นทุนการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษา จัดสรรทุนให้ผู้ เล่นกีฬาที่ชนะเลิศการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย หรือการแข่งขันกีฬาอุดมศึกษา ลักษณะการให้ทุนการศึกษา โดยมากเป็นการยกเว้นค่าเล่าเรียนให้นักศึกษาที่เป็นนักกีฬาของสถาบัน

4. ทุนฉุกเฉิน เป็นทุนการศึกษาที่มีความจำเป็นอีกประเภทหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษา ควรจัดหาไว้ช่วยเหลือนักศึกษา ที่ครอบครัวประสบเคราะห์กรรม เช่น อัคคีภัย ว่างภัยหรืออุทกภัย เป็นต้น จนทำให้นักศึกษาได้รับความเดือดร้อน ไม่มีเงินเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษาประเภทนี้มีจำนวนเงินแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความเสียหายของครอบครัวของนักศึกษา ความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษา และความช่วยเหลือของสถาบันอุดมศึกษา

5. ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์หรือทุนยากจน ทุนประเภทนี้เดิมจัดให้แก่นักศึกษายากจน ที่มีผลการเรียนดี แต่หลักการทั้ง 2 ประการ คือ ความยากจน และให้มีผลการเรียนดีนั้นเป็นหลักการที่มีความขัดแย้งกัน ปัจจุบันมีนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีเงินสามารถซื้ออุปกรณ์และตำราเรียนได้อย่างครบถ้วน และมีความขยันหมั่นเพียรดี นักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่ยากจน ซึ่งไม่สามารถซื้อหาอุปกรณ์และตำราเรียนได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งยังมีความวิตกกังวลอันเนื่องมาจากการขาดแคลนเงินอีกด้วย จึงเป็นการยากที่จะเรียนให้มีผลการเรียนที่ดี สถาบันอุดมศึกษาทั่วไป จึงยกเลิกหลักการดังกล่าว วัตถุประสงค์ของทุนประเภทนี้ จึงมุ่งจัดสรร

ทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ที่มีผลการเรียนพอที่จะสำเร็จการศึกษาได้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จการศึกษา

6. ทุนทำงาน นักการศึกษาหลายคนมีความเห็นว่าทุนฉุกเฉิน และทุนขาดแคลนซึ่งเป็นทุนการศึกษาที่ให้เปล่านั้น อาจทำให้นักศึกษาไม่เห็นคุณค่าของเงินทุนการศึกษา จึงกำหนดให้นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ต้องทำงานตอบแทนให้สถาบันอุดมศึกษาด้วย เช่น ให้ช่วยทำงานในหอสมุด หรือช่วยงานของฝ่ายกิจการนักศึกษางานใดงานหนึ่ง โดยกำหนดให้มีค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงหรืออาจจ่ายเป็นรายเดือน ในอัตราค่าจ้างที่สูงกว่าค่าแรงเสมียนพนักงาน การกำหนดให้นักศึกษาทำงานดังกล่าว นอกจากจะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาประหยัดเงินค่าจ้างบุคลากร แล้วยังช่วยให้นักศึกษาได้เห็นคุณค่าของเงิน มีประสบการณ์ในการทำงานอีกด้วย

7. ทุนอาหารกลางวัน โครงการอาหารกลางวันในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา นั้น เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อนักเรียนที่มาจากครอบครัวที่ยากจนมาก เพราะอาหารกลางวัน ที่โรงเรียนจัดขึ้นนั้น สามารถช่วยให้เด็กนักเรียนลดปัญหาความหิวลงได้ นักเรียนจึงมีความพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียนมากขึ้น จากประโยชน์ของโครงการอาหารกลางวันดังกล่าว จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาบางแห่ง จัดโครงการอาหารกลางวันให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์รับประทาน สำหรับเงินที่ใช้ในโครงการอาหารกลางวันนั้น อาจเป็นเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษาเองหรืออาจเป็นเงินบริจาคจากหน่วยงาน หรือบุคคลที่ต้องการช่วยเหลือโครงการนี้

8. ทุนยืม สถาบันอุดมศึกษาทั่วไป ได้จัดหาเงินจำนวนหนึ่งไว้ให้นักศึกษายืม เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดทุน หรือมีความจำเป็นชั่วคราว เช่น อาจเกิดเหตุขัดข้องทำให้ทางครอบครัวของนักศึกษายังไม่สามารถส่งเงินให้นักศึกษาได้ ทำให้นักศึกษาไม่มีเงินใช้จ่าย จึงมีความจำเป็นต้องยืมเงินไปแก้ความขัดสนชั่วคราว โดยทั่วไปสถาบันอุดมศึกษาจะกำหนดวงเงินให้ยืมในเวลาที่ยากัด และวงเงินค่อนข้างต่ำ เช่น 1,000 บาท โดยให้ใช้คืนภายในเวลา 3 เดือน เป็นต้น การจัดการเกี่ยวกับทุนยืม ควรต้องมีความรอบคอบเพราะนักศึกษาอาจไม่นำเงินยืมมาคืน ในที่สุดทุนยืมก็จะหมดไป

9. ทุนการวิจัย ทุนการศึกษาประเภทนี้ ส่วนมากเป็นทุนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดหาเงินทุนประเภทนี้ไว้ช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำวิทยานิพนธ์

10. ทุนเงินกู้จากธนาคาร ธนาคารบางแห่งให้สินเชื่อเพื่อการศึกษา จึงเปิดโอกาสให้นักศึกษากู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาได้ นักศึกษาที่ต้องการกู้เงินอาจขอข้อมูลได้จากหน่วยทุนการศึกษา และขอเงินจากธนาคารโดยตรง

ทุนการศึกษาแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์เฉพาะอยู่แล้ว เช่นทุนยืมก็มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดทุน หรือมีความจำเป็นชั่วคราว ส่วนทุนเรียนดีก็จัดไว้เพื่อเป็นรางวัลแก่นักศึกษาที่มีผลการเรียนดีเด่น และทุนนักกีฬาที่ได้จัดสรรไว้ให้แก่ ผู้ที่มีความสามารถดีเด่นในด้านกีฬา เป็นต้น สำหรับวัตถุประสงค์ในภาพรวมโดยทั่วไปของการจัดทุนการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีดังนี้ (สำเนาวิ ขจรศิลป์. 2537 : 146 - 147)

1. เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้สามารถศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษา การขาดแคลนทุนทรัพย์ของนักศึกษานั้นอาจเป็นการขาดแคลนอันเนื่องมาจากการสูญเสียบุคลากรที่เป็นแหล่งรายได้หลักของครอบครัว หรือสถานที่ประกอบการของครอบครัวของนักศึกษาประสบภัยธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย วัตภัย หรืออุทกภัย เป็นต้น จนทำให้ครอบครัวของนักศึกษาขาดรายได้ จนไม่สามารถส่งเงินให้นักศึกษาเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียนได้

2. เพื่อสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาให้สามารถดำเนินการตามนโยบายของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่ผู้มีความสามารถดีเด่นในด้านการศึกษาเพื่อตอบสนองนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา ที่ต้องการให้การกีฬาของสถาบันมีมาตรฐานดีขึ้น สถาบันอุดมศึกษาในหลายประเทศได้ใช้ทุนการศึกษา เป็นเครื่องมือในการดึงดูดนักศึกษาที่มีความสามารถในการเรียนสูงให้เข้าศึกษาในสถาบัน เพื่อให้มาตรฐานการศึกษาของสถาบันสูงขึ้น

3. เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะยากจน ให้มีโอกาสได้ศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษา นักศึกษากลุ่มนี้จะมีอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากกว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดสรรทุนที่เหมาะสมให้แก่ นักศึกษา เช่น ถ้านักศึกษามีความขาดแคลนมาก ก็ควรจัดสรรทุนที่มีเงินจำนวนมากให้แก่ นักศึกษา หรืออาจติดต่อประสานงานกับบริการจัดหางานของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้ทำงานหารายได้เพิ่มเติมจนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการศึกษา

4. เพื่อให้ค่าประกันนักศึกษาที่เกี่ยวกับปัญหาด้านการเงิน ซึ่งโดยทั่วไปนักศึกษาที่มี

ปัญหาด้านการเงิน มักมีปัญหาอื่น ๆ มากกว่านักศึกษาที่ไม่มีปัญหาด้านการเงิน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดหานักแนะแนว เพื่อให้ทำหน้าที่จัดสรรทุนการศึกษาและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการเงิน (Financial Aid Counseling)

เลเทอร์ (Lathore. 1972 : 971) ได้ศึกษาเพื่อค้นหาระดับความสำคัญของบริการการเงินกับนิสิตที่แต่งงานแล้ว โดยการให้นิสิตเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ทำแบบสอบถามแบบประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาทางการเงินมากที่สุด และต้องการให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือการเงินแก่นิสิต

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งที่ช่วยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด หากการทำงานใดขาดการบริหารงานที่ดีแล้ว การทำงานนั้นย่อมจะเกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลือง อันเป็นผลให้องค์การต้องสูญเสียทรัพยากรที่เกินความจำเป็น ทำให้มีประสิทธิภพน้อยกว่าที่ควร (อุทัย หิรัญโต. 2532 : 103) ส่วนธงชัย สันติวงศ์ (2535 : 10) กล่าวถึงการบริหารว่า การบริหารเป็นการทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้นำ และกล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารที่จะต้องปฏิบัติงานใน 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การและประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
2. ในด้านภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การและประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การช่วยกันทำให้บังเกิดผล

นิพนธ์ กินาวงศ์ (2523 : 3) กล่าวว่า การบริหารคือ การร่วมมือกันทำงานของบุคคล 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน ในการร่วมมือกันทำงานนั้นจะต้องมีบุคคลที่เป็นหัวหน้างานที่เราเรียกว่าผู้บริหาร และการร่วมมือกันนั้นจะจัดในรูปขององค์การประเภทต่างๆ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ซึ่งสอดคล้องกับวิจิตร ศรีสอาน (2529 : 6) ที่กล่าวว่า

บริหารคือ กิจกรรมของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยการใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 6) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะ เพื่อนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529 : 1) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Managements) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การบริหารเป็นการประสานงาน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายของการบริหารดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ในการบริหารนี้จะมีหัวหน้างานที่เรียกว่า ผู้บริหารซึ่งจะมีอำนาจบริหารที่จะนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ และวิธีการดำเนินการมาใช้โดยยึดหลัก และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

#### กระบวนการบริหาร

การจัดดำเนินงานให้บริการของหน่วยงานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยกลวิธีหรือเทคนิคในการบริหารที่ถูกต้องและเหมาะสมเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กระบวนการบริหารตามทฤษฎีพอสคอรบ (POSDCORB) ของกูลิค (Gulick. 1937 : 13) ซึ่งได้พัฒนากระบวนการบริหารโดยอาศัยทฤษฎีการบริหารของฟาโยล (Fayol) มีองค์ประกอบของการบริหาร 7 ประการ ดังนี้คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการ และแผนปฏิบัติ รวมทั้งวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แผนงานเป็นหลักและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานทั้งปวง ถ้าปราศจากแผนงานแล้วเป็นการยากที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลดี การวางแผนในการบริหารอาจจัดทำเป็นแผนระยะสั้น หรือแผนระยะยาวก็ได้ รูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วยหัวข้อ วัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรฐานของงาน

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์การ กำหนด

หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนกำหนดสายงานควบคุมและบังคับบัญชา ในลักษณะหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วย (Auxiliary) พร้อมทั้งกำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ซึ่งตามปกติช่วงการบังคับบัญชาจะอยู่ระหว่าง 3 - 15 หน่วยงานย่อย การจัดองค์การเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้ามีการจัดองค์การดีจะช่วยให้เกิดความราบรื่นในองค์การนั้น ในการจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การ เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในองค์การ กระบวนการของการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าสู่หน่วยงาน การบรรจุ และแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม มีการพิจารณาความดีความชอบ การบำรุงรักษา การพ้นจากตำแหน่ง ตลอดจนการจัดหาคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอกับปริมาณงาน รวมทั้งการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ได้ผลงานจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้น ให้มากที่สุดทั้งในปริมาณและคุณภาพ

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ เป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทสำคัญของนักบริหาร เพราะการสั่งการของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้ การสั่งการเป็นการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานหรือดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือเป็นการตัดสินใจในการเลือกทางเดินขององค์การได้

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การให้เกิดมีการร่วมมือประสานงานที่ดี และดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน การประสานงานจึงเป็นการจัดให้คนในองค์การ ทำงานสัมพันธ์ และสอดคล้องกัน โดยยึดถือหน้าที่ วัตถุประสงค์และระเบียบข้อบังคับของทางราชการและองค์การเป็นหลัก การประสานงานที่ดีจะลดความขัดแย้ง ความซ้ำซ้อนของงานระหว่างภายในและภายนอกองค์การได้ เป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในองค์การ

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานหรือการติดตามผล

ซึ่งการรายงานผลการปฏิบัติงาน ยังใช้เป็นแนวทางที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา และนำข้อมูลมาประเมินผลการบริหารงานขององค์การว่าบรรลุเป้าหมายเพียงใดมีอุปสรรคหรือข้อขัดข้องประการใด หรือแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และปัญหาการปฏิบัติงานต่อไป

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงนโยบาย โครงการ แผนงานขององค์การตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ งบประมาณมักจะประกอบด้วย การรับ - จ่ายเงิน ปริมาณงานคุณลักษณะและความต้องการขององค์การ ผู้บริหารมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การจัดทำงบประมาณ เป็นการวางแผนการขอเงินไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้จ่ายตามแผนงานหรือโครงการ ขั้นตอนที่สอง การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติงบประมาณ เป็นการใช้จ่ายเงินภายในวงเงินและรายละเอียดที่ได้รับอนุมัติจากทางราชการ ขั้นตอนที่สาม การควบคุมงบประมาณ เป็นการติดตามเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานว่า การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ แตกต่างมากน้อยเพียงไร ด้วยเหตุใด เพื่อจะได้หาทางแก้ไขให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

การบริหารงานการบริการเป็นแนวทาง เทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหาร ใช้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องหมุนเวียนไปอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการตื่นตัวในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ตามวิธีทางวิทยาศาสตร์ มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการคือ

เซอจิโอวานนี และคนอื่น ๆ (Sergioiwanni and others. 1987 : 66 - 67) สรุปการจัดระบบบริหาร ซึ่งสรุปจากนักวิชาการหลายท่าน แบ่งกระบวนการบริหารออกเป็น 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวมาแล้วนี้กล่าวได้ว่า การจัดระบบบริหารที่นักวิชาการมีความเห็นที่สอดคล้องกัน และครอบคลุมกระบวนการทางการบริหารบนหลักการที่สำคัญมี 3 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการ (Organizing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาสท์ และโรเซนไวท์ (Kast and Rosenzweig. 1974 : 357) โดยมีรายละเอียดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดระบบบริหารดังนี้ คือ

### การวางแผน (Planning)

การบริหารงานทั่วไป การวางแผนนับว่ามีความสำคัญที่สุดและเป็นกิจกรรมแรก ที่นักบริหารจำเป็นต้องทำ ในกระบวนการของการวางแผน มีขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนที่ดี จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม มีการศึกษาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นข้อมูลสนเทศอย่างเพียงพอ
2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยพิจารณาเรื่องต่าง ๆ เช่น ประวัติความเป็นมาขององค์การ ความสามารถขององค์การ
3. การกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์การ หรือจุดหมายปลายทางขององค์การทั้งระยะสั้น และระยะยาว
4. การกำหนดวิธีการปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งจะต้องเลือกวิธีการที่ดีที่สุด
5. การจัดทำเอกสารการวางแผนขององค์การเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เอกซัย กี่สุขพันธ์ (2527 : 37 - 38) ได้ให้กระบวนการของการวางแผนสำหรับ นักบริหารไว้ 4 ประการได้แก่

1. การกำหนดแผน เพื่อให้รู้ว่าจะเป็นแผนงานที่เกี่ยวข้องกับอะไร มีจุดมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินการอย่างไร ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานตามแผนมากน้อยเพียงใด ซึ่งการจะกำหนดเป็นแผนขึ้นมาได้ ต้องอาศัยข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษาเป็นพื้นฐานด้วย
2. การนำแผนไปปฏิบัติ เมื่อมีการกำหนดแผนเรียบร้อยแล้ว ก็ต้องให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบนำแผนนี้ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
3. การติดตามผลการปฏิบัติตามแผน ซึ่งอาจถือเป็นการประเมินผลการปฏิบัติตามแผน ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติตามแผนว่ามีอะไรเป็นอุปสรรคบ้าง
4. การทบทวนหรือปรับแผน แผนควรที่จะปรับปรุงได้ตลอดเวลา ถ้าได้มีการประเมินผลแล้ว พบว่ามีอุปสรรคหรือข้อบกพร่อง ก็จะต้องมีการทบทวนหรือปรับปรุงแผน ได้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

### การจัดการ (Organizing)

การจัดการจะต้องประกอบด้วยงานที่สำคัญ ได้แก่ การอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของ

งาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ ความสัมพันธ์ของงาน เมื่อกำหนดสิ่งเหล่านี้แล้วในการกำหนดงานและงานนั้น แนวทางปฏิบัติที่สำคัญจะต้องพิจารณาความรู้ความสามารถและศักยภาพของบุคคล การกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสม การอยู่ร่วมกันในสังคมและวัฒนธรรมเดียวกัน การนำหลักจิตวิทยามาใช้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข (Anderson. 1988 : 352 - 354)

ฟูลเมอร์ (Fulmer. 1988 : 115 - 123) กำหนดองค์ประกอบของการจัดการไว้ 3 ประการ คือ

1. การแบ่งงาน (Division of Labor) จะต้องยึดหลักการแบ่งงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กระบวนการสำคัญที่ใช้คือ การพิจารณาขอบเขตของงาน การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน การหมุนเวียนงาน ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของแต่ละงาน เป็นต้น
2. หลักการยกเว้น (The Exception Principle) กล่าวคือ การมอบหมายงานต่าง ๆ แก่บุคลากร ควรมอบเฉพาะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์
3. ขนาดของการควบคุม (Span of Control) จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของสายการบังคับบัญชาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

#### การควบคุม (Controlling)

การจัดระบบของการควบคุมงาน จำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของการควบคุมก่อนเป็นเบื้องต้น (Newman, Summer and Warren. 1967 : 676)

1. การควบคุมจะต้องมีมาตรฐาน และจุดมุ่งหมายซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติ
2. การควบคุมจะต้องมีการวัดและประเมินผล การปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การควบคุมจะต้องเป็นการแก้ไขสิ่งบกพร่องต่าง ๆ อันเกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหาร

มอคเลอร์ (Mockler. 1972 : 2) ให้แนวคิดเรื่องการควบคุมว่า เป็นความพยายามอย่างมีระบบที่จะกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หากมีข้อแตกต่าง

ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน ก็จะต้องมีการแก้ไขเพื่อเป็นหลักประกันว่าได้ใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

คูนท์ และเวห์ริช (Koontz and Wehrich. 1990 : 22 - 24) กล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริหาร (Manager's Function) ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการกำหนดวิธีการที่จะให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดระเบียบบริหารงาน โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจอย่างเป็นทางการ แบ่งหน้าที่เป็นหน่วยงานหลัก หน่วยงานปรึกษา และการประสานงาน

3. การจัดบุคลากร (Staffing) หมายถึง การคัดเลือก บรรจุ การใช้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

4. การเป็นผู้นำ (Leading) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ จูงใจ ประนีประนอม และประสานงาน โดยอาศัยอำนาจหน้าที่และอำนาจบารมี เป็นเครื่องมือในลักษณะที่เป็นพิธีการ ทั้งนี้ก่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในขณะที่ปฏิบัติตามไม่ให้งานปลายจนไม่สามารถแก้ไขได้เพื่อรักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน วิธีการวัด และประเมินผลปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้

จากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน จึงอาจกล่าวได้ว่า ในการนำกระบวนการบริหารมาใช้ ผู้บริหารจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการจัดระบบข้อมูล หรือสารสนเทศเพื่อการวางแผน การกำหนดจุดมุ่งหมาย การกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการปฏิบัติ ขณะเดียวกันก็ต้องไม่ละเลยต่อการจัดการภายในองค์กร ซึ่งจะต้องคำนึงถึงหลักความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากร ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น โดยมีการควบคุมและประเมินผลที่กำหนดไว้

เป็นแนวทาง หากการปฏิบัติงานมีจุดบกพร่องก็แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ หากองค์การใดได้นำกระบวนการบริหารไปประยุกต์ใช้ ย่อมเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ บางท่านยังมีความคิดเห็นว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอื่นเพิ่มเติม เช่น การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การส่งเสริมขวัญและกำลังใจ การเป็นผู้นำ เป็นต้น

### หลักการให้บริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

หน่วยงานการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง บริการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงจนประสบผลสำเร็จการศึกษา โดยการให้บริการทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้และทุนการศึกษาที่มูลนิธิ ธนาคาร และบุคคลผู้มีศรัทธาบริจาคให้กับมหาวิทยาลัยและให้บริการนักศึกษากู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในการบริการต้องอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องของระเบียบการเงินและให้ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งพัฒน์ น้อยแสงศรี (2527 : 1) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้บริการไว้ว่า ผู้บริการต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ รวดเร็ว ลุล่วง ทนทาน ส่วน กุลชน ชนาพงศธร (2528 : 149) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ทัพยา ชาจิตวัฒนศิริ (2530 : 119 - 123) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ จำนวนทั้งหมด 2,268 คน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่ และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง สภาพการให้บริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีหน้าที่ให้บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการ และทราบประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น ปัญหาในการให้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย ระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และตัวนักศึกษาเอง ด้านการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลร้อยละ 52 พอใจในระดับมาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 : 152) ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการจัดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมา ย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

มิลเลท (Millett. 1954 : 397 -399) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับ การได้รับการบริการของผู้รับบริการโดยที่ผู้รับบริการพอใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุ่งของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมึลักษณะ มีจำนวนมากให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคหรือ การตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้ บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประสงค์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และให้ถือว่า ผู้บริการ คือ ผู้ประสานงาน ผู้ประสานงานที่ดีมีบทบาทและหน้าที่ 7 ประการ ตามหลัก SDESBATS ดังนี้คือ

- |  |      |
|--|------|
| 1. กำหนดจุดมุ่งหมายให้แน่นอน (Setting Goals)   | (S)  |
| 2. กำหนดภารกิจหลัก (Defining Task)             | (D)  |
| 3. สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Encouraging)         | (E)  |
| 4. ส่งเสริมซึ่งกันและกัน (Supporting)          | (S)  |
| 5. รักษาความยุติธรรม (Balancing Give and Take) | (BA) |
| 6. มีความอดทน (Tolerating)                     | (T)  |
| 7. มีความเสียสละ (Sacrificing)                 | (S)  |

เอทไซโอนี (Etzioni. 1964 : 37) เสนอแนวคิดในการพิจารณาประสิทธิภาพ ขององค์การว่า โดยทั่วไปแล้วความพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเครื่องชี้ (Indicator) อย่างหนึ่งในการแสดงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

เพ็ญศรี มณีคำ (2538 : 78 - 80) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 505 คน เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยทุกคณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ พบว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการในแต่ละด้านปานกลาง เนื่องจากจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีเป็นจำนวนมาก แม้ว่าจะพยายามจัดบริการให้นักศึกษาทั่วถึงและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการนักศึกษายังมีจำนวนไม่เพียงพอ และเวลาที่สำนักงานเปิดทำการยังไม่เป็นตามเวลาราชการ จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลาง

จากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงและตกต่ำอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดภาวะการว่างงานหรือภาวะการตกงาน ภาวะเช่นนี้ถูกซ้ำเติมจากภาวะค่าครองชีพที่อยู่ในระดับที่สูงอยู่แล้วอีกสูงขึ้น ราคาดินค่าปรับตัวสูงขึ้นไปอีก ภายใต้ภาวะวิกฤติปัญหาดังกล่าว ทำให้นักศึกษาใช้บริการทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมนักศึกษา หน่วยทุนการศึกษา กองทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง การให้บริการทุนการศึกษาและกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแก่นักศึกษา ตามนโยบายของรัฐบาลเป็นบริการที่จัดให้นักศึกษามีสิทธิกู้ยืมเงินได้คนละไม่เกิน 4 ปี เป็นการกู้ต่อเนื่อง นักศึกษาต้องยื่นขอกู้ต่อหน่วยทุนการศึกษาในแต่ละปี การจัดบริการให้นักศึกษาได้รับความถูกต้องรวดเร็ว สะดวก และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยทุนการศึกษาต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากนักศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหน้าที่และวัตถุประสงค์

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 และกู้ยืมต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2539 รวมจำนวน 3,189 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ของยามานะ (Yamane, 1967 : 581) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) รายละเอียดแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะนิติศาสตร์	604	68
คณะบริหารธุรกิจ	1,064	82
คณะมนุษยศาสตร์	254	28
คณะศึกษาศาสตร์	208	28
คณะวิทยาศาสตร์	409	48
คณะรัฐศาสตร์	454	58
คณะเศรษฐศาสตร์	196	28
รวม	3,189	340

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยใช้วิธีการ ต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนักศึกษาและศึกษารูปปฏิบัติงาน บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา

2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert)

3. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน จำนวน 58 ข้อ

4. ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น เพศ คณะ และประเภทของทุนการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน (เฉพาะนักศึกษาที่กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา) และในตอนท้ายของแต่ละด้านจะมีแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การให้ค่าน้ำหนักคะแนน ผู้วิจัยกำหนดดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

5. นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำแบบสอบถามซึ่งได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity)

6. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไข และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try - Out) กับนักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ แล้วใช้ที - เทสต์ (t - test) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.71 ขึ้นไป (Ferguson, 1981 : 180) ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูงมาเป็นข้อคำถามนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

7. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient)

8. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและแก้ไขแล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูล

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ  
 ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด  
 ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง เหมาะสมมาก  
 ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง เหมาะสมปานกลาง  
 ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง เหมาะสมน้อย  
 ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง เหมาะสมน้อยที่สุด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตให้นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และที่กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 ฉบับ และได้รับกลับคืน จำนวน 301 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.52 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งไป	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
คณะนิติศาสตร์	68	58
คณะบริหารธุรกิจ	82	78
คณะมนุษยศาสตร์	28	28
คณะศึกษาศาสตร์	28	22
คณะวิทยาศาสตร์	48	33
คณะรัฐศาสตร์	58	60
คณะเศรษฐศาสตร์	28	22
รวม	340	301

#### 4. การจัดการกระทำข้อมูล

ในการจัดการกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์และจำแนกตามสถานภาพ ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่อง Computer โดยใช้โปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences)

2. นำแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด มาตรวจจัดกลุ่มของคำถามและแจกแจงความถี่ตามจำนวนของคำตอบ นำไปวิเคราะห์และเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านทำสัญญากู้ยืมเงิน และสัญญาค้ำประกัน วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน โดยการใช้ t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

#### 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติดังนี้คือ

##### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981 : 49)

1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981 :

## 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ทาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ferguson. 1981 : 180)

2.2 ทาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) (Cronbach. 1984 : 161)

## 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test)

3.2 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ (Scheffe's Method)

บทที่ 4  
การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
dt	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ คณะ และประเภทของทุนการศึกษา

ตอนที่ 3 เสนอผลการศึกษาศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากแบบสอบถามปลายเปิดโดยวิธีการแจกแจงความถี่ และนำเสนอในเชิงบรรยาย

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำ และให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค่าประกัน ดังแสดงในตาราง 3 - 11

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ด้านที่	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
1.	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.50	0.56
2.	ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา	3.35	0.72
3.	ด้านการให้บริการ	3.19	0.63
4.	ด้านการบริหาร	3.46	0.66
	รวม 4 ด้าน	3.49	0.55
		(N = 216)	
		$\bar{X}$	S.D.
5.	ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค่าประกัน	3.54	0.58

จากตาราง 3 แสดงว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม 4 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ และด้านการบริหาร ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$  S.D = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับในด้านที่ 5 คือ ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค่าประกัน นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D = 0.58)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>		
1.	มหาวิทยาลัยประกาศข่าวการให้ทุนต่าง ๆ และการกั๊ยืมเงินให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า .....	3.67	0.83
2.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานศึกษาในข่าวรามคำแหงช่วยให้นักศึกษาจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอรับทุนและการกั๊ยืมเงินได้ถูกต้อง .....	3.79	0.82
3.	การประกาศข่าวสารของหน่วยงานการศึกษาในเสียงตามสายช่วยให้นักศึกษาได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกั๊ยืมเงินได้ชัดเจน .....	3.13	0.91
4.	มหาวิทยาลัยจัดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานการศึกษาตามบอร์ดต่าง ๆ อย่างทั่วถึง .....	3.23	0.90
5.	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกั๊ยืมเงินทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์ในรายการของมหาวิทยาลัย .....	3.02	0.92
6.	การจัดทำเอกสารมีรายละเอียดเกี่ยวกับการขอทุนการศึกษาและขอกั๊ยืมเงิน .....	3.69	0.85
7.	ระยะเวลาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานการศึกษาเพื่อขอทุนต่าง ๆ และการกั๊ยืมเงิน .....	3.38	0.86

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
8.	หน่วยทุนการศึกษาให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษารวดเร็วทันต่อการเตรียมเอกสารเพื่อขอยุทธศาสตร์ต่างๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.42	0.87
9.	หน่วยทุนการศึกษาให้ข้อมูลข่าวสารชัดเจน .....	3.64	0.85
10.	การกำหนดช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ก่อนวันเริ่มดำเนินการรับสมัครในการขอยุทธศาสตร์ต่างๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.51	0.86
11.	การประกาศขั้นตอนของการรับสมัครให้นักศึกษาทราบเป็นระยะๆ ในวันรับสมัคร ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจชัดเจน .....	3.65	0.87
12.	เอกสารแบบคำขอยุทธศาสตร์การศึกษาและการกู้ยืมเงินเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่แจ้งความประสงค์ขอยุทธศาสตร์ .....	3.61	1.01
13.	เอกสารแบบคำขอยุทธศาสตร์ต่างๆ และการกู้ยืมเงินมีความชัดเจนในตัวเอง .....	3.83	0.83
14.	มีตัวอย่างการเขียนเอกสารสำหรับสมัครขอยุทธศาสตร์ต่างๆ และการกู้ยืมเงินในวันสมัคร .....	3.41	1.14
	รวม	3.50	0.56

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49, S.D. = 0.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมาก 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มหาวิทยาลัยประกาศข่าวให้ทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า ( $\bar{X} = 3.50, S.D. = 0.56$ ) ข้อ 2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยทุนการศึกษาในข่าวรามคำแหงช่วยให้นักศึกษาจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอรับทุนและการกู้ยืมเงินได้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.82$ ) ข้อ 6 การจัดทำเอกสารมีรายละเอียดเกี่ยวกับการขอทุนการศึกษาและขอกู้ยืมเงิน ( $\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.85$ ) ข้อ 9 หน่วยทุนการศึกษาให้ข้อมูลข่าวสารชัดเจน ( $\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.85$ ) ข้อ 10 การกำหนดเวลา ช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ก่อนวันเริ่มดำเนินการรับสมัครในการขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน ( $\bar{X} = 3.51, S.D. = 0.86$ ) ข้อ 11 การประกาศขั้นตอนของการรับสมัครให้นักศึกษาทราบเป็นระยะ ๆ ในวันรับสมัครช่วยให้นักศึกษาเข้าใจชัดเจน ( $\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.87$ ) ข้อ 12 เอกสารแบบคำขอทุนการศึกษาและการกู้ยืมเงินเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่แจ้งความประสงค์ขอรับทุน ( $\bar{X} = 3.61, S.D. = 1.01$ ) และข้อ 13 เอกสารแบบคำขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินมีความชัดเจนในตัวเอง ( $\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.83$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา</u>		
15.	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามีเพียงพอ .....	3.06	0.98
16.	เจ้าหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน .....	3.36	1.01
17.	การแสดงกริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ต่อนักศึกษาผู้มาติดต่อ .....	3.24	1.10
18.	เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการสมัครแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน .....	3.58	0.89
19.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำการเขียนใบสมัครขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินเป็นกลุ่มย่อยก่อนยื่นใบสมัคร ...	3.05	1.02
20.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการรับสมัครทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.44	0.95
21.	เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาให้นักศึกษาที่มีข้อขัดข้องบางประการในการสมัครขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.40	0.99
22.	เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลนักศึกษาเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.37	0.92
23.	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกการขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.31	0.91

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
24.	ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยทุนการศึกษา .....	3.70	0.78
25.	การประสานงานของเจ้าหน้าที่กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขอรับทุน ต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินของนักศึกษา .....	3.41	0.88
26.	การประสานงานของเจ้าหน้าที่กับอาจารย์ที่ปรึกษา ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินทุน .....	3.28	0.90
	รวม	3.35	0.72

จากตาราง 5 แสดงว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมาก มี 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 18 เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการสมัครแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.89) และข้อ 24 ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของหน่วยทุนการศึกษา ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.78) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านการให้บริการ</b>		
27.	การจัดสถานที่ให้บริการนักศึกษาในการติดต่อขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.31	0.89
28.	การกำหนดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.38	0.78
29.	ระยะเวลาในการพิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษาและเงินกู้ยืมแก่นักศึกษา .....	3.07	0.96
30.	ความตรงต่อเวลาของคณะกรรมการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.54	0.90
31.	การแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาและผู้กู้ยืมเงินรวดเร็ว .....	3.07	1.02
32.	ความรวดเร็วของการออกหนังสือไปรษณียบัตรติดต่อนักศึกษา .....	2.93	1.06
33.	ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับการจนสิ้นสุดกระบวนการขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน ...	3.10	0.96
34.	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ .....	2.96	1.00
35.	ความสะดวกที่นักศึกษาได้รับในการขอรับบริการต่าง ๆ จากหน่วยทุนการศึกษา .....	3.22	0.90
36.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการมีความเหมาะสม เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	3.18	1.04

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
37.	เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการนักศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	3.04	1.03
38.	เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาด้วยความรู้ความสามารถ .....	3.32	0.82
39.	การจัดวัน เวลา รับสมัครที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าเรียน การสอบของนักศึกษา .....	3.42	0.96
	รวม	3.19	0.63

จากตาราง 6 แสดงว่านักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ โดยส่วนรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ได้แก่ ข้อ 30 ความตรงต่อเวลาของคณะกรรมการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.90) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีทัศนะว่า เหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหาร

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา	นักศึกษา (N = 301)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านการบริหาร</u>		
40.	มหาวิทยาลัยจัดบริการเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกั้ยืมเงินอย่างมีระบบ .....	3.61	0.81
41.	มหาวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการอย่างเพียงพอ .....	3.10	0.88
42.	มหาวิทยาลัยจัดเตรียมเอกสารการรับสมัครไว้เพียงพอกับจำนวนผู้สมัคร .....	3.63	0.92
43.	มหาวิทยาลัยประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับทุนต่าง ๆ และการกั้ยืมเงินอย่างทั่วถึง .....	3.41	0.84
44.	การให้บริการของหน่วยงานศึกษามีลักษณะของการวางแผนงานที่ดี .....	3.51	0.83
45.	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับนักศึกษาตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม .....	3.82	0.84
46.	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ .....	3.36	0.98
47.	ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ...	3.53	0.86
48.	การเปิดรับการแสดงความคิดเห็นเสนอแนะของนักศึกษาผู้ให้บริการเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน .....	3.28	0.97
49.	ความสะดวกและความเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ ... ในการติดต่อขอทุนต่าง ๆ และการกั้ยืมเงิน .....	3.35	0.98
	รวม	3.46	0.66

จากตาราง 7 แสดงว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหาร โดยส่วนรวมว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมาก มี 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 40 มหาวิทยาลัยจัดบริการเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินอย่างมีระบบ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.81) ข้อ 42 มหาวิทยาลัยจัดเตรียมเอกสารการรับสมัครไว้เพียงพอกับจำนวนผู้สมัคร ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.92) ข้อ 44 การให้บริการของหน่วยงานการศึกษามีลักษณะของการวางแผนที่ดี ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.83) ข้อ 45 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับนักศึกษาตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.84) และข้อ 47 ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.86) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน

ข้อ	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	นักศึกษา (N =216)	
		$\bar{X}$	S.D.
	ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน		
50.	การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการทำหลักฐานสัญญา กู้ยืมเงิน .....	3.78	0.84
51.	การชี้แจงของเจ้าหน้าที่แก่นักศึกษาในเรื่องสิทธิ และความรับผิดชอบในการยืมเงิน .....	3.68	0.84
52.	เจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงผู้ปกครองนักศึกษาในกรณี ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบ การกู้ยืมเงิน .....	3.46	0.93
53.	เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำสัญญากู้ยืมเงิน และสัญญาค้ำประกัน .....	3.85	0.80
54.	การระบุนรายละเอียดในสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกันมีความชัดเจน .....	4.00	0.74
55.	ขั้นตอนในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน .....	3.76	0.80
56.	ระยะเวลาที่ใช้ในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน .....	3.32	0.92
57.	ระยะเวลาในการโอนเงินเข้าบัญชีของนักศึกษา ...	3.01	1.04
58.	การนำบิดามารดามาลงนามสัญญาค้ำประกันต่อหน้า เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย .....	3.00	1.07
	รวม	3.54	0.58

จากตาราง 8 แสดงว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมาก มี 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 50 การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการทำหลักฐานสัญญากู้ยืมเงิน ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.84) ข้อ 51 การชี้แจงของเจ้าหน้าที่แก่นักศึกษาในเรื่องสิทธิและความรับผิดชอบในการยืมเงิน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.84) ข้อ 53 เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.80) ข้อ 54 การบรรยายละเอียดในสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.74) และข้อ 55 ขั้นตอนในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.80) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีทัศนคติที่เหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ

ด้านที่	การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา	เพศชาย (N = 129)		เพศหญิง (N = 172)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.49	0.55	3.50	0.56
2.	ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา	3.44	0.68	3.28	0.74
3.	ด้านการให้บริการ	3.23	0.66	3.17	0.61
4.	ด้านการบริหาร	3.49	0.64	3.44	0.67
	รวม 4 ด้าน	3.41	0.57	3.35	0.58
		(N = 93)		(N = 123)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5.	ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน	3.58	0.59	3.51	0.57

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาชายและหญิง มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม 4 ด้าน ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.57,  $\bar{X} = 3.35$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับในด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งชายและหญิง มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษาว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาศึกษาต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
จำแนกตามคณะ

การจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา	นิติศาสตร์		บริหารธุรกิจ		มนุษยศาสตร์		ศึกษาศาสตร์		รัฐศาสตร์		วิทยาศาสตร์		เศรษฐศาสตร์	
	N = 58		N = 78		N = 28		N = 22		N = 60		N = 33		N = 22	
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2. ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา	3.50	0.62	3.51	0.51	3.50	0.59	3.47	0.57	3.55	0.55	3.57	0.54	3.24	0.56
3. ด้านการให้บริการ	3.34	0.76	3.42	0.63	3.37	0.74	3.20	0.83	3.41	0.72	3.51	0.65	2.85	0.72
4. ด้านการบริการ	3.20	0.68	3.22	0.57	3.14	0.72	3.16	0.62	3.32	0.60	3.26	0.57	2.75	0.58
	3.42	0.71	3.50	0.64	3.46	0.75	3.45	0.57	3.50	0.67	3.59	0.54	3.11	0.61
รวมทุกด้าน	3.36	0.63	3.41	0.53	3.37	0.62	3.32	0.58	3.44	0.58	3.47	0.49	2.99	0.55
	N = 43		N = 64		N = 14		N = 14		N = 48		N = 22		N = 11	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5. ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาประกัน	3.47	0.62	3.53	0.53	3.55	0.74	3.50	0.50	3.62	0.55	3.64	0.54	3.36	0.81

จากตาราง 10 แสดงว่านักศึกษาของทุกคณะ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม 4 ด้าน ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา ด้านการประชาสัมพันธ์ ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51, S.D. = 0.51, \bar{X} = 3.55, S.D. = 0.55$  และ  $\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.54$ ) และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการ ของหน่วยทุนการศึกษา ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษาและด้านการบริหาร ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51, S.D. = 0.65$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ นักศึกษาแต่ละคณะเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับในด้านที่ 5 คือ ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.53, \bar{X} = 3.55, S.D. = 0.74, \bar{X} = 3.62, S.D. = 0.55, \bar{X} = 3.64, S.D. = 0.54$ ) ส่วนนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47, S.D. = 0.62, \bar{X} = 3.50, S.D. = 0.50$  และ  $\bar{X} = 3.36, S.D. = 0.81$ )

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประเภทของทุน

การจัดบริการ	ทุนประเภทต่าง ๆ N = 85		กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา N = 216	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.28	0.52	3.58	0.55
2. ด้านการแนะนำและให้คำ ปรึกษา	3.05	0.73	3.47	0.68
3. ด้านการให้บริการ	2.95	0.53	3.20	0.64
4. ด้านการบริหาร	3.17	0.63	3.58	0.63
รวม	3.11	0.53	3.48	0.57
5. ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและ สัญญาค้ำประกัน	-	-	3.54	0.58

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม 4 ด้าน ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11, S.D. = 0.53$ ) และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน พบว่านักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.55$ ,  $\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.63$  และ  $\bar{X} = 3.54, S.D. = 0.58$  ส่วนด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 12 - 20

ตาราง 12 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวม 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

ด้าน ที่	การจัดบริการ	เพศชาย (N = 129)		เพศหญิง (N = 172)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.49	0.55	3.50	0.56	-0.21
2.	ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา	3.44	0.68	3.28	0.74	1.83
3.	ด้านการให้บริการ	3.23	0.66	3.17	0.61	0.81
4.	ด้านการบริหาร	3.49	0.64	3.44	0.67	0.64
	รวม	3.41	0.57	3.35	0.58	0.88
		N = 93		N = 123		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5.	ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน	3.58	0.59	3.51	0.57	0.82

จากตาราง 12 แสดงว่านักศึกษาชายและหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม 4 ด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายและหญิง มีทัศนคติต่อการจัดบริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามคณะ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	1.82	0.30	0.970
ภายในกลุ่ม	294	91.75	0.31	
รวม	300	93.57		

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา จำแนกตามคณะ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	7.41	1.23	2.473*
ภายในกลุ่ม	294	146.77	0.50	
รวม	300	154.17		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา จำแนกตามคณะ

กลุ่มตัวอย่าง	คณะครุศาสตร์   ศึกษาศาสตร์   นิติศาสตร์   มนุษยศาสตร์   รัฐศาสตร์   บริหารธุรกิจ   วิทยาศาสตร์							
	$\bar{X}$	2.85	3.20	3.34	3.37	3.41	3.42	3.51
คณะครุศาสตร์	2.85			*		*	*	*
คณะศึกษาศาสตร์	3.20							
คณะนิติศาสตร์	3.34							
คณะมนุษยศาสตร์	3.37							
คณะรัฐศาสตร์	3.41							
คณะบริหารธุรกิจ	3.42							
คณะวิทยาศาสตร์	3.51							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะครุศาสตร์กับคณะรัฐศาสตร์ คณะครุศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะครุศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยงานศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ จำแนกตามคณะ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	5.61	0.93	2.438*
ภายในกลุ่ม	294	112.69	0.38	
รวม	300	118.30		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ จำแนกตามคณะ

กลุ่มตัวอย่าง	คณะครุศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิติศาสตร์ บริหารธุรกิจ วิทยาศาสตร์ รัฐศาสตร์							
	$\bar{X}$	2.75	3.14	3.16	3.20	3.22	3.26	3.32
คณะครุศาสตร์	2.75		*		*	*	*	*
คณะมนุษยศาสตร์	3.14							
คณะศึกษาศาสตร์	3.16							
คณะนิติศาสตร์	3.20							
คณะบริหารธุรกิจ	3.22							
คณะวิทยาศาสตร์	3.26							
คณะรัฐศาสตร์	3.32							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์ คณะครุศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะครุศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะครุศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ และคณะครุศาสตร์กับคณะรัฐศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหาร จำแนกตามคณะ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	3.61	0.60	1.402
ภายในกลุ่ม	294	126.15	0.43	
รวม	300	129.76		

จากตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามคณะ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	4.11	0.68	2.110
ภายในกลุ่ม	294	95.36	0.32	
รวม	300	99.47		

จากตาราง 19 แสดงว่า นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวม 4 ด้าน จำแนกตามประเภทของทุนการศึกษา

ด้าน ที่	การจัดบริการ	ทุนประเภท ต่าง ๆ		กองทุนเงินให้ กู้ยืมเงินเพื่อ การศึกษา		t
		N = 85		N = 216		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	SD	
1.	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.28	0.52	3.58	0.55	-4.36***
2.	ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา	3.05	0.73	3.47	0.68	-4.74***
3.	ด้านการให้บริการ	2.95	0.53	3.29	0.64	-4.30***
4.	ด้านการบริหาร	3.17	0.63	3.58	0.63	-5.01***
	รวม 4 ด้าน	3.11	0.53	3.48	0.56	-5.10***

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 20 แสดงว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทของทุนการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน

ตอนที่ 3 เสนอผลการศึกษาค้นหาของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่และนำเสนอในเชิงบรรยาย

ตาราง 21 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวม 5 ด้าน จากคำถามปลายเปิดของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>	
1.	มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์หน่วยทุนการศึกษาให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง	68
2.	มหาวิทยาลัยควรประกาศข่าวหน่วยทุนการศึกษาในเสียงตามสายให้มากขึ้น	57
3.	มหาวิทยาลัยควรจัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้ทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินให้มากเพื่อให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็วและเตรียมเอกสารได้ทันเวลา	42
4.	ประชาสัมพันธ์การรับสมัครทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินก่อนรับสมัคร ควรใช้ระยะเวลาล่วงหน้าให้มากที่สุด	38
5.	มหาวิทยาลัยควรเพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ โทรทัศน์วงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยและคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย	29
6.	การประชาสัมพันธ์ข่าวต่าง ๆ ของหน่วยทุนการศึกษานอกเสียงตามสายไม่ชัดเจน	26
7.	หน่วยทุนการศึกษาควรแจกเอกสาร ขั้นตอนการรับสมัครทุนประเภทต่าง ๆ	20

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
<b>ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา</b>		
8.	มหาวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ	72
9.	เจ้าหน้าที่ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ควรใช้คำพูดให้สุภาพ ให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา ตอบคำถามให้กับนักศึกษาด้วยความยินดี	69
10.	เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้แก่นักศึกษาในการใช้บริการของหน่วยทุนการศึกษา	64
11.	เจ้าหน้าที่ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการรับสมัครทุนให้ละเอียด เพื่อให้ความรู้เรื่องทุนแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	60
12.	หน่วยทุนการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มย่อยเพิ่มมากขึ้นเพื่อแนะแนวในการเขียนใบสมัครการขอรับทุนต่าง ๆ	28
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
13.	ควรจัดบุคลากรในด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	89
14.	เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการนัดหมายการรับทุน	54
15.	ควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับทุน	52
16.	สถานที่ในการให้บริการไม่สะดวก คับแคบ ควรขยายให้กว้างขวางมากขึ้น	49
17.	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับนักศึกษา	33

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
18.	บุคลากรควรใช้วาจาที่สุภาพในการให้บริการ	30
19.	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการให้ทุนน้อยเกินไปทำให้มีนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ได้รับการพิจารณาทุนการศึกษา	29
20.	การบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ด้านการบริหาร	17
21.	ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบ ไม่สามารถตัดสินใจในภาระหน้าที่ของตนเอง ควรมีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีอำนาจตัดสินใจที่จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน	57
22.	มหาวิทยาลัยควรให้นักศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหน่วยทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุด	49
23.	ผู้ให้บริการหน่วยทุนการศึกษาคควรระบุชื่อ-นามสกุลและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม	37
24.	มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสัมมนาผู้ให้บริการถึงปัญหาการให้บริการและอุปสรรคในการให้บริการเพื่อนำไปปฏิบัติ	25
25.	ควรจัดระบบการให้บริการโดยทำเป็นตาราง กำหนด วัน เวลา ในการให้บริการของทุนต่าง ๆ เป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า	12
26.	ผู้ให้บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	9

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
27.	ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน มหาวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการแนะนำ การทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน เพื่อให้การทำสัญญา นั้นถูกต้อง ครบถ้วนทุกประการ	39
28.	ระยะเวลาที่ใช้ในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันให้ รวดเร็วขึ้น เพื่อนักศึกษาจะได้รับเงินทันการลงทะเบียนเรียนและ สามารถนำไปใช้จ่ายในการศึกษา	29
29.	ควรจัดบุคลากรแนะนำนักศึกษาและผู้ปกครองให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการกู้ยืมเงิน	14

จากตาราง 21 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารและด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน ดังนี้ คือ

ด้านการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง ( $F = 68$ ) มหาวิทยาลัยควรประกาศข่าวหน่วยงานการศึกษาในเสียงตามสายให้มากขึ้น ( $F = 57$ ) มหาวิทยาลัยควรจัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้ทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินให้มากเพื่อให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็ว และเตรียมเอกสารได้ทันเวลา ( $F = 42$ ) ประชาสัมพันธ์การรับสมัครทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินก่อนรับสมัครควรใช้ระยะเวลาล่วงหน้าให้มากที่สุด ( $F = 38$ ) มหาวิทยาลัยควรเพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น โทรทัศน์วงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยและคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย ( $F = 29$ ) การประชาสัมพันธ์ข่าวต่าง ๆ ของหน่วยงานการศึกษาออกเสียงตามสายไม่ชัดเจน ( $F = 26$ ) หน่วยงานการศึกษา ควรแจกเอกสารขั้นตอนการรับสมัครทุนประเภทต่าง ๆ ( $F = 20$ )

ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ ( $F = 72$ ) เจ้าหน้าที่ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษาควรใช้คำพูดให้สุภาพ ให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา ตอบคำถามให้กับนักศึกษาด้วยความยินดี ( $F = 69$ ) เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้แก่นักศึกษาในการใช้บริการของหน่วยทุนการศึกษา ( $F = 64$ ) เจ้าหน้าที่ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการรับสมัครทุนให้ละเอียด เพื่อให้ความรู้เรื่องทุนแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี ( $F = 60$ ) หน่วยทุนการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มย่อยเพิ่มมากขึ้น เพื่อแนะแนวในการเขียนใบสมัครการขอรับทุนต่าง ๆ ( $F = 28$ )

ด้านการให้บริการ มหาวิทยาลัยควรจัดบุคลากรในด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน ( $F = 89$ ) เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการนัดหมายการรับทุน ( $F = 54$ ) ควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับทุน ๆ ( $F = 52$ ) สถานที่ในการให้บริการไม่สะดวก คับแคบ ควรขยายให้กว้างขวางมากขึ้น ( $F = 49$ ) เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับนักศึกษา ( $F = 33$ ) บุคลากรควรใช้วาจาที่สุภาพในการให้บริการ ( $F = 30$ ) งบประมาณที่ไม่ได้รับการจัดสรรในการให้ทุนน้อยเกินไปทำให้มีนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ได้รับการพิจารณาทุนการศึกษา ( $F = 29$ ) การบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ( $F = 17$ )

ด้านการบริหาร ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบ ไม่สามารถตัดสินใจในการหน้าที่ของตนเอง ควรมีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีอำนาจตัดสินใจที่จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ( $F = 57$ ) มหาวิทยาลัยควรให้นักศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหน่วยทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุด ( $F = 37$ ) มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสัมมนาผู้ให้บริการถึงปัญหาการให้บริการและอุปสรรคในการบริการเพื่อนำไปปฏิบัติ ( $F = 25$ ) ควรจัดระบบการให้บริการโดยทำเป็นตาราง กำหนดวัน เวลาในการให้บริการของทุนต่าง ๆ เป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า ( $F = 12$ ) ผู้ให้บริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ( $F = 9$ )

ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน มหาวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการแนะนำการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน เพื่อให้การทำสัญญานั้นถูกต้องครบถ้วนทุกประการ ( $F = 39$ ) ระยะเวลาที่ใช้ในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา

ค้าประกันให้รวดเร็วขึ้น เพื่อนักศึกษาจะได้รับเงินทันการลงทะเบียนเรียน และสามารถนำไปใช้จ่ายในการศึกษา ( $F = 29$ ) ควรจัดบุคลากรแนะนำนักศึกษาและผู้ปกครองให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการกู้ยืมเงิน ( $F = 14$ )

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ คณะ และประเภทของทุนการศึกษา

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 และกู้ยืมต่อเนื่องปีการศึกษา 2539

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน จำนวน 58 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต และในตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แบบสอบถามทั้งหมด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.966 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามแจกไปทั้งหมด 340 ฉบับ ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 301 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.52

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและรวมทุกด้านจำแนกตามตัวแปร เพศ คณะ และประเภทของทุนการศึกษา โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษาด้านต่าง ๆ โดยจัดกลุ่มของคำตอบแจกแจงความถี่และนำเสนอในเชิงบรรยาย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน พบว่านักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา โดยรวมของด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ และด้านการบริหารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีทัศนะต่อการจัดบริการว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

2. นักศึกษาชายและหญิง มีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการและด้านการบริหาร โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน นักศึกษาชายและหญิง ที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาต่างคณะกัน มีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการและด้านการบริหาร โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้คำแนะนำและคำปรึกษา นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะ

รัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการให้บริการ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะรัฐศาสตร์ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริหารพบว่านักศึกษาจากทุกคณะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกองทุนยืมเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการและด้านการบริหาร โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทัศนคติของนักศึกษา โดยการจัดกลุ่มและแจกแจงความถี่ สรุปได้ดังนี้คือ

ด้านการประชาสัมพันธ์ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข่าวหน่วยทุนการศึกษาให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง และในเสียงตามสายให้มากขึ้น จัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้ทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็วและเตรียมเอกสารได้ทันเวลา และใช้ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้มากที่สุด

ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ ให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา ตอบคำถามให้กับนักศึกษาด้วยความยินดี มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้แก่นักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการรับสมัครทุนให้ละเอียด เพื่อให้ความรู้เรื่องทุนแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี และจัดเจ้าหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มย่อยเพิ่มมากขึ้น เพื่อแนะนำในการเขียนใบสมัครการขอรับทุนประเภทต่าง ๆ และการขอกู้ยืมเงิน

ด้านการให้บริการ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรจัดบุคลากรในด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอและเจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการนัดหมายการรับทุน จัดสถานที่ในการบริการให้สะดวกมากขึ้น ขยายให้กว้างขวางและหน่วยทุนการศึกษาควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับทุนประเภทต่าง ๆ และการขอกู้ยืมเงิน

ด้านการบริหาร นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบ ไม่สามารถตัดสินใจในภาระหน้าที่ของตนเอง ควรมีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีอำนาจตัดสินใจที่จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการควรระบุชื่อ - นามสกุลและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม และมหาวิทยาลัยควรให้นักศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หน่วยทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุด

ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน นักศึกษามีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการแนะนำการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน เพื่อให้การทำสัญญา ฯ นั้นถูกต้องครบถ้วนทุกประการ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันให้รวดเร็วขึ้น เพื่อนักศึกษาได้รับเงินทันการลงทะเบียนเรียน และสามารถนำไปใช้จ่ายในการศึกษา และจัดบุคลากรแนะนำนักศึกษาและผู้ปกครองให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการกู้ยืมเงิน

### อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาทัศนะของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน พบว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา โดยรวม 4 ด้าน และในแต่ละด้านว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าในด้านการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการจัดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยทุนการศึกษาในข่าวรามคำแหง ช่วยให้นักศึกษาจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอรับทุนและการกู้ยืมได้ถูกต้อง และข่าวรามคำแหงเป็นเอกสารที่เป็นสื่อกลางระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา ที่แจ้งข่าวสารให้นักศึกษาทราบเป็นรายสัปดาห์ นักศึกษาทุกคนที่มาเรียนประจำและไม่ประจำเป็นสมาชิกของข่าวรามคำแหง ทำให้ข่าวรามคำแหงหาอ่านได้ทั่วถึงและอ่านได้ชัดเจน จึงทำให้นักศึกษาทราบประกาศข่าวการให้ทุนประเภทต่าง ๆ และกู้ยืมเงินได้ล่วงหน้า สามารถเตรียมเอกสารเพื่อขอทุนประเภทต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินได้ทันต่อเวลารับสมัคร ซึ่งสมยศ นาวิกาน (2540 : 419) กล่าวว่า หน้าที่การบริหารทุกอย่างจะเกี่ยวพันกับการติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจ และการใช้การติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องจะสำคัญต่อ

การบรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีทัศนะว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามีไม่เพียงพอ บางครั้งการแสดงกิริยาваจาของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อนักศึกษาผู้เข้ามาติดต่อยังขาดความเหมาะสม เนื่องจากต้องบริการนักศึกษาเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้หน่วยงานยังขาดเจ้าหน้าที่แนะนำการเขียนใบสมัครขอทุนประเภทต่าง ๆ และการกั๊ยืมเงินเป็นกลุ่มย่อยที่จะช่วยให้ข้อมูลแก่นักศึกษาได้อย่างชัดเจนก็เป็นได้ ซึ่งในเรื่องนี้ การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่มาขอรับบริการ และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดต่าง ๆ ของขั้นตอนการปฏิบัติงาน และที่สำคัญการมีจิตใจของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจาหรือภาษาากาย มีส่วนทำให้การจัดบริการประสบความสำเร็จมากขึ้น ดังที่ ลูธานส์ (Luthans, 1995 : 221) กล่าวว่า การแสดงออกของสีหน้า ท่าทาง และวาจาของบุคลากร หากทำได้ดีจะช่วยส่งเสริมการป้อนกลับของข้อมูลที่เหมาะสม แต่ถ้าเลือกใช้คำพูดที่ผิดจะมีข้อเสียในการถ่ายทอดรายละเอียดหรือความหมายของเรื่องไม่ตรงกับที่เป็นจริง อาจก่อความเสียหายแก่งานได้ ด้านการให้บริการ การที่นักศึกษามีทัศนะว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการพิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษาและเงินกั๊ยืมแก่นักศึกษายังไม่เหมาะสม การแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาและเงินกั๊ยืมเพื่อการศึกษา โดยเฉพาะการส่งไปรษณียบัตรยังล่าช้า จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ มีน้อย ดังนั้น การปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอาจทำให้นักศึกษาพอใจการจัดบริการมากขึ้น ส่วนด้านการบริหาร นักศึกษามีทัศนะว่า การบริหารมีความเหมาะสมในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะนักศึกษาขาดความสะดวกและความเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกและให้ความเป็นกันเองแก่นักศึกษา มีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรทำงานแทนกันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ดังนั้น การจัดบริการโดยรวมของหน่วยทุนการศึกษาจึงมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน การจัดระบบข้อมูลให้เพียงพอ และการเพิ่มเจ้าหน้าที่ทำงานเป็นเรื่องจำเป็น ทั้งยังควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดสถานที่ การวางแผนกำลังคน การเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าและการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย ดังที่ แฮริสและคนอื่น ๆ (Haris, 1992 : 175) เสนอไว้ว่าผู้บริหาร

ใช้การฝึกอบรมเพื่อจะช่วยให้บุคคลปรับปรุงทักษะทางเทคนิค การตัดสินใจ การวางแผน หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้นได้

ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนะต่อการจัดบริการว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นโครงการของรัฐบาล ซึ่งให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ ของการศึกษา ในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน รายละเอียดข้อตกลงเพิ่มเติม ต่อท้ายของสัญญา เป็นสัญญาเกือบจะให้เปล่าโดยผู้กู้ยืมตกลงให้ผู้กู้ยืมคิดดอกเบี้ยหรือ ประโยชน์อื่นใดในอัตราร้อยละ 1 (หนึ่ง) ต่อปีของจำนวนต้นเงินกู้ตามสัญญาที่กู้ยืมตั้งแต่ครั้งแรก จนผู้กู้ยืมสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษาพร้อมดอกเบี้ยหรือประโยชน์อื่นใดในอัตราดังกล่าวคืน ให้แก่ผู้กู้ยืมเป็นรายปีภายในวันสิ้นเดือนของเดือนที่ผู้กู้ยืมสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา ผู้กู้ ยืมเงินจะต้องชำระเงินกู้ยืมให้ครบถ้วนภายใน 15 ปี หรือ 17 ปี นับจากวันที่ผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการ ศึกษาหรือเลิกการศึกษา ซึ่งเปรียบเสมือนรัฐบาลเป็นการศึกษาให้เปล่ากับนักศึกษาเอื้อประโยชน์ ให้กับนักศึกษาจนสำเร็จการศึกษา หลังจากนั้น 2 ปี จึงจะผ่อนชำระให้กับรัฐบาล ทำให้นักศึกษา มีความสนใจกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในการทำสัญญากู้ยืมเงิน ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วนสูง ถ้า เอกสารผิดพลาดอาจทำให้เกิดปัญหาทางกฎหมาย และเป็นผลเสียหายแก่นักศึกษาและแก่ทาง ราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ จึงอาจส่งผลให้นักศึกษาเห็นว่าการจัดบริการมี ความเหมาะสมในระดับมากก็เป็นได้ การระบุรายละเอียดในสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน มีความชัดเจน เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน และการ แนะนำของเจ้าหน้าที่ในการทำหลักฐานสัญญากู้ยืมเงิน ซึ่งนักศึกษาได้อ่านรายละเอียดที่ระบุใน สัญญามีความเข้าใจ เนื่องจากแบบฟอร์มของสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันเป็นมาตรฐาน มีกฎเกณฑ์ สามารถอ่านได้อย่างชัดเจน และรายละเอียดของสัญญาแบ่งเป็นส่วน ๆ อย่างชัดเจน เช่น รายละเอียดของผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน คู่สมรสของผู้ค้ำประกัน และส่วนของผู้แทนโดยชอบธรรม (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540 ค : 11-14) และหน่วยทุนการศึกษามีเอกสารอธิบายเกี่ยวกับข้อปฏิบัติ ในการเขียนสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน และข้อปฏิบัติของนักศึกษาหลังจากได้รับสัญญา กู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันคนละ 1 ฉบับ เพื่อให้อ่านและทำความเข้าใจ ดังนั้นนักศึกษาชาย และหญิงจึงมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาชายและหญิงที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารและด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีทัศนคติต่อการจัดการบริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาทั้งชายและหญิงได้รับการบริการเหมือน ๆ กัน มีความเท่าเทียมกันทางเพศ มีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกันในการขอรับบริการทุนประเภทต่าง ๆ และเงินกู้ยืมแก่นักศึกษา มีคุณสมบัติของความเป็นนักศึกษาเหมือนกัน ใช้ระเบียบในการขอทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และระเบียบการกู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับเดียวกัน ได้รับการพิจารณาในการได้รับสิทธิเหมือนกัน นอกจากนี้หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงยังให้การบริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดสรรทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณงบรายได้ให้ และได้รับการบริจาคจากบุคคลภายนอกและมูลนิธิต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี สำหรับโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้กู้ยืมได้ต่อเนื่องไม่เกิน 4 ปี จนสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นไปในแนวเดียวกันกับแนวคิดของมิลเลท (Millot, 1954 : 397-399) ซึ่งกล่าวว่าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 123-124) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีของหน่วยทุนการศึกษา ได้แก่ ความสามารถที่จะให้บริการกับนักศึกษาทั้งหมด คือบริการนักศึกษาทุกประเภทซึ่งมาจากฐานะต่าง ๆ กัน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม เชื้อชาติ ภูมิหลังทางการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมที่ต่าง ๆ กัน

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาต่างคณะกันที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน พบว่า นักศึกษาต่างคณะกันมีทัศนคติต่อการจัดการบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาแต่ละคณะได้รับการบริการเหมือนกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน โดยนักศึกษามีทัศนคติว่าการจัดบริการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่แนะนำและให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษามีไม่เพียงพอ กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เงื่อนไขของทุนแต่ละประเภทและกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างกัน และมีรายละเอียดค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่จำนวนน้อยต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการให้บริการ

นักศึกษา และไม่อาจศึกษา กฎ ระเบียบ ต่าง ๆ เหล่านี้ได้ทันในเวลาจำกัด เมื่อนักศึกษามาขอรับบริการจึงต้องใช้เวลาในการค้นเอกสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาก็เป็นได้ การจัดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มาช่วยแนะแนวนักศึกษา อาจช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังที่ ลำเนาวิ ขจรศิลป์ ( 2537 : 149) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาควรจัดหานักแนะแนวให้รับผิดชอบจัดสรรทุนการศึกษา เพื่อนักแนะแนวจะได้มีโอกาสให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเงิน เช่น นักศึกษาใหม่อาจไม่ทราบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาบางคนอาจมีปัญหาการใช้จ่ายเงิน หรือไม่รู้จักใช้เงินอย่างถูกต้อง นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ อาจไม่ทราบว่าตนเองจะมีโอกาสได้รับทุนการศึกษาประเภทใดประเภทหนึ่งหรือไม่ และทุนแต่ละประเภทมีจำนวนเงินที่นักศึกษาจะได้รับเท่าใด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ เห็นว่ามีความเหมาะสมน้อย ซึ่งต่างไปจากนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและคณะวิทยาศาสตร์ อาจเป็นเพราะนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์มีความคาดหวังสูงในการบริการของหน่วยทุนการศึกษา เมื่อไม่ได้รับการดำเนินงานอย่างรวดเร็วตามที่ต้องการอาจส่งผลกระทบต่อทักษะของนักศึกษาได้ มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงทักษะ และความรู้ความสามารถทางบุคลากร ให้โอกาสและส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งสมพงษ์ เกษมสิน (2533 : 31) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์จะช่วยให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านการให้บริการ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับน้อย ซึ่งต่างไปจากนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และคณะรัฐศาสตร์ อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ที่มาใช้บริการที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า หน่วยทุนการศึกษาขาดความพร้อมทางปัจจัยในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการนักศึกษา สำหรับตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินมีน้อย ขาดอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น เมื่อนักศึกษาบางส่วนได้รับการที่ไม่สะดวกรวดเร็วตามที่คาดไว้ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ จึงมีทัศนคติว่าการบริการยังขาดความเหมาะสมก็เป็นได้ สำหรับเรื่องนี้มหาวิทยาลัยอาจช่วยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ของบุคลากรอย่างเพียงพอ เป็นต้นว่า การบรรจุข้อมูลด้านต่าง ๆ เฉพาะ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับทุนแต่ละประเภทไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อศึกษาสามารถพบและเข้าใจ อาจช่วยให้สามารถบริการนักศึกษาได้รวดเร็วขึ้น ดังที่ วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช (2539 : 94) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการฝ่ายตุลาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และให้ข้อเสนอแนะว่า การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย จะช่วยส่งเสริมการทำงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น

4. นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ กับนักศึกษาที่รับทุนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ และด้านการบริหาร โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเนื่องจากการจัดบริการทุนการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทุนต่าง ๆ เป็นส่วนที่มหาวิทยาลัยจัดสรรทั้งหมดและมักเป็นทุนให้เปล่า ทุนประเภทนี้จึงมักมีนักศึกษามีความประสงค์จะขอรับทุนเป็นจำนวนมาก จนอาจทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว ปริมาณเงินทุนมีน้อย การบริหารเงินทุนต้องทำตามระเบียบของทางราชการและในบางกรณีตามเงื่อนไขของบุคคลที่ให้ทุน จึงอาจทำให้นักศึกษาที่ได้รับทุนต่าง ๆ นอกเหนือจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกัน และในการจัดการบริการเงินกู้ยืมนั้นทางรัฐบาลได้มีการประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อสารมวลชนทุกประเภทอย่างกว้างขวาง รวมทั้งมีการประกาศเงื่อนไขต่าง ๆ ในการขอรับทุนไว้ชัดเจน จึงอาจช่วยให้งานด้านการประชาสัมพันธ์และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยสะดวกขึ้นมาก และส่งผลให้นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การจัดบริการบางส่วนยังขาดความสะดวก เป็นต้นว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการเป็นช่วงนานเกินไป การออกไปรษณียบัตรติดต่อกับนักศึกษาล่าช้า และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการดูแลและคอยประสานงานขาดการติดตามผล ช่วงเวลาที่ให้บริการยังจำกัด ปัจจัยดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อทัศนคติของนักศึกษาโดยรวมและทำให้นักศึกษาเห็นว่าการจัดบริการโดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลางก็เป็นได้ การขาดความพร้อมในการให้บริการอาจเนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม ซึ่งจากผลงานวิจัยของ นงนุช โรจนเลิศ (2540 : 47) พบว่าความเคร่งครัดต่อระเบียบ ความรู้สึก

ว่าไม่มีความสามารถที่จะสร้างผลกระทบต่อกฎเกณฑ์และนโยบาย เงื่อนไขของการทำงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน และการรู้สึกว่าคุณไม่มีความสำเร็จในการสร้างผลงาน อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรได้

ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่อาจส่งผลกระทบต่อสถานะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ การที่มหาวิทยาลัยจัดสรรทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่พอเพียงกับความต้องการของนักศึกษาในการขอรับทุน ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณรายได้ส่วนหนึ่ง รวมทั้งได้รับการบริจาคจากบุคคลภายนอกและมูลนิธิต่าง ๆ และรัฐบาลให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นจำนวนมากแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับความจำเป็นของนักศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นผลกระทบจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับสังคมไทยในปัจจุบัน ผู้ปกครองของนักศึกษาหลายราย อาจถูกให้ออกจากงาน เลิกจ้าง ลดค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น อุปกรณ์การเรียนแพงขึ้น ค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียนสูงขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อการศึกษาและพัฒนาการด้านอื่น ๆ ของนักศึกษา (อภิญา เวชชัย. 2541 : 4 -11) ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกับสังคมไทยในปัจจุบัน ผู้ปกครองของนักศึกษาหลายรายอาจถูกให้ออกจากงาน เลิกจ้างลดค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น อุปกรณ์การเรียนแพงขึ้น ค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียนสูงขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อการศึกษาและพัฒนาการด้านอื่น ๆ ของนักศึกษา (อภิญา เวชชัย. 2541 : 4-11) ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกับข้อสรุปจากผลงานวิจัยของกรีนวอลด์ เฮ็ดเจส และเลน (Greenwald, Hedges, and Laine. 1996 : 361 - 396) ที่พบว่าเงินทุนในการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา และระดับความสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาอย่างมาก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาซึ่งพบว่าการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทัศนะของนักศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยทุนการศึกษาจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์ในรายการของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น การประกาศข่าวสารของหน่วยทุนการ

ศึกษาในเสียงตามสายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และติดประกาศแจ้งข่าวตามบอร์ดในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้ทั่วถึง ขยายระยะเวลาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยทุนการศึกษาเพื่อการขอทุนประเภทต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินมากขึ้นเพื่อความรวดเร็วทันต่อการเตรียมเอกสารเพื่อการขอทุน การกู้ยืมเงิน มหาวิทยาลัยควรจัดส่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ของหน่วยทุนการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ และมหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวกับงานการประชาสัมพันธ์ของหน่วยทุนการศึกษา

1.2. ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา จากการศึกษาซึ่งพบว่า การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทัศนะของนักศึกษาที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยทุนการศึกษาจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดบริการด้านการแนะนำและให้คำปรึกษาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาให้เพียงพอแก่จำนวนนักศึกษา นอกจากนี้ผู้ให้การแนะนำและให้คำปรึกษา ควรมีมโนษยสัมพันธ์ในการให้บริการนักศึกษา การแสดงกิริยาวาจาให้สุภาพ และสามารถแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชุม สัมมนา ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในเรื่องของทุนการศึกษาและเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นการทำความเข้าใจในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับทุนแต่ละประเภท เพื่อแนะนำข้อมูลนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหาให้นักศึกษาที่มีข้อขัดข้องได้

1.3 ด้านการให้บริการ จากการศึกษาซึ่งพบว่า การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทัศนะของนักศึกษาที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยทุนการศึกษาจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดบริการด้านการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นโดยจัดเจ้าหน้าที่ที่บริการให้เพียงพอแก่จำนวนนักศึกษา ปรับระยะเวลาในการพิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษาและเงินกู้ยืมแก่นักศึกษาให้กระชั้นขึ้น เพื่อการออกหนังสือไปรษณียบัตรติดต่อและการแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา และผู้กู้ยืมเงินเร็วขึ้น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบและรูปแบบของการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยทุนการศึกษาให้มากขึ้น เช่น อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างรวดเร็ว และในด้านการให้บริการ ควรจะปรับปรุงแก้ไขในส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับการจนสิ้นสุดกระบวนการให้มาก

เพื่อลดความซับซ้อนในการขอกู้เงินประเภทต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน สำหรับเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มให้มากขึ้น และควรมีบอร์ดแจ้งขั้นตอนการติดต่อให้ชัดเจนเพื่อให้นักศึกษาไม่ต้องซักถามจนทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการบริหาร จากการศึกษาซึ่งพบว่า การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทัศนะของนักศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยทุนการศึกษาจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดบริการด้านการบริหารให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการแก่จำนวนนักศึกษาอย่างเพียงพอ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความสะดวกและความเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอกู้เงิน และการกู้ยืมเงิน มหาวิทยาลัยควรประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินให้ทั่วถึง เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรมีการทำงานเป็นทีม มีการกำหนดเป็นนโยบายและมีการวางแผนการดำเนินงานตลอดทั้งปี และควรมีการประเมินผลงานทุกครั้งที่งานสิ้นสุดลง เพื่อนำผลประเมินดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของหน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.5 ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน จากการศึกษาซึ่งพบว่า การจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทัศนะของนักศึกษามีความเหมาะสมในระดับมาก ดังนั้นหน่วยทุนการศึกษาควรจัดส่งสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันให้กับธนาคารกรุงไทยโดยรวดเร็ว เพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจสอบสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกันให้ถูกต้องและจะได้นำเงินเข้าบัญชีให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงรวดเร็วขึ้น ทันกำหนดการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเรียนที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2 ควรศึกษาการติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ หรือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- \* กุлиц สมนัดิตศิริ. "แผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์," กรมบัญชีกลาง. 37(1) : 27 -29 ; สิงหาคม 2539.
- กุลธน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล. สาขาวิทยาการจัดการ หน่วยที่ 6 - 16 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.
- เกรียงไกร ไชยรัตน์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูตวัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2540.
- ชวนชม คำหอมกุล. "กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา," กองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน. 7(62) : 46 - 47 ; มิถุนายน 2539.
- เชิดชัย มีคำ. "โครงการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา," กรมบัญชีกลาง. 37(1) : 33-34 ; สิงหาคม 2539.
- ถมรัตน์ มทวงศ์นนท์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูตวัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540.
- ทองเรียน อมรัชกุล. การบริหารกิจการนิสิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2525.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- นนช ไรจนเลิศ. ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์ลิสรเรล. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์มณฑล, 2523.
- ปรัชญา เวสารัชช์. "องค์การกับลูกค้า," สังคมศาสตร์. 15 : 61 - 76 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2521.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. "การศึกษาคือปัจจัยที่ 5 ของชีวิต," เดลินิวส์. 1 กันยายน 2540. หน้า 11.
- พรสวรรค์ เพชรแดง และนิติพร เพิ่มพูนศิลป์. แผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2535. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2535.

- พัฒน น้อยแสงศรี. "แนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของ สวป," ใน เอกสารประกอบการประชุม สัมมนา เรื่อง แนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของ สวป. สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล, 2527.
- พีระพันธ์ พาลุสุข. ปฏิสัมพันธ์นักศึกษาามวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2535. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2527.
- พลศิลป์ เกษร. การจัดบริการนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร. ปรินุฎยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2536. ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- เพ็ญศรี มณีคำ. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผล. ปรินุฎยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา
- ภาวิณี เจริญยิ่ง. "กองทุนกู้ยืมเรียน 3 พันล้าน เพื่ออนาคตเด็กไทยยุคโลกาภิวัตน์จริงหรือ," วิทยากรย์ 94(8) : 19-22 ; สิงหาคม 2539.
- มหาวิทยาลัย, ทบวง. แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 - 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540 ก.
- \_\_\_\_\_ คู่มือการปฏิบัติงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ลังกัด และกำกับของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540 ข.
- \_\_\_\_\_ "กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา," อนุสารอุดมศึกษา. 238 (23) ; มิถุนายน 2540. ค.
- ยุวดี ทองยอดแก้ว. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุน การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2540.
- รังสรรค์ แสงสุข. 24 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.
- รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. ระเบียบการรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษาและแผนกำหนดการศึกษาระดับ ปริญญาตรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539.
- \_\_\_\_\_ ระเบียบการรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษาและแผนกำหนดการศึกษาระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540 ก.

รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. ปริมาณงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ประจำปี 2540

กรุงเทพ ฯ : หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540 ข.

\_\_\_\_\_ ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2540. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540. ค

\_\_\_\_\_ 24 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพ ฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.

\_\_\_\_\_ คู่มือนักศึกษา ปฐมนิเทศการศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2541. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.

รายงานการประชุมคณะกรรมการคัดเลือกผู้ขอกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ประจำปี 2540. กรุงเทพ ฯ : หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.

เรวดี ก่อสกุล. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา จิตวัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่งานแพทย์และอนามัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540.

ลาวดี อลาภกุล. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา จิตวัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540.

วัลภา ตั้งวัฒนาชูลีพร. การศึกษาความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการด้านกิจการนักศึกษา. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2533.

วัลภา เทพหัสติน ณ อยุธยา. งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพ ฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช. สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินฎานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

วิจิตร ศรีสอ้าน. เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและระบบบริหารการศึกษา. กรุงเทพ ฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

\*วิชัย ตันศิริ. โฉมหน้าการศึกษาไทยในอนาคต : แนวคิดและบทวิเคราะห์. กรุงเทพ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

วิชัย สังข์ประไพ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา จิตวัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540.

- ศศิธร ประสพสุข. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2540.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2529.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- \_\_\_\_\_ การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- สมยศ นาวิกาน. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, 2540.
- สันติ สะอาดเอี่ยม. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540.
- สายชล บุญทัน. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษารามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540.
- สุณี ฉัตราคมและเสาวณี เกรียร์. เศรษฐศาสตร์การศึกษาและการวางแผนกำลังคน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537.
- สุนันท์ พัสดร. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2540.
- สุมาลี คงสว่าง. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2540.
- \*สุรชาติ ทินานนท์. "ทุนการศึกษา : ทนศึกษา-ทุนการศึกษา," แนะแนว 22(16) : 471 ; เมษายน - พฤษภาคม 2531.
- \*สำเนา ขจรศิลป์. มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา : พื้นฐานและบริการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.
- หทัยา ชาติวัฒนศิริ. รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล, 2530.
- อภิญา เวชชัย. "ผลกระทบของวิกฤตการณ์เศรษฐกิจต่อประชาชนในสังคมไทย," กรมประชาสัมพันธ์ 41(4) : 4-11 ; กรกฎาคม - มกราคม 2540.
- อภิสิทธิ์ มฤคพิทักษ์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวัฒนา วิฑูรย์พัฒนพงศ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2540.

\* อัมพร วิจิตรพันธ์ และสุณี ฉัตราคม. เศรษฐศาสตร์การศึกษาและการวางแผนกำลังคน.  
กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์, 2530.

อุทัย หิรัญโต. การบริหารงานประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2532.

เอกชัย กี่สุขพันธุ์. หลักบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2527.

Anderson, Carl R. Management. Boston, Massachusetts : Allyn and Bacon, Inc., 1988.

\* Child, James B. "A Study of Student Personnel Services in American Evening College and the Attitude of Directors and Student Personnel Staffs toward their Services," Dissertation Abstracts International. 32 : 4912-4919 ; 1972.

Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper and Row, 1970.

Donnelly, James H, James L. Gibson and John M. Ivancevich. Fundamentals of Management. Austin, Texas : Business Publication, Inc., 1984.

Etzinoni, Amitai. Modern Organization. Englewood Cliffs N.J. : Prentice - Hall, 1964.

Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. New York : McGraw - Hill, 1981.

Fulmer, Robert M. The New Management. New York ; McMillan Publishing Company, 1988.

Greenwald, Rob, Larry Hedges and Richard Laine. "The Effect of School Resources on Student Achievement," Review of Educational Research. 1 (66) No 3 : P 361 - 390.

Gulick, Luther. "Notes on Theory of Organization," in Papers on the Science of Administration. P. 13. Edited by Luther Gulick and L. Urwick. New York : Institute of public Administration, 1937.

- Harris, Ben M. ; Betty Jo Monk ; Kenneth McIntyre ; and Daneil F. Long  
Personnel Administration in Education. Boston : Allyn and BaCon,  
1992.
- Kast, Fremont E. and James E. Rosenzweig. Organization and Management :  
Systems Approach. New York : McGraw - Hill Book Company, 1974.
- Koontz, Harold and Heinz Wehrich. Essentials of Management. Singapore :  
McGraw - Hill Book Co., 1990.
- Lathore, Patrick A. "Evaluation of Selected Personnel Services offered to and  
Services Proposed for Married Students at University of Northern  
Colorado," Dissertation Abstracts. 33(3) : 971 - A ; September, 1972.
- Luthane, Fred. Organizational Behavior. 7 th ed. McGraw - Hill, 1995
- Millet, John D. Management in the public Service. New York : McGraw -  
Hill, 1954.
- Mockler, Robert J. The Management Control Process. Englewood Cliffs, New  
Jersey : Prentice Hall, 1972.
- Newman, Willian H., Charles E. Summer and Kirby E. Warren. The Process  
of Management. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1967.
- Sergiovanni, Thomas J. and other. Education Governance and Administration.  
Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hill, 1987.
- Yamane, Taro. Statistics : An Introductory Analysis. 2nd ed. New York :  
Harper and Row, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสือแนะนำและแบบสอบถาม

แผนการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

วันที่ 1 สิงหาคม 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้วยดิฉัน นางสาวสุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้ทำวิจัยเรื่อง "ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรการอุดมศึกษามหาบัณฑิต ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุวัฒนา ฐิตวัฒน์พงศ์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามการวิจัย  
เรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

-----

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดและตอบข้อคำถามทุกข้อ พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านทุกด้านด้วย คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน

หมายเหตุ

1. นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ กรุณาตอบ 4 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารและด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน

2. นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กรุณาตอบ 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

- |                          |     |                                  |
|--------------------------|-----|----------------------------------|
| 1. เพศ                   | [ ] | ชาย                              |
|                          | [ ] | หญิง                             |
| 2. ศึกษาในคณะ            | [ ] | นิติศาสตร์                       |
|                          | [ ] | บริหารธุรกิจ                     |
|                          | [ ] | มนุษยศาสตร์                      |
|                          | [ ] | ศึกษาศาสตร์                      |
|                          | [ ] | รัฐศาสตร์                        |
|                          | [ ] | วิทยาศาสตร์                      |
|                          | [ ] | เศรษฐศาสตร์                      |
| 4. ประเภทของทุนที่ได้รับ | [ ] | ทุนเรียนดี                       |
|                          | [ ] | ทุนขาดสน                         |
|                          | [ ] | ทุนกิจกรรม                       |
|                          | [ ] | ทุนอื่น ๆ (ระบุ).....            |
|                          | [ ] | กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา |

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยงานการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามปลายเปิดถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u>					
1.	มหาวิทยาลัยประกาศข่าวการให้ทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า	.....	.....	.....	.....	.....
2.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานการศึกษาในข่าวรามคำแหงช่วยให้ นักศึกษาจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอรับ ทุนและการกู้ยืมเงินได้ถูกต้อง	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
3.	การประกาศข่าวสารของหน่วยงานการศึกษา ในเสียงตามสายช่วยให้นักศึกษาได้ทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน ได้ชัดเจนขึ้น .....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	มหาวิทยาลัยจัดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ หน่วยงานการศึกษาตามบอร์ดต่าง ๆ อย่าง ทั่วถึง .....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน ทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์ในรายการของ มหาวิทยาลัย .....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	การจัดทำเอกสารมีรายละเอียดเกี่ยวกับการ ขอทุนการศึกษาและขอกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ระยะเวลาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานการศึกษาเพื่อขอทุน ต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	หน่วยงานการศึกษาให้ข้อมูลข่าวสารแก่ นักศึกษารวดเร็วทันต่อการเตรียมเอกสาร เพื่อขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	หน่วยงานการศึกษาให้ข้อมูลข่าวสารชัดเจน .....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
		ที่สุด		กลาง		ที่สุด
		5	4	3	2	1
10.	การกำหนดช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ ก่อนวันเริ่มดำเนินการรับสมัครในการขอทุน ต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	การประกาศขั้นตอนของการรับสมัครให้ นักศึกษาทราบเป็นระยะ ๆ ในวันรับสมัคร ช่วยให้ให้นักศึกษาเข้าใจชัดเจน .....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	เอกสารแบบคำขอทุนการศึกษาและการ กู้ยืมเงินเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ที่แจ้งความประสงค์ขอรับทุน .....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	เอกสารแบบคำขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน มีความชัดเจนในตัวเอง .....	.....	.....	.....	.....	.....
14.	มีตัวอย่างการเขียนเอกสารสำหรับสมัครขอ รับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินในวันสมัคร ..	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา</u>					
15.	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่แนะนำและให้คำ ปรึกษาแก่นักศึกษามีเพียงพอ .....	.....	.....	.....	.....	.....
16.	เจ้าหน้าที่แนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา อย่างชัดเจน .....	.....	.....	.....	.....	.....
17.	การแสดงกริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ต่อนักศึกษา ผู้มาติดต่อ .....	.....	.....	.....	.....	.....
18.	เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการสมัครแก่นักศึกษา อย่างชัดเจน .....	.....	.....	.....	.....	.....
19.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำการเขียนใบสมัครขอทุน ต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินเป็นกลุ่มย่อยก่อน ยื่นใบสมัคร .....	.....	.....	.....	.....	.....
20.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบ การรับสมัครทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน ....	.....	.....	.....	.....	.....
21.	เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาให้นักศึกษาที่มีข้อ ขัดข้องบางประการในการสมัครขอรับทุน ต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
22.	เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลนักศึกษาเกี่ยวกับ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการ กู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
23.	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกการขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
24.	ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของหน่วยทุนการศึกษา .....	.....	.....	.....	.....	.....
25.	การประสานงานของเจ้าหน้าที่กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินของนักศึกษา .....	.....	.....	.....	.....	.....
26.	การประสานงานของเจ้าหน้าที่กับอาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินทุน .....	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านการให้บริการ</u>					
27.	การจัดสถานที่ให้บริการนักศึกษาในการติดต่อขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
28.	การกำหนดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
29.	ระยะเวลาในการพิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษาและเงินกู้ยืมแก่นักศึกษา .....	.....	.....	.....	.....	.....
30.	ความตรงต่อเวลาของคณะกรรมการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
31.	การแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาและผู้กู้ยืมเงินรวดเร็ว .....	.....	.....	.....	.....	.....
32.	ความรวดเร็วของการออกหนังสือไปรษณียบัตรติดต่อนักศึกษา .....	.....	.....	.....	.....	.....
33.	ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
34.	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
35.	ความสะดวกที่นักศึกษาได้รับในการขอรับบริการต่าง ๆ จากหน่วยทุนการศึกษา .....	.....	.....	.....	.....	.....
36.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการมีความเหมาะสม เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ .....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
37.	เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการนักศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....
38.	เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาด้วยความรู้ความสามารถ .....	.....	.....	.....	.....	.....
39.	การจัดวัน เวลา รับสมัครที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าเรียน-การสอบของนักศึกษา .....	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	<u>ด้านการบริหาร</u>					
40.	มหาวิทยาลัยจัดบริการเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินอย่างมีระบบ .....	.....	.....	.....	.....	.....
41.	มหาวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการอย่างเพียงพอ .....	.....	.....	.....	.....	.....
42.	มหาวิทยาลัยจัดเตรียมเอกสารการรับสมัครไว้เพียงพอกับจำนวนผู้สมัคร .....	.....	.....	.....	.....	.....
43.	มหาวิทยาลัยประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินอย่างทั่วถึง .....	.....	.....	.....	.....	.....
44.	การให้บริการของหน่วยทุนการศึกษา มีลักษณะของการวางแผนงานที่ดี .....	.....	.....	.....	.....	.....
45.	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับนักศึกษาตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม .....	.....	.....	.....	.....	.....
46.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
47.	ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ .....	.....	.....	.....	.....	.....
48.	การเปิดรับการแสดงความคิดเห็นเสนอแนะของนักศึกษาผู้ให้บริการเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน .....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
49.	ความสะดวกและความเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอทุนต่าง ๆ และการกู้ยืมเงิน .....	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
		มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
		ที่สุด		กลาง		ที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน (เฉพาะนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา)					
50.	การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการทำหลักฐาน สัญญากู้ยืมเงิน .....					
51.	การชี้แจงของเจ้าหน้าที่แก่นักศึกษาในเรื่อง สิทธิและความรับผิดชอบในการยืมเงิน .....					
52.	เจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงผู้ปกครองนักศึกษา ในกรณีที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบการกู้ยืมเงิน .....					
53.	เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำสัญญา กู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน .....					
54.	การบรรยายละเอียดในสัญญากู้ยืมเงินและ สัญญาค้ำประกันมีความชัดเจน .....					
55.	ขั้นตอนในการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญา ค้ำประกัน .....					
56.	ระยะเวลาที่ใช้ในการทำสัญญากู้ยืมเงินและ สัญญาค้ำประกัน .....					
57.	ระยะเวลาในการโอนเงินเข้าบัญชีของ นักศึกษา .....					
58.	การนำบิดามารดามาลงนามสัญญาค้ำประกัน ต่อหน้าเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย .....					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- |  |   |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์นพคุณ คุณาชีวะ        | รองอธิการบดีฝ่ายสวัสดิการ<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                      |
| 2. อาจารย์ ดร.วิชัย สังข์ประไพ         | รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                 |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรีย์ บุรณสิงห์ | ภาควิชาหลักสูตรและการสอน<br>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย<br>รามคำแหง    |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุริยวงศ์ | ภาควิชาการทดสอบและประเมินผล<br>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย<br>รามคำแหง |
| 5. นายอภิสิทธิ์ มฤคพิทักษ์             | ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                   |

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวสุวัฒนา ฐิตวัฒนพงศ์

เกิดวันที่ 12 พฤษภาคม 2496

สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถานที่ปัจจุบัน 63/677 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตบึงกุ่ม กทม.

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 7 และหัวหน้า  
งานคลังและพัสดุ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240

## ประวัติการศึกษา

- |           |  |
|-----------|--|
| พ.ศ. 2515 | วุฒิประโยคมัธยมศึกษาตอนปลาย สายอาชีพ<br>แผนกพาณิชย์การ จาก ร.ร.พาณิชย์การพระนครศรีอยุธยา |
| พ.ศ. 2525 | วุฒิปริญญาตรีบัณฑิต (รัฐศาสตร์)<br>จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง                                |
| พ.ศ. 2542 | การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จาก<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร            |

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ  
ของ  
สุวัฒนา รัฐวัฒนพงศ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2542

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารและด้านการทำสัญญากู้ยืมเงิน และสัญญาค้ำประกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และกำลังศึกษาในปีการศึกษา 2541 จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามที่ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 301 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.52 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม 4 ด้านและในแต่ละด้านว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน มีความเหมาะสมในระดับมาก
2. นักศึกษาชายและหญิงมีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม 5 ด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาต่างคณะกันมีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการแนะนำและให้คำปรึกษา นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการให้บริการ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์กับคณะรัฐศาสตร์ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทัศนะต่อการจัดบริการของหน่วยทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

PERCEPTIONS OF STUDENTS ON THE SERVICES OF  
EDUCATIONAL FUND OFFICE, RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

AN ABSTRACT

BY

SUWATTANA TITAWATTANAPONG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the  
Master of Education Degree in Higher Education  
at Srinakharinwerot University

March 1999

The purposes of this study were to investigate and compare the perceptions of undergraduate students on the services of Educational Fund Office, Ramkhamhaeng University. The study covered five aspects : advertisement, advices, services, management, and documentation for loan fund contract. The samples were 301 undergraduate students who received university scholarships and government educational loan fund and were studying in the first semester of the academic year 1998. The instrument used was a five - rating scale questionnaire with open - ended questions. Three hundred and one questionnaires or 88.52 per cent were returned. Data were analysed by arithmetic mean, standard deviation, t - test, and one way analysis of variance statistics and Scheffe' method was used for pair testing when statistically significant differences were found.

The results were as follows :

1. The Students rated the services of Educational Fund Office in each and overall of the four aspects : advertisement, advices, services, and management at a moderate level and documentation for loan fund contract at a high level.

2. There was no significant difference between the perceptions of male and female students on each and overall of the five aspects of advertisement, advices, services, management, and documentation for loan fund contract.

3. There were no significant differences among the perceptions of student's who were in different faculties on overall aspects of the services of Educational Fund Office. When considered in each aspect, it was found that there was a significant difference between the perceptions of the students from Faculty of Economics and the ones from Faculty of law, Faculty of Political Sciences, Faculty of Business Administration

and Faculty of Science at the level of .05 on the aspect of advices ; and there was a significant difference between the perceptions of the students from Faculty of Economics and the ones from Faculty of Humanities, Faculty of law, Faculty of Business Administration, Faculty of Science and Faculty of Political Sciences at the level of .05 on the aspect of services.

4. There was a significant difference between the perceptions of the students who received university scholarships and the ones who received government educational loan fund on overall and each aspect of the services of Educational Fund Office at the level of .001