

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอนะ

ในบทนี้จะมีสาระครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอนะตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของนักศึกษาในวิทยาลัยครู
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เกี่ยวกับความ
สำคัญของการตัดสินใจของนักศึกษาในวิทยาลัยครู
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เกี่ยวกับ
ความสำคัญของการตัดสินใจของนักศึกษาในวิทยาลัยครู
4. เพื่อศึกษาความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในวิทยาลัยครู

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาจากวิทยาลัย
ครู 8 แห่ง คือ วิทยาลัยครูสงขลา วิทยาลัยครูนครปฐม วิทยาลัยครูสวนสุนันทา วิทยาลัยครู
เพชรบุรีวิทยาลัยครูนครสวรรค์ วิทยาลัยครูเชียงใหม่ วิทยาลัยครูอุบลราชธานี
และวิทยาลัยครูสกลนคร โดยมีจำนวนตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 883 คน และเก็บแบบสอบถาม
คืนมาได้ 874 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.98

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเอกสาร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ผู้วิจัย
สร้างขึ้นซึ่งได้จัดทำเป็น 2 ฉบับ คือ ฉบับ ก สำหรับผู้บริหาร และอาจารย์ ฉบับ ข
สำหรับนักศึกษา โดย ฉบับ ก แบ่งออกเป็น 2 ตอน ฉบับ ข มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้บริหาร และอาจารย์ จะถามเรื่องเพศ และตำแหน่งในปัจจุบัน ส่วนนักศึกษาจะถามเรื่องเพศ ระดับการศึกษา และที่พักอาศัย

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษา 6 ประเภท คือ บริการทะเบียนวัดผล บริการแนะแนวและทุนการศึกษา บริการอาหารและหอพัก บริการสุขภาพ กิจกรรมนักศึกษา และบริการทั่ว ๆ ไป สำหรับตอนที่ 2 นี้จะมีข้อคำถามเหมือนกันทั้ง 2 ฉบับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษา และสภาพการศึกษานักศึกษาในวิทยาลัยครู 6 ประเภท คือ บริการทะเบียนวัดผล บริการแนะแนวและทุนการศึกษา บริการอาหารและหอพัก บริการสุขภาพ กิจกรรมนักศึกษา และบริการทั่ว ๆ ไป สำหรับตอนที่ 3 นี้มีเฉพาะ ฉบับ ข

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ไปขอเอกสาร สัมภาษณ์ แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเองส่วนหนึ่ง และส่งทางไปรษณีย์ โดยให้ตัวแทนของผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในวิทยาลัยครูนั้น ๆ เก็บและส่งคืนให้ผู้วิจัยส่วนหนึ่ง เอกสารและแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาตรวจ และวิเคราะห์ โดยหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลจากเอกสาร และสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่า ANOVA (F-Test) และทดสอบรายคู่ในข้อที่มีความแตกต่างกันโดยวิธีทดสอบ

ของเซฟเฟ่ (Scheffe's Multiple Comparison on Treatment Means)

15. การลำดับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษา วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency)

16. วิเคราะห์ความถี่คะแนนของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

17. วิเคราะห์สภาพการ จัดบริการนักศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X})

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะแยกกล่าวสรุปเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์ และข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์ ข้อมูลส่วนนี้จะแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ลักษณะและขอบข่ายของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู และปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งจะกล่าวโดยย่อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะและขอบข่ายของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู จากการศึกษาดูเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ สรุปได้ว่า การจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ 14 แผนก คือ

1. แผนกทะเบียนวัดผล เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับในหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงของสถาบัน ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การลงทะเบียน การแจ้งผล การออกใบรับรองคุณวุฒิ

2. แผนกหอสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมทางด้านวิชาการ ให้บริการทางด้านการศึกษา ค้นคว้า และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. แผนกแนะแนว เป็นงานบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว ทุนการศึกษา การจัดหางานให้ทำระหว่างศึกษา การติดตามผล

4. แผนกโสตทัศนอุปกรณ์ เป็นบริการอำนวยความสะดวกในการผลิต จัดหา และบริการสื่อการสอน งานโทรทัศน์ บันทึกเสียง และซ่อมบำรุง

15. แผนกอนามัยและสุขาภิบาล บริการของแผนกนี้แบ่งออกเป็น 3 งาน คือ งานพยาบาล งานสุขาภิบาล และงานบริการประปา
 16. แผนกรักษาดินแถม เป็นบริการสื่อกลาง เกี่ยวกับวิชาทหาร และการขอผ่อนผันการเข้ารับราชการทหาร
 17. แผนกบริการการศึกษา เป็นงานฝึกอบรมวิชาชีพในชุมชน การศึกษาค้นคว้า วิจัยทดลอง และงานพิมพ์เอกสาร
 18. แผนกสวัสดิการ เป็นงานเกี่ยวกับโภชนาการ การจัดควบคุมโรงอาหาร โรงครัว การให้บริการ โครงการอาหารกลางวัน
 19. แผนกหอพักนักศึกษา เป็นบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านที่พักอาศัย เพื่อฝึกการอยู่ร่วมกันอย่างมีแบบแผนในสังคมประชาธิปไตย
 20. แผนกธุรการ ให้บริการเกี่ยวกับจดหมาย ฟิล์ม อนาคต การขอลดค่า โดยสำร ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย
 21. ร้านสหกรณ์วิทยาลัย ให้บริการ เครื่องบริโภคและอุปโภค โดยใช้หลักและวิธีการของสหกรณ์
 22. แผนกอาคารสถานที่ ให้บริการในด้านการจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สถานที่พักผ่อน และการรักษาความปลอดภัย
 23. แผนกวินัยและปกครอง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล ปกครองให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ และประเพณีอันดีงามของวิทยาลัย
 24. แผนกกิจกรรมนักศึกษา การจัดกิจกรรมนักศึกษาในวิทยาลัยครูแบ่งออกเป็น 4 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายกีฬา ฝ่ายศิลปวัฒนธรรม ฝ่ายบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ และฝ่ายวิชาการ ในแต่ละฝ่ายก็จะแยกเป็นชมรม
- สำหรับการแบ่งสายงานการศึกษานักศึกษาของแต่ละวิทยาลัยครู มีลักษณะเป็นเอกเทศ กล่าวคือ บางแห่งแบ่งสายงานโดยยึดกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการแบ่งสายงานในวิทยาลัยครู บางแห่งได้แบ่งสายงานขึ้นใหม่ตามความเหมาะสมและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของวิทยาลัยครูนั้น ๆ

ตอนที่ 2 ปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา จากการศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์ผู้บริหาร ตลอดจนบุคคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่าปัญหาต่าง ๆ แยกตามแผนกใหญ่ ๆ มีดังนี้

1. แผนกบริการและสวัสดิการ ได้แก่ บริการอาหาร บริการน้ำดื่มน้ำเย็น บริการห้องพัก บริการส่งภาพอนามัย มีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ ความสะอาด คือ ขาดการดูแลเอาใจใส่ มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

2. แผนกกิจกรรมนักศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บเงินค่ากิจกรรมนักศึกษา อาจารย์ไม่ให้ความสนใจและความร่วมมือ นักศึกษา เองก็ไม่เห็นคุณค่าของกิจกรรมจึงไม่ให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ศึกษามักไม่ปฏิบัติตามกติกาหรือข้อตกลง

3. แผนกส่งเสริมบุคลิกภาพ ปัญหาที่ทั้งส่วนที่เกิดจากอิทธิพลสังคมภายนอก วิทยาลัย และภายในวิทยาลัย โดยเฉพาะอิทธิพลสังคมภายในวิทยาลัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา นั้นพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับด้านความประพฤติ ความไม่มีน้ำใจ และความร่วมมือ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์นั้นพบว่า ขาดความร่วมมือ และการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ สัณฐานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษา และความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาและสภาพการศึกษานักศึกษาในวิทยาลัยฯ ดังรายละเอียดซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 สัณฐานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหาร จำนวน 160 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 59.4 อาจารย์ จำนวน 191 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 59.7 นักศึกษา จำนวน 523 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 64.4 กำลังศึกษาอยู่ในระดับ ป.กศ.ชั้นสูงปีที่ 2 ร้อยละ 42.3 และอาศัยบ้านเช่าหรือหอพักเอกชน ร้อยละ 35.95

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษา ในตอนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยนี้ จะแยกออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. คะแนนเฉลี่ยความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

3. จัดอันดับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเด็นมีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

ในการสรุปครั้งนี้จะกล่าวถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาทั้ง 6 ประเภท ตามลำดับ ดังนี้

1.1 บริการทะเบียนวัดผล ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเห็นว่าบริการทะเบียนวัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และส่วนใหญ่เห็นว่าบริการย่อยทั้ง 3 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพียง 1 ข้อ ที่ผู้บริหารเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประเกาต์ของทะเบียนวัดผล

1.2 บริการแนะแนวและทุนการศึกษา ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเห็นว่าบริการแนะแนวและทุนการศึกษาโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และส่วนใหญ่เห็นว่าบริการย่อยทั้ง 8 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบางข้อและบางกลุ่มเท่านั้นที่เห็นว่าเป็นอยู่ในระดับอื่นบ้าง โดยผู้บริหารเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ อาจารย์เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ บริการจัดหางาน ส่วนนักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา บริการให้คำปรึกษาแนะแนว และบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน

1.3 บริการอาหารและหอพัก โดยส่วนรวมของบริการอาหารและหอพัก ผู้บริหารและนักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง แต่อาจารย์เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการย่อยทั้ง 4 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเพียง 1 ข้อ ที่ทั้งสามกลุ่มเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ การควบคุมดูแลร้านอาหารภายในวิทยาลัย

1.4 บริการสุขภาพ โดยส่วนรวมของบริการประเภทนี้ ผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่นักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะผู้บริหารและอาจารย์เท่านั้นที่เห็นว่า บริการด้านสุขภาพอนามัย 4 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ ที่เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการทันตกรรมแก่นักศึกษา สำหรับนักศึกษาเห็นว่าความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ และมีเพียง 1 ข้อ ที่เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ บริการห้องพยาบาล

1.5 กิจกรรมนักศึกษา โดยส่วนรวมกิจกรรมนักศึกษานั้น ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ส่วนใหญ่เห็นว่ากิจกรรมนักศึกษา ทั้ง 12 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพียง 3 ข้อ เท่านั้นที่นักศึกษาเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชุมอบรมสัมมนานักศึกษา การให้นักศึกษาวางแผนตำแหน่งงาน และสถานที่ทำงานของสโมสรนักศึกษา

1.6 บริการทั่วไป โดยส่วนรวมบริการทั่วไป ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการทั่วไปทั้ง 10 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบางข้อ เท่านั้นที่แต่ละกลุ่มเห็นว่าอยู่ในระดับอื่นบ้าง กล่าวคือ ผู้บริหาร และอาจารย์เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ บริการลดค่าโดยสาร ส่วนนักศึกษาเห็นว่าความสำคัญระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ บริการถ่ายเอกสาร และบริการฝึกวิชาวาด

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เกี่ยวกับ

ความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

ความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูทั้ง 6 ประเภท พบว่าบริการอาหารและหอพักประเภทเดียว เท่านั้นที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 ข้อ ส่วนบริการอีก 5 ประเภทนั้นปรากฏว่า มีข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ บริการทะเบียนวัดผลมีข้อที่ความคิดเห็นแตกต่างกันมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ประภาศของทะเบียนวัดผล และบริการข่าวสารภายในวิทยาลัย บริการแนะแนวและทุนการศึกษา มีข้อที่ความคิดเห็นแตกต่างกัน 4 ข้อ คือ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การจัดอาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้คำปรึกษาแนะแนว และบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านการ

เงิน บริการสุขภาพ มีข้อที่ความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ข้อ คือ บริการตรวจสุขภาพ และ บริการห้องพยาบาล บริการทั่ว ๆ ไป ข้อที่ความคิดเห็นแตกต่างกัน 4 ข้อ คือ บริการรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาลัย การประเมินผลบริการนักศึกษา บริการฝึกวิชาวาด และบริการไปรษณีย์ สำหรับด้านกิจกรรมนักศึกษาทั้งหมด พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกข้อ และที่แตกต่างกันมากที่สุด 3 ข้อแรก คือ กิจกรรมด้านวิชาการ การประชุมอบรมสัมมนานักศึกษา และกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ โดยส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่าง ผู้บริหารกับนักศึกษา และอาจารย์กับนักศึกษา

3. การ จัดอันดับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

การ จัดอันดับกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เฉพาะข้อที่เห็นว่า "สำคัญมากที่สุด" 3 อันดับแรก จากบริการทั้ง 6 ประเภท 41 ข้อ เป็นดังนี้

3.1 ความความคิดเห็นของผู้บริหาร

ผู้บริหารมีความคิดเห็นเห็นว่า บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง 3 ลำดับแรก คือ ประกาศของทะเบียนวัดผล กิจกรรมด้านวิชาการ และการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสอง 3 ลำดับแรก คือ ประกาศของทะเบียนวัดผล บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย และการจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสาม 3 ลำดับแรก คือ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา ประกาศของทะเบียนวัดผล และการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา

3.2 ความความคิดเห็นของอาจารย์

อาจารย์มีความคิดเห็นเห็นว่า บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง 3 ลำดับแรก คือ ประกาศของทะเบียนวัดผล กิจกรรมด้านวิชาการ และบริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสอง 3 ลำดับแรก คือ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย และการประชุมอบรมสัมมนานักศึกษา บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสาม 3 ลำดับแรก คือ การประเมินผลบริการนักศึกษา การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย และการประชุมอบรมสัมมนานักศึกษา

3.3 ความคิดเห็นของนักศึกษา

นักศึกษามีความคิดเห็นว่า บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง 3 ลำดับแรก คือ บริการจัดหางาน ประกาศของทะเบียนวัดผล และโครงการเสริมความรู้ลอบบรรลุ บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสอง 3 ลำดับแรก คือ โครงการเสริมความรู้ลอบบรรลุ บริการจัดหางาน และการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสาม 3 ลำดับแรก คือ โครงการเสริมความรู้ลอบบรรลุ บริการข่าวสาร คำแนะนำเกี่ยวกับงาน การศึกษาต่อ และบริการจัดหางาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาและสภาพการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู ในตอนความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาและสภาพการจัดบริการนักศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. ความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู
2. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

จำแนกตามกลุ่มความคุ้นเคย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเด็น มีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. ความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

ในการสรุปครั้งนี้จะกล่าวถึง บริการที่มีจำนวนนักศึกษามากเป็น 3 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มเป็น ดังนี้

1.1 บริการที่มีนักศึกษากลุ่มความคุ้นเคยมาก เป็นจำนวนมาก 3 อันดับแรก คือ การให้บริการข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย การประกาศของทะเบียนวัดผล และบริการสหกรณ์ร้านค้า

1.2 บริการที่มีนักศึกษากลุ่มความคุ้นเคยปานกลาง เป็นจำนวนมาก 3 อันดับแรก คือ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมทางด้านวิชาการ และบริการข่าวสารภายในวิทยาลัย

1.3 บริการที่มีนักศึกษากลุ่มความคุ้นเคยน้อย เป็นจำนวนมาก 3 อันดับแรก คือ กิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม การจัดอาจารย์ที่ปรึกษา และบริการให้คำปรึกษาแนะแนว

1.4 บริการที่นิสิตศึกษากลุ่มที่ไม่มีคุณภาพ เป็นจำนวนมาก 3 อันดับแรก คือ บริการให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน บริการฝึกวิชาวินิจฉัย และบริการหอพักของวิทยาลัย

1.5 บริการที่นิสิตศึกษากลุ่มที่ไม่ทราบว่ามิบริการ เป็นจำนวนมาก 3 อันดับแรก คือ บริการตรวจสอบคุณภาพ บริการลดค่าโดยสาร และบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน

โดยสรุปแล้วบริการที่นิสิตศึกษาส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยปานกลางมี 12 ข้อ คือ ประกาศของทะเบียนวัดผล บริการข่าวสารเกี่ยวกับวิทยาลัย การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการอาหารกลางวันของวิทยาลัย กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ การประชุมมอบบรมสัมมนา นักศึกษา บริการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย บริการไปรษณีย์ บริการสหกรณ์ร้านค้า และศูนย์บริการโลหิตที่ต้นอุประณ์ มีความคุ้นเคยน้อยมี 5 ข้อ คือ การคัดเลือกอาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้คำปรึกษาแนะแนว บริการห้องพยาบาล กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และบริการถ่ายเอกสาร ไม่มีความคุ้นเคยมี 5 ข้อ คือ บริการให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน บริการหอพัก สโมสรที่ทำงานของสโมสรนักศึกษา ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามิบริการมี 1 ข้อ คือ บริการตรวจสอบคุณภาพ

2. ความคิดเห็นของนิสิตศึกษาที่มีต่อสภาพการ จัดบริการนิสิตศึกษาในวิทยาลัยครู จำแนกตามกลุ่มความคุ้นเคย

ในการสรุปครั้งนี้จะกล่าวถึง ความคิดเห็นของนิสิตศึกษาที่มีต่อสภาพการ จัดบริการนิสิตศึกษาทั้ง 23 ข้อ จำแนกตามกลุ่มความคุ้นเคยพอสรุปได้ ดังนี้

2.1 นิสิตศึกษากลุ่มที่มีความคุ้นเคยมาก มีความคิดเห็นว่าส่วนใหญ่สภาพการ จัดบริการนิสิตศึกษาในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับดี และเห็นว่าสภาพการ จัดบริการนิสิตศึกษาอยู่ในระดับปานกลางมีเพียง 2 ข้อ คือ สโมสรที่ทำงานของสโมสรนักศึกษา และบริการลดค่าโดยสาร

2.2 นิสิตศึกษากลุ่มที่มีความคุ้นเคยปานกลาง มีความคิดเห็นว่าสภาพการ จัดบริการนิสิตศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่เห็นว่าสภาพการ จัดบริการอยู่ในระดับดีมี 8 ข้อ คือ บริการให้คำปรึกษาแนะแนว การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมด้านกีฬา

กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม การประชุมอบรมสัมมนานักศึกษา บริการ
ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และบริการไปรษณีย์

2.3 นักศึกษากลุ่มที่มีความคุ้นเคยน้อย มีความคิดเห็นว่าสภาพการจัดบริการ
นักศึกษายู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.4 นักศึกษากลุ่มที่ไม่มีความคุ้นเคย มีความคิดเห็นว่าสภาพการจัดบริการ
นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่าสภาพการจัดบริการอยู่ในระดับไม่ดีมีเพียง

3 ข้อ คือ การจัดอาจารย์ที่ปรึกษา บริการตรวจสอบคุณภาพนักศึกษา และบริการลดค่าโดยสาร

2.5 นักศึกษากลุ่มที่ไม่ทราบว่ามีบริการ มีความคิดเห็นว่าสภาพการจัด
บริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนใหญ่อยู่ในระดับไม่ดี และส่วนที่เห็นว่าสภาพการจัดบริการอยู่
ในระดับปานกลางมีเพียง 2 ข้อ คือ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และกิจกรรมทางด้านวิชาการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผล

1. ลักษณะข้อบ่งชี้ของการจัดบริการนักศึกษา ปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา

จากการศึกษาลักษณะและข้อบ่งชี้ของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู พบว่าวิทยาลัยครูแต่ละแห่งจัดบริการนักศึกษาในลักษณะและข้อบ่งชี้อย่างเดียวกัน เป็นเพราะการจัดบริการนักศึกษารองแต่ละวิทยาลัยนั้นยึดประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยเรื่องการแบ่งหน่วยงานในวิทยาลัยครู และงบประมาณที่ได้รับ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากเงินบำรุงการศึกษา อันเป็นเงินนอกงบประมาณของแต่ละวิทยาลัยมีปริมาณใกล้เคียงกัน สำหรับรายละเอียดในแต่ละแผนกมีข้อแตกต่างกันบ้างทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละวิทยาลัย และบุคลากรผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับบริการนักศึกษาของวิทยาลัยว่ามีความถนัดและมีความสนใจทางด้านใด

ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาของแต่ละวิทยาลัยมีลักษณะคล้ายคลึงกันพอจะสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดดำเนินงานบริการนักศึกษายังไม่ครอบคลุมตรงตามรูปหรือความหมายที่แท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากงานที่เกี่ยวกับบริการนักศึกษาพัฒนามาจากฝ่ายปกครองเป็นฝ่ายกิจการนักศึกษา แม้ว่าวิทยาลัยครูจะได้ยกฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 การปฏิบัติงานก็ยังคงเน้นหนักด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะด้านกิจกรรม ด้านวินัยและปกครองเท่านั้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งสายการบริหารงาน การบริการนักศึกษาส่วนใหญ่ โดยเฉพาะทางด้านบริการและสวัสดิการขึ้นตรงกับสำนักงานอธิการ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเรื่องการแบ่งหน่วยงานในวิทยาลัยครู ส่วนทางฝ่ายกิจการศึกษานั้นไม่มีแผนกสังกัดแต่ละวิทยาลัยครูจึงจัดตั้งแผนกขึ้นเองบ้าง เช่น แผนกหอพัก แผนกวินัยและปกครอง แผนกกิจกรรม และบางวิทยาลัยก็แบ่งงานบางแผนกมาจากสำนักงานอธิการ อันเป็นผลให้รูปแบบของการแบ่งสายงานบริการนักศึกษาของแต่ละวิทยาลัยมีลักษณะเป็น เอกเทศ

3. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร เนื่องจากวิทยาลัยครูไม่มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการนักศึกษา โดยตรง จึงจำเป็นต้องให้อาจารย์เป็นผู้ทำหน้าที่ แต่ปรากฏว่างานด้านบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูได้รับความสนใจและความร่วมมือจากอาจารย์น้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจาก

อาจารย์ขาดความเข้าใจในปรัชญาและหลักของงานบุคลากรผลิตนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มบริบูรณ์

สำหรับปัญหาที่กล่าวแล้วแล้วสามารถที่จะปรับปรุงแก้ไขให้หมดไปได้ โดยการพัฒนาระบบบริหารและอาจารย์ โดยเฉพาะผู้บริหารทางด้านกิจการนักศึกษา และอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องกับบริการนักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาอันเป็นแนวทางในการจัดและพัฒนารูปแบบของบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู โดยจัดในรูปของการประชุม อบรม สัมมนา ปฏิบัติการ

แนวทางในการจัดและพัฒนารูปแบบของบริการนักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาโดยรอบคอบนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมองให้ลึกและให้รอบถึงลักษณะฐานะและความต้องการของนักศึกษา ความคาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการปลูกฝังให้มีอยู่ในตัวนักศึกษาที่เรียกว่าคุณสมบัติ และคุณลักษณะที่ต้องการเน้น ซึ่งทั้งสองส่วนนี้จะเป็นตัวกำหนดบทบาทความสัมพันธ์และท่าทีที่ควรปฏิบัติต่อนักศึกษา และบริการนักศึกษาที่ควรจัด ตั้งรายละเอียดในแผนภูมิต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิ แสดงแนวพัฒนารูปแบบการศึกษาระดับบริการนักศึกษา ตามลักษณะความสัมพันธ์
ระหว่างสถาบันกับนักศึกษา

ลักษณะฐานะของ นักศึกษา	คุณลักษณะที่ ต้องการเน้น	บทบาทความสัมพันธ์ ของสถาบัน	ลักษณะของ บริการ
- เป็นผู้รักษา สืบทอด วัฒนธรรมของชาติ - เป็นผู้ทรงเกียรติ	เคารพกฎหมาย ชื่อเสียง มีระเบียบวินัย มีมารยาทงาม	ควบคุม ติดตามตรวจ ดูแลบุตร	การสรรหา/คัดเลือก การรับเข้า โปรแกรมด้านกีฬา กิจกรรมนักศึกษา การให้คำปรึกษา ความเป็นพี่เป็นน้อง
- ผู้ซึ่งจะออกไปเป็น - เป็นกำลังคน	เป็นครูชั้นอาชีพ	บริการ พนักงาน เจ้าหน้าที่	การติดตามผล ทดสอบการประกอบอาชีพ ระเบียบประวัติ การหางานทำ สโมสร/ชมรมวิชาชีพ
- ผู้ต้องการความ ช่วยเหลือ - เป็นคนไข้	ทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้ ปรับตัวเข้ากับ สังคมได้	แก้ไข ปรับตนเอง ผู้เยียวยา หมอรักษา	ปฐมนิเทศ ให้คำปรึกษา การซ่อมเสริม บริการสุขภาพ บริการเงินทุน
- ต้องการความอิสระ มีความเป็นตัวของ ตนเอง นักศึกษาแต่ละคน มีความแตกต่างกัน	มีความจริงใจ เปิดเผย แน่วแน่	พัฒนา เพื่อน เพื่อนร่วมงาน	โปรแกรมอบรมสัมมนา นักศึกษา/ปรับ/ เสริมสร้าง/ ยี่คำนิยามให้เห็นเด่นชัด
เป็นผู้มีความสามารถ จัดการได้ด้วยตัวเอง เรียนตามความต้องการ ของตนเองและ สอดคล้องกับสภาพ ของสังคม	มีความเชื่อมั่น ในตนเอง มีความสามารถ ในการเลือก และ ตัดสินใจด้วยเหตุผล	เรียนรู้ เพื่อน ที่ปรึกษา	ศูนย์ประสบการณ์วิชาชีพ ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ ศูนย์สร้างสรรค์- ประสบการณ์

รูปแบบของการแบ่งสายงานการบริหารและขอบข่ายของงานบริการ นักศึกษา

เพื่อให้เห็นสายงานการบริหารและขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา ผู้วิจัยจะขอ
เสนอแผนภูมิให้เห็น ดังนี้

แผนภูมิ แสดงขอบเขตและสายการบริหารงานบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู



รูปแบบการแบ่งสายงานการบริหารและขอบเขตของงานบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

มีสายงานดังนี้ คือ ผู้บริหารสูงสุดคือ อธิการ รองลงมาคือ รองอธิการฝ่ายกิจการนักศึกษา และมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง 3 ฝ่าย คือ หน่วยบริการสวัสดิการ หน่วยส่งเสริมพัฒนาบุคลิกภาพ หน่วยกิจกรรมนักศึกษา สำหรับหน่วยหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น เป็นสายงานที่ไม่ได้ขึ้นโดยตรงกับรองอธิการฝ่ายกิจการนักศึกษา แต่มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และเป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างให้การศึกษานักศึกษาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เกี่ยวกับความสำคัญของการ
จัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัย

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เห็นว่าโดยส่วนรวม
บริการนักศึกษามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สำหรับประเด็นที่น่าสนใจพบว่า

2.1 บริการที่ทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกันว่ามีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก
ของแต่ละประเภทมีอยู่ด้วยกัน 4 ข้อ คือ

2.1.1 ประการค้ของทะเลเบียนวัดผล เป็นบริการที่ทั้งสามกลุ่มเห็นว่า
สำคัญมากเป็นอันดับแรกของบริการทะเลเบียนวัดผล ทั้งนี้เพราะต่างตระหนักดีว่าประการค้ของ
ทะเลเบียนวัดผลเป็นบริการที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนที่มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับนักศึกษา ทั้งยัง
เป็นหน้าที่ในความรับผิดชอบโดยตรงของสถาบันซึ่งจะขาดเสียไม่ได้

2.1.2 การควบคุมดูแลร้านอาหารในวิทยาลัย เป็นข้อที่ทั้งสามกลุ่มเห็นว่า
สำคัญมากเป็นอันดับแรกของบริการอาหารและหอพัก เนื่องจากอาหารเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ
ในการดำรงชีวิตและเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงในชีวิตประจำวันของทุกคน ดังนั้นการควบคุม
ดูแลร้านอาหารให้ถูกสุขลักษณะ ทั้งในด้านคุณภาพของอาหาร และราคายุติธรรม เป็นสิ่ง
จำเป็นมากโดยเฉพาะนักศึกษาครูส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย นอกจากนั้น
การควบคุมดูแลร้านอาหารในวิทยาลัยให้มีบริการดี และถูกสุขลักษณะ จะเป็นแบบอย่างที่ดี
สำหรับนักศึกษาได้นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อออกไปสอนในโรงเรียนต่าง ๆ ทั้งสาม
กลุ่มจึงให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลร้านอาหารในวิทยาลัย เป็นอันดับแรกของบริการอาหาร
และหอพัก

2.1.3 บริการห้องพยาบาล เป็นบริการที่ทั้งสามกลุ่มเห็นว่า สำคัญเป็น
อันดับแรกของบริการสุขภาพ เนื่องจากบริการห้องพยาบาลเป็นบริการพื้นฐานที่จำเป็นซึ่งทุก
วิทยาลัยต้องจัดตามระเบียบการ จัดตั้งสถานศึกษาสำหรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้น เช่น
การปฐมพยาบาล การบำบัดรักษาโดยยาสามัญประจำบ้าน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ
นอกจากนี้อาจเกี่ยวข้องกับสภาพการ จัดบริการห้องพยาบาลยังต้องได้รับการปรับปรุง เช่น
จัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำ ขยายห้องพยาบาล รวมไปถึงการเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้าน
สุขภาพอนามัยมาให้ความรู้กับนักศึกษา และอาจารย์ ทั้งสามกลุ่มจึงให้ความสำคัญกับบริการ
ห้องพยาบาลมากเป็นอันดับแรกของบริการสุขภาพ

2.1.4 กิจกรรมทางด้านวิชาการ เป็นข้อที่ทั้งสามกลุ่มเห็นว่า สำคัญมากเป็นอันดับแรกของกิจกรรมนักศึกษา เนื่องจากกิจกรรมทางด้านวิชาการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งเป็นภาระกิจและหน้าที่หลักของสถาบันในอันที่จะส่งเสริมและขยายการเรียนการสอนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนั้นต่างตระหนักดีว่ากิจกรรมนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมทางด้านใด เป็นสิ่งที่จำเป็นและจำเป็นอย่างยิ่งในการ เสริมสร้างและพัฒนาให้นักศึกษา เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและคุณธรรม มีความสมบูรณ์ทั้งทางสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้กิจกรรมนักศึกษายังมีส่วนช่วยทำให้การดำเนินงานของรัฐบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ (เปรม ติณสูลานนท์, หนังสือพิมพ์) กล่าวคือ กิจกรรมนักศึกษาจะช่วยให้นักศึกษามีทักษะทางสังคม เป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน เช่น ความเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม ความเป็นผู้นำและผู้ตาม ความรับผิดชอบ การเคารพซึ่งกันและกัน ความเป็นผู้มีวิสัยในตนเอง ตลอดจนช่วยให้สามารถรู้จักที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2.2 บริการที่กลุ่มผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่า สำคัญมากเป็นอันดับแรกของแต่ละประเภท ซึ่งไม่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษามี ดังนี้คือ :

2.2.1 บริการแนะแนวและทุนการศึกษา ผู้บริหาร และอาจารย์เห็นว่า บริการที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่งของบริการประเภทนี้ คือ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เนื่องจากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะทำให้นักศึกษาได้รู้จักสถาบัน ระเบียบข้อบังคับ วิธีการเรียน รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่ทางวิทยาลัยจัดอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติตนเองซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมของวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข เท่ากับ เป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนได้สำเร็จ นอกจากนั้นผู้บริหาร และอาจารย์ต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาภายในช่วงที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ในวิทยาลัยมากกว่าช่วงอื่น ๆ ประกอบกับ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าและทำงานมานานกว่า บ่มเพาะถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา ที่จะช่วยให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาอันเป็นก้าวแรกของการที่จะออกไปหางานทำ ได้ดีกว่านักศึกษา ด้วยเหตุนี้ผู้บริหาร และอาจารย์จึง เห็นว่าการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก และสูงกว่านักศึกษา

ส่วนนักศึกษาเห็นว่า การให้ข่าวสารและคำแนะนำเกี่ยวกับหางานทำและการศึกษาต่อมีความสำคัญมากเป็นอันดับแรกนั้น เป็นเพราะนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีสุดท้ายของการศึกษาในหลักสูตร 2 ปี มีส่วนวมมากถึงร้อยละ 78.2

ซึ่งลักษณะทั่วไปของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายนี้ จะให้ความสนใจกับเรื่องส่วนตัว โดยเฉพาะชีวิตภายหลังสำเร็จการศึกษา (ทอง เรียงน อมรย์กุล 2525: 39)

2.2.2 บริการทั่วไป ผู้บริหาร และอาจารย์เห็นว่าบริการที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่งของบริการประเภทนี้ คือ บริการรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาลัย ส่วนนักศึกษาเห็นว่าบริการที่มีความสำคัญมากเป็นแรก คือ บริการไปรษณีย์ การที่ผู้บริหาร และอาจารย์ให้ความสำคัญบริการรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาลัยเป็นอันดับแรกเพราะการรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของงานในหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหาร และอาจารย์ อีกทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่มักมีบ้านพักอยู่ในวิทยาลัย แต่นักศึกษาส่วนใหญ่พักหอพักเอกชน การที่นักศึกษาเห็นว่าบริการไปรษณีย์มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากนักศึกษาล้วนมีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตที่ตั้งของวิทยาลัย และอยู่ในวงของวัยที่มีการติดต่อกับเพื่อน ๆ สูง จึงมีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อและบริการทางไปรษณีย์

2.3 บริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญสูงกว่ากลุ่มผู้บริหาร และอาจารย์มี 5 รายการ คือ บริการจัดหางานให้กับนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษา โครงการ เสริมความรู้สลับบรรจุ บริการหอพักของวิทยาลัย บริการไปรษณีย์ และบริการลดค่าโดยสาร

การที่นักศึกษาให้ความสำคัญสูงกว่าในบริการจัดหางานและ โครงการ เสริมความรู้เพื่อสลับบรรจุ เป็นเพราะนักศึกษาต่างตระหนักถึงภาระการว่างงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาดี อีกทั้งนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปีสุดท้าย ซึ่งจะคำนึงถึงชีวิตส่วนตัวภายหลังสำเร็จการศึกษาในเรื่องอาชีพการงานมาก ดังได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพรรณ บัณฑิตราชมณี ที่ว่านักศึกษาต้องการให้สถาบันจัดหางานให้ทำ (2510: 94)

การที่นักศึกษาให้ความสำคัญสูงกว่าในบริการหอพักของวิทยาลัย เป็นเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอหรือจังหวัดที่ตั้งของวิทยาลัย จึงมีความต้องการบริการหอพักของวิทยาลัยอันเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหาร แต่การจัดบริการหอพักของวิทยาลัยนั้นมีปัญหาหลายอย่างกล่าวคือ การเก็บเงินบำรุงหอพักของวิทยาลัยต้องเก็บตามระเบียบซึ่งถูกมาก ที่สำคัญคือนักศึกษาไม่ระมัดระวังรักษาทรัพย์สินส่วนตัวส่วนรวม บางกลุ่มยังชอบทำลาย จึงเป็นเหตุให้วิทยาลัยบางแห่งต้องยุบหอพักเพราะไม่มีเงินบำรุงรักษา หอพักจึงมีสภาพเสื่อมโทรมเปิดบริการให้นักศึกษาไม่ได้

นอกจากนี้ยังมีปัญหาไม่มีอาจารย์ประจำหอพัก (เผด็จศึกดี สุริยาชัยวัฒน์: สัมภาษณ์) อันอาจเป็นเหตุให้ผู้บริหาร เห็นความสำคัญน้อยกว่านักศึกษา

การที่นักศึกษาให้ความสำคัญของบริการไปรษณีย์สูงกว่า เป็นเพราะภูมิสำเนาของนักศึกษาอยู่ไกลจากวิทยาลัย การติดต่อระหว่างผู้ปกครองกับนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นการส่งเงิน หรือธุระอื่นใดโดยทางไปรษณีย์นั้นสะดวกที่สุดของทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ นักศึกษายังใช้ช่วงของวัยที่มีการติดต่อกับเพื่อน ๆ สูง

สำหรับบริการที่นักศึกษาเห็นว่าสำคัญสูงกว่าอีกบริการหนึ่งก็คือ บริการลดค่าโดยสาร ทั้งนี้เป็นเพราะบริการลดค่าโดยสารยังคงใช้ได้จำกัด เฉพาะแต่การเดินทางโดยรถไฟและรถโดยสารของรัฐวิสาหกิจเท่านั้น และวิทยาลัยครูส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดต้องพึ่งพาการโดยสารที่สะดวกโดยเอกชน ซึ่งหากมีการขยายงานบริการนี้ถึงภาคเอกชนได้ก็เท่ากับเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับนักศึกษาที่ต้องเดินทาง เป็นประจำอีกทางหนึ่งด้วย

3. ความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่แตกต่างกันส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับนักศึกษา และอาจารย์กับนักศึกษา ส่วนผู้บริหารกับอาจารย์ความคิดเห็นไม่ค่อยจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัย ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ต่องาน กล่าวคือ ผู้บริหารกับอาจารย์เป็นผู้มีวัย ประสบการณ์ และระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะผู้บริหารของวิทยาลัยครูนั้น มาจากอาจารย์และยังคงต้องทำหน้าที่สอนเช่นเดียวกับอาจารย์ทั่วไป เพียงแต่ทำหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อชำนเท่านั้น ความคิดเห็นของผู้บริหารกับอาจารย์จึงไม่ค่อยจะแตกต่างกันเหมือนกับของนักศึกษา

สำหรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับนักศึกษานั้น มีจำนวนถึง 24 ข้อ โดยผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญสูงกว่านักศึกษาจำนวน 23 ข้อ คือ ประกาศของทะเบียนวัดผล บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย การให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้คำปรึกษา บริการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ บริการห้องพยาบาล บริการตรวจสุขภาพ บริการฝึกวิชาทหาร บริการรักษาความปลอดภัย การประเมินผลบริการนักศึกษา และกิจกรรมทั้ง 12 ข้อ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหาร และอาจารย์เป็นผู้มีวัย ประสบการณ์ และระดับการศึกษา สูงกว่านักศึกษา นอกจากนั้นความรับผิดชอบ

และความสัมพันธ์ต่อบริการนักศึกษาต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหาร และอาจารย์ มีความสัมพันธ์ต่อการจัดบริการนักศึกษาในฐานะผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ แต่นักศึกษามีความสัมพันธ์ในฐานะเป็นผู้รับบริการ ผู้บริหาร และอาจารย์จึงมีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษา

ส่วนบริการไปรษณีย์ เป็นบริการ เดียวที่ความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับนักศึกษา แตกต่างกันโดยนักศึกษามีความสำคัญสูงกว่านั้น เนื่องจากนักศึกษาอยู่ในช่วงที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ปกครอง และเป็นวัยที่มีการติดต่อกับเพื่อน ๆ สูงดังได้กล่าวมาแล้ว จำเป็นต้องให้บริการไปรษณีย์ จึงทำให้ความสำคัญสูงกว่า

4. ความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยปานกลางมีจำนวน 12 ข้อ ใน 23 ข้อ คุ้นเคยน้อย 5 ข้อ ไม่มีความคุ้นเคย 5 ข้อ และไม่ทราบว่ามีบริการ 1 ข้อ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับบริการนักศึกษา

การที่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยปานกลางกับบริการนักศึกษานั้นเนื่องจาก

1. เป็นเรื่องที่นักศึกษาจะต้องศึกษา ท้าความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ หลักสูตร การเลือกวิชา การเพิ่ม-ถอน การลงทะเบียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การเรียนการสอน และมีผลโดยตรงกับนักศึกษา จึงต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นพิเศษ เช่น ประกาศของทะเบียนวัดผล บริการข่าวสารข้อมูล เกี่ยวกับวิทยาลัย และการปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่

2. เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม เสริมหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิชาต่าง ๆ นอกจากนั้น ได้มีการจัดตั้งในรูปของชมรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน วิชาเอกต่าง ๆ และ นักศึกษาในสาขาวิชา เอกนั้น ๆ จะต้องเป็นส่วนหนึ่งของชมรมที่สอดคล้องกับสาขาวิชาเอกของตน ทุกคน ได้แก่ ชมรมผู้บริหาร เป็นชมรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนสาขาวิชา เอก ศพกรรมศาสตร์ ชมรมเครดิตยูเนียน และสหกรณ์ เป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนสาขา วิชาเอกสหกรณ์ ชมรมโสตทัศนศึกษา เป็นชมรมที่สนับสนุนการเรียนการสอนสาขาวิชา เอก เทคโนโลยีการศึกษาโดยตรง ชมรมกีฬา เป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนสาขาวิชา เอก พลศึกษา เป็นต้น ซึ่งนักศึกษาจะต้องฝึกปฏิบัติ และร่วมกิจกรรมนั้น ๆ อันได้แก่ โครงการ อาหารกลางวัน เป็นกิจกรรมหนึ่งของชมรมผู้บริหาร กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมทางด้าน วิชาการ บริการสหกรณ์ ศูนย์โสตทัศนอุปกรณ์

3. เป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ของนักศึกษาฝึกสอนที่จะต้องพัฒนา โรงเรียนและชุมชน นักศึกษาจึงได้มีความคุ้นเคยกับกิจกรรมทางด้านบำเพ็ญประโยชน์ และส่วนหนึ่งนั้นเกี่ยวกับตัวนักศึกษาโดยตรง กล่าวคือ นักศึกษาอยู่ในช่วงของวัยหนุ่มสาวที่มีพลังและความคิดที่จะปรับปรุงสังคมสูง ดังจะเห็นได้จากกิจกรรมที่มีการจัดตั้งชมรมอาสาพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมทางด้านบำเพ็ญประโยชน์เป็นหน้าที่ 1 ใน 5 ของหน้าที่หลักของวิทยาลัย คือการบริการทางวิชาการแก่สังคม จึงได้รับการส่งเสริมจากทางวิทยาลัยมาก

4. ทางวิทยาลัยจัดเป็นกิจกรรมบังคับสำหรับนักศึกษา ก่อนที่จะจบหลักสูตร เช่น นักศึกษาทุกคนจะต้องผ่านการเข้ารับการอบรมในโครงการพัฒนาบุคลิกภาพ โครงการอบรมคุณธรรมทางคำสอนสำหรับครู ด้วยเหตุนี้นักศึกษาจึงมีความคุ้นเคยปานกลางกับการประชุมอบรมสัมมนาศึกษา

5. บริการนั้น ๆ ตรงกับความจำเป็น และความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง เช่น บริการไปรษณีย์ บริการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ศูนย์โสตทัศนอุปกรณ์ เป็นต้น

6. การประชาสัมพันธ์ของงานบริการนักศึกษาจัดได้อย่างกว้างขวางทั่วถึงทำให้นักศึกษาได้รู้จักบริการที่จัดขึ้น มีโอกาสใช้บริการนั้น ๆ โดยตรง

การที่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยน้อยกับอาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้คำปรึกษา บริการห้องพยาบาล กิจกรรมด้านวัฒนธรรม และบริการถ่ายเอกสาร เนื่องจาก

1. การจัดช่วง เวลาให้นักศึกษาพบอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่มีกำหนดที่แน่นอน ซึ่งบางครั้งจัดเวลาตรงกับวันที่นักศึกษาไม่มีชั่วโมงเรียน หรือไม่ก็จัดตรงกับเวลาเรียนของนักศึกษา และกิจกรรมอื่นของวิทยาลัย นอกจากนี้อาจเนื่องจาก ตัวอาจารย์ที่ปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าพบนักศึกษา หรือร่วมกิจกรรมกับนักศึกษา โดยถือว่าหน้าที่ของตนคืองานสอนแต่เพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้นักศึกษาก็เลยมีความคุ้นเคยกับอาจารย์ที่ปรึกษาน้อย

2. นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย ถือว่าตนเองเป็นผู้ใหญ่แล้ว ไม่ต้องการให้ใครมาบุง เรื่องส่วนตัว ต้องการความเป็นตัวของตัวเอง ต้องการความมีอิสระ แต่ถ้าต้องการคำปรึกษามักจะหันไปปรึกษาหา หรือกับเพื่อนด้วยกัน และจากการวิจัยของ พิษณุ ผาสุษ พบว่านักศึกษาไม่ไปใช้บริการให้คำปรึกษา เนื่องจากนักศึกษาไม่ไว้วางใจ และไม่แน่ใจว่าอาจารย์ฝ่ายแนะแนวจะช่วยแก้ปัญหาให้ตนได้ จึงไม่กล้าไปขอคำปรึกษา (2518 : 47-49)

3. นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีสุขภาพดีอยู่แล้ว ซึ่งไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการห้องพยาบาล นอกจากนี้อาจเกี่ยวกับการจัดบริการด้านนี้ยังไม่ดี นักศึกษาก็เลยไม่มาใช้บริการ ทั้ง ๆ ที่นักศึกษาเห็นว่าบริการห้องพยาบาล เป็นบริการที่สำคัญมาก เป็นอันดับแรก ของบริการสุขภาพ

4. การจัดการกรรมทางด้านวัฒนธรรมของวิทยาลัย ไม่มีกิจกรรมย่อยที่เด่นชัด จะมีก็เฉพาะกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นงานใหญ่ ๆ 2 ปีต่อครั้ง นอกจากนั้นการประชาสัมพันธ์และการจูงใจให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมยังไม่ดี ทั้ง ๆ ที่กิจกรรมด้านวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของงานในหน้าที่หลักของวิทยาลัย คือ ทะนุบำรุงและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

5. นักศึกษาต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการถ่ายเอกสำรค่อนข้างสูง (แผ่นละ 1.50 - 2.50 บาท) ในขณะที่นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีฐานะทาง เศรษฐกิจต่ำ แต่ในอนาคตคาดว่านักศึกษาจะมีความคุ้นเคยกับการใช้บริการถ่ายเอกสำรเพิ่มขึ้น หากมีการคิดค่าบริการถูกลง

สำหรับบริการที่นักศึกษาไม่คุ้นเคยเป็นจำนวนมาก มีบริการช่วยเหลือทางการเงิน บริการหอพัก สถานที่ทำงานของสโมสรนักศึกษา บริการฝึกวิชาทหาร และบริการลดค่าโดยสาร เนื่องจาก

1. ความจำกัดของบริการ ที่ไม่สามารถขยายการบริการได้อย่างกว้างขวาง เช่น เงินยืมหมุนเวียน เงินทุน การหางานให้นักศึกษาทำระหว่างศึกษา และการประชาสัมพันธ์ นอกจากนั้นยังเกี่ยวกับตัวนักศึกษาเองไม่เข้าใจ เพราะการให้ทุนส่วนใหญ่เป็นการให้ทุนประเภทที่นักศึกษาต้องทำงานแลกเปลี่ยน นักศึกษาไม่อยากทำงาน และมีความอายจึงไม่กล้ามาใช้บริการ (บุญลิม สันทรเชื้อม; สัมภาษณ์) และอาจเป็นไปได้ว่าวิทยาลัยครูเป็นสถาบันที่เชื่อถือผู้มีฐานะยากจนอยู่แล้ว เพราะการศึกษาในสถาบันฝึกหัดครู เสียค่าใช้จ่ายถูกมาก และจากการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินมีความสำคัญปานกลาง เป็นอันดับสุดท้ายของการแนะแนว ฉะนั้นการที่นักศึกษากลุ่มใหญ่ให้ความคุ้นเคยน้อย เป็นเพราะบริการนี้ไม่ได้ตรงกับความต้องการ และความจำเป็นของนักศึกษามากนัก

2. บริการหอพักของวิทยาลัยมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา เนื่องจากหอพักมีสภาพเสื่อมโทรม ไม่เหมาะที่จะเปิดบริการได้ วิทยาลัยครูบางแห่งจึงต้องขูให้เหลือน้อยลง และบางแห่งถึงกับยกเลิกบริการหอพักของวิทยาลัย เช่น วิทยาลัยครูลุ่มน้ำท่า

๑๖. เป็นบริการเฉพาะกลุ่มนักศึกษาที่ไม่ได้เกี่ยวข้อง โดยตรงก็จะไม่มีความคุ้นเคย เช่น สถานที่ทำงานของสโมสรนักศึกษา ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงมีเฉพาะกรรมการสโมสรนักศึกษา เท่านั้น บริการฝึกวิชาทหาร ก็เป็นบริการเฉพาะนักศึกษาชาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง นักศึกษาส่วนใหญ่ก็เลยไม่มีความคุ้นเคยกับบริการนี้

๔. การประชาสัมพันธ์ของงานบริการด้านเหล่านี้ยังไม่ดีพอ และการจัดบริการก็ ยังไม่ดี นักศึกษาจึงไม่ใส่ใจหรือร่วมในบริการ อันเป็นเหตุให้นักศึกษาไม่มีความคุ้นเคยต่อบริการ ต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความคุ้นเคยของนักศึกษาและสภาพ การจัดบริการนักศึกษามีความสัมพันธ์กัน

ส่วนบริการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ ไม่ทราบว่ามึบริการมีเพียงบริการเดียว คือ บริการตรวจสุขภาพ จากสภาพความเป็นจริงของการตรวจสุขภาพของนักศึกษานั้น เกิดจาก ความต้องการของหน่วยงานแพทย์เป็นครั้งคราวกับนักศึกษา เพียงบางส่วน เพื่อการวิจัยมากกว่า เกิดจากความต้องการของสถาบันและตัวนักศึกษาเอง การที่นักศึกษาไม่ทราบว่ามึบริการนี้ เป็นเพราะนักศึกษาโตพอที่จะไปหาค่านะนะน้ำ และไปตรวจสุขภาพตามสถานพยาบาลได้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. สภาการฝึกหัดครู และกรรมการฝึกหัดครู ควรจะให้มีการปรับปรุงการคัด องค์กรของวิทยาลัยครูให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ต่อการ จัดบริการ นักศึกษาที่มีรูปแบบ เหมือนกันทุกวิทยาลัย และให้ครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านส่งเสริม พัฒนาบุคลิกภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านหน้าที่รับผิดชอบ โดยมีฝ่ายการบังคับบัญชาและบุคลากรที่เด่นชัด

๒. กรรมการฝึกหัดครู และผู้บริหารวิทยาลัยครู ควรให้มีการสนับสนุนในการ พัฒนาผู้บริหารฝ่ายกิจการนักศึกษา และบุคลากรทางด้านกิจการนักศึกษา โดยการจัดให้มี โปรแกรมการฝึกอบรม ประชุม สังมนา ปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้พื้นฐาน ลักษณะงาน ความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนักศึกษา และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากประสับ - การณ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

3. ผู้บริหารและอาจารย์ ควรได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริการนักศึกษาว่าเป็นงานที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนานักศึกษา ผู้ซึ่งจะเป็นผลผลิตของสถาบัน ดังนั้นควรได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการส่งบริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่ง ๆ ขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบริการที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เห็นว่าสำคัญที่สุด หรือทั้งสามกลุ่มเห็นว่าสำคัญที่สุด รวมถึงบริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญสูงกว่าผู้บริหารและอาจารย์ บริการที่ผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญสูงกว่านักศึกษา บริการที่นักศึกษามีความคุ้นเคยมาก ไม่คุ้นเคยและไม่ทราบว่ามีบริการก็ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่ง ๆ ขึ้นเช่นกัน ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บริการที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา มีดังต่อไปนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการที่ควรได้ปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บริการที่ผู้บริหาร / อาจารย์ / นักศึกษา เห็นว่าสำคัญที่สุด	บริการที่ผู้บริหาร / อาจารย์ เห็นว่าสำคัญที่สุด	บริการที่นักศึกษา เห็นว่าสำคัญที่สุด	บริการที่นักศึกษา ให้ความสำคัญสูงกว่าผู้บริหาร / อาจารย์	บริการที่ผู้บริหาร / อาจารย์ ให้ความสำคัญสูงกว่านักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ	บริการที่นักศึกษา มีความคุ้นเคย	บริการที่นักศึกษา ไม่คุ้นเคย	บริการที่นักศึกษา ไม่ทราบว่าให้บริการ
-ประกาศของทะเบียน วัดผล	-การปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่	-บริการข่าวสาร / คำแนะนำ เกี่ยวกับ งาน / การ ศึกษาต่อ	-บริการจัดหางาน - โครงการ เสริม ความรู้สอบบรรจุ - บริการหอพักของ วิทยาลัย	-ประกาศทะเบียน วัดผล - ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ วิทยาลัย - การคัดเลือกให้ อาจารย์ที่ ปรึกษา - บริการให้คำปรึกษา - บริการให้ความช่วย เหลือด้านการเงิน - การปฐมนิเทศนักศึกษา - หอพยาบาล	- อาจารย์ที่ปรึกษา - บริการให้คำปรึกษา - หอพยาบาล - กิจกรรมด้านวัฒนธรรม - บริการถ่ายเอกสาร	- บริการช่วยเหลือ ด้านการเงิน - บริการหอพัก - สถานที่ทำงาน ของสโมสร - บริการฝึกวิชา ทหาร - บริการลดค่า โดยสาร	- บริการตรวจ ลุ่ยภาพ - บริการจัดหาทุน - บริการหอพัก - โครงการอาหาร กลางวัน - บริการฝึกวิชาทหาร
-การควบคุมดูแล ร้านอาหารใน วิทยาลัย	-บริการรักษาความ ปลอดภัยภายใน วิทยาลัย	-บริการไปรษณีย์	-บริการขอลดค่า โดยสาร	-การประเมินผล บริการ นักศึกษา - กิจกรรมนักศึกษา			

สำหรับการปรับปรุงและพัฒนางานบริการนักศึกษา วัตถุประสงค์และเหตุผล
เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการนักศึกษา ดังนี้

บริการที่ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุง/พัฒนา	หลัก/แนวทางในการปรับปรุงพัฒนา	เหตุผล
1. บริการที่ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เห็นว่าสำคัญที่สุด	1. สดให้สอดคล้องกับความต้องการ และความจำเป็นที่แท้จริงของนักศึกษา	1. บริการใดที่นักศึกษามีความจำเป็น มีความต้องการ นักศึกษาจะใช้/ร่วมบริการ ซึ่งจะทำให้ให้นักศึกษามีความคุ้นเคยต่อบริการนั้น ๆ มาก
2. บริการที่ผู้บริหารและอาจารย์ เห็นว่าสำคัญที่สุด	2. สดให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และอาจารย์	2. ผู้บริหารและอาจารย์ เป็นผู้มีส่วนร่วม ควบคุมดูแล และประสานการดำเนินงาน ครอบคลุมถึงบริการที่มีผลต่อการพัฒนาการศึกษา ทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ และคุณธรรม
3. บริการที่นักศึกษา เห็นว่าสำคัญที่สุด	3. สดให้สอดคล้องกับทุกส่วนของ การศึกษา และควรจัดเป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษา โดยให้มีส่วนสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับหลักสูตร วิธสอน นโยบาย	3. เพื่อให้นักศึกษา และอาจารย์ได้รับทราบว่า มีบริการใดบ้าง ซึ่งทางวิทยาลัย จัดสำหรับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีความคุ้นเคยกับบริการนักศึกษามากขึ้น
4. บริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญสูงกว่าผู้บริหาร	4. สดให้นักศึกษาได้เข้ามาเป็นส่วนร่วมกับบริการนักศึกษาในฐานะเป็นผู้ให้บริการ โดยมีอาจารย์เป็นผู้ประสานงานและให้คำแนะนำ เช่น ให้นักศึกษาช่วยเป็นกรรมการ การจัดบริการนักศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งอาจจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเรียนการสอน หรือเป็นการจ้างแรงงานนักศึกษา	4. นักศึกษามีความคุ้นเคยมากกับบริการที่จัดเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
5. บริการที่ผู้บริหาร อาจารย์ให้ความสำคัญ สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ	5. ประเมินสัมพันธงานบริการนักศึกษาที่จัดขึ้นในวิทยาลัยให้นักศึกษา อาจารย์ได้ทราบอย่างทั่วถึง	5. เมื่อนักศึกษามีความคุ้นเคยกับบริการนักศึกษามาก นักศึกษาที่จะมีท่าที ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน รวมทั้งยังเป็นตัวอย่างให้กับนักศึกษาครู ได้นำไปประยุกต์จัดให้แก่นักเรียนในโรงเรียนอีกด้วย
6. บริการที่นักศึกษามีความคุ้นเคยน้อย	6. คำนึงถึงงบประมาณที่ได้รับ	6. ส่วนหนึ่งของการปรับปรุงงานบริการ นักศึกษาขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับ
7. บริการที่นักศึกษาไม่มีความคุ้นเคย		
8. บริการที่นักศึกษาไม่ทราบว่ามีการจัดมากเกินกว่า 10%		

ข. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะได้มีการสำรวจปัญหาและความต้องการของนักศึกษาแต่ละวิทยาลัยครู หรือกลุ่มวิทยาลัยครู เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยเหลือให้นักศึกษาได้พัฒนาอย่างเต็มที่

2. ควรจะได้มีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางด้านกิจการนักศึกษา เกี่ยวกับขบวนการแก้สัจใจ ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานบริการนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการขจัดปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานบริการนักศึกษา และสร้างเสริมขบวนการแก้สัจใจ ให้กับบุคลากรทางด้านบริการนักศึกษา



ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย