

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ความหมายของการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา
 - 6.1 ความหมายของกิจการนักศึกษา
 - 6.2 ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา
 - 6.3 ลักษณะของงานกิจการนักศึกษา
 - 6.4 วัตถุประสงค์ของงานกิจการนักศึกษา
 - 6.5 เป้าหมายของการบริการด้านกิจการนักศึกษา
 - 6.6 ขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา
7. กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
8. โครงสร้างและขอบข่ายการดำเนินงานของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
9. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
11. กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) มักศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษามิติที่ 2 คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน ได้แก่

มอร์ส (Morse, 1958, p. 127) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom, 1964, p. 328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เดวิส (Davis, 1967, p. 281 อ้างอิงใน จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 14) มีความเห็นว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะที่ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

แชปปลิน (Chaplin, 1968, p. 166; อ้างอิงใน สมพร ตั้งสะสม, 2537, หน้า 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการนั้น ๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537, หน้า 659) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงพอใจ สมใจ จุใจ

โรคิช (Rokeach, 1970, p. 155) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end - state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2515, หน้า 56 อ้างอิงใน สุวณิช ศิลาอ่อน, 2538, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Felling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster, 1985, p. 853) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาของความพึงพอใจ หรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนาการตอบสนองหรือความต้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับความสำเร็จการได้รับค่าตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่าง ๆ หรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนิกในภาวะที่มีความเจ็บป่วย

วูดไซด์, เฟรย์ และดาลี (Woodside, Frey & Daly, 1989, pp. 5 - 17 อ้างอิงใน บุษกร พงษ์ชวลิต, 2541, หน้า 31) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่รับจากการบริการ

มัลลินส์ (Mullins, 1999, p. 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาก ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

กิติมา ปรีดีดิลก (2524, หน้า 321 - 322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร (2526, หน้า 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ

พิณ ทองพูน (2529, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด การแสดงออก

อัจฉรา โทบุญ (2534, หน้า 11 - 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ดิเรก ปลั่งดี (2540, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลผู้มารับบริการต่อสถานบริการ ซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์มีความรู้สึกและมีความต้องการที่จะผลักดันให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ตนหวังไว้ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการเพิ่มขึ้นอีก ความต้องการหรือความคาดหวังแรงผลักดัน (พฤติกรรม/การกระทำ) เป้าหมาย ความพึงพอใจ (ผลสะท้อนกลับ)

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 117) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เป็นทฤษฎีความต้องการที่สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1972 เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence-Relatedness-Growth Theory) สืบเนื่องจากได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ พบว่า ไม่ตรงกับทฤษฎี คือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลักษณะลำดับขั้นของ มาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จี ขึ้นโดยมีความต้องการของบุคคล 3 ประการ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

อดัมส์ (Adams, 1965, p. 215) ได้คิดค้นทฤษฎีความเสมอภาคขึ้นโดย โดยกล่าวถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

ประการแรก คือ องค์ประกอบที่มีผลต่อบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกเรื่องความยุติธรรมและความเสมอภาค

ประการที่สอง คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาค โดยจะแสดงออกเพื่อปรับเปลี่ยนให้มีความรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคแล้วความรู้สึกว่ายุติธรรมและเสมอภาคเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes (สิ่งทีบุคคลได้รับจากการทำงาน) กับ Inputs (สิ่งที่บุคคลให้กับงาน) Outcomes หมายถึง สิ่งทีทุกอย่างที่เป็นผลมาจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับความสำเร็จ และมิตรภาพ เป็นต้น ส่วน Inputs หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลใช้เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ เวลาในการทำงาน และความอุตสาหะพยายาม เป็นต้น

เชลลี่ (Shelley, 1975, p.9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า

แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ดังนั้นอาจกล่าวได้โดยสรุปว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยด้านต่าง ๆ จนกระทั่งคลายความเครียดลงหรือหมดไป ซึ่งถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่ดีอย่างหนึ่งสำหรับใช้วัดคุณภาพของการให้บริการ

อดีย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975, pp. 58 - 80) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) แยกออกเป็น
 - 2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
 - 2.3 มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical in Form a lion) แยกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรค และเมื่อรับการรักษา
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทศนะที่มีต่อโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2521, หน้า 42) ได้กล่าวถึง การบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

กุลธน ธนาพงศธร (2527, หน้า 299 อ้างอิงใน ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อบุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพอใจในงานที่ทำ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532, หน้า 3) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับขายบริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้สนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536, หน้า 58) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538, หน้า 7) ได้กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

นฤมล โชติเวช (2539, หน้า 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service mind ว่า เป็นการ “ให้” กับลูกค้า จะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งทีออกมาจากสายตาของเรา

อมรา ผูกบุญเขต (2539, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอภิปรัชญาเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7 - 8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” ว่า คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

ชินจิตร แจ้เจนกิจ (2540, หน้า 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ปฐุม มณโรจน์ (2543, หน้า 42 อ้างอิงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัลดา บินชาเงิน (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องความพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

คุณลักษณะของการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอคุณลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่านดังนี้

สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 126 - 127) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่น และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกชั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

9. มีบุคลิกภาพดี
10. มีสุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
12. อารมณ์ดี
13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา
15. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น
18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
20. นิเทศงาน
21. มีคุณธรรม

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538, หน้า 7) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระฉ่ง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

อมรา ผูกบุญเขต (2539, หน้า 23) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
2. กิริยาแสดงนอบน้อม
3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อากัปกิริยา แต่งกาย สบายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
10. มารยาทการสื่อสารข้อความ งดงาม ทั้งกาย วาจา

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540, หน้า 59) งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ผู้รับบริการพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ งานบริการก็เช่นกัน ถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้มารับบริการงานบริการนั้นก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ถึงแม้ว่าบริการด้านอื่น ๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม

สมชาติ กิจยรรยง (2521, หน้า 56 - 57) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข และได้้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “services” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (service concept) และการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (readiness) และความเร็ว (rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (values) หมายถึงว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (interesting) และความประทับใจ (impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (cleanliness) ความถูกต้อง (corrective ness) และความมีไมตรีจิต (courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (emotional control) ไม่ได้ตอบหรือชว่นลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจาท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแวตว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2538, หน้า 303 - 304) เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสธาร์ช (2524, หน้า 61 - 67) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างกันติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาให้มีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma, 1986, p.50 อ้างอิงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 30) ได้พิจารณาการให้บริการ ว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าสู่ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981, pp.127 - 140) ได้ให้แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการให้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสมระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับหรือมีประกันสุขภาพ (Affordability)

5. ความยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของการให้บริการด้วย โดยสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเป็นสำคัญ

สุทธิ พนาวร (2533, หน้า 102 - 105) กล่าวถึงคุณภาพของบริการว่า เป็นสิ่งที่ “มองไม่เห็น” จึงมีอาจชี้ชัดลงไปได้ว่า สิ่งไหนคุณภาพไม่ดี ซึ่งเมื่อพูดอย่างวิชาการแล้วก็คือ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน เพราะฉะนั้นบริการที่ไม่ดีออกไปแล้วก็ออกไปเลย ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและตัดสินใจไม่มาใช้บริการอีก และเสียลูกค้าไปในที่สุด บริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพก่อนเหมือนสินค้า ปัญหาการควบคุมคุณภาพการบริการเป็นเรื่องลึกซึ้งและสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต สรุปได้ว่า คุณภาพของบริการกำหนดด้วยส่วนประกอบ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ คาดหวังว่าจะได้รับบริการขนาดใด
2. ผลการประเมินคือ สิ่งที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว พูดอีกนัยหนึ่งคือ
 - 2.1 หากผลการประเมินสูงกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกที่ “ดี กว่าที่เขาวางกันเสียอีก” และลูกค้าจะหันกลับมาใช้บริการอีก
 - 2.2 หากผลการประเมินต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึกที่ “อะไรกันนี่ไม่มาอีกแล้ว” และเสียลูกค้าไป
 - 2.3 หากผลการประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวังไว้แล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นบริการธรรมดา ๆ ไม่เกิดความประทับใจพุด่าง ๆ ก็คือ คุณภาพของบริการคือ การเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้” กับ “ผลการประเมิน” จากที่เกิดขึ้นจริง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายเพียงไรนั้น คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่า มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สารใจ ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็น

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็้องค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจต่อการบริการวิชาชีพที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้จากการนำเอาสาระความรู้ที่ได้จากแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็้องค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะมาประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็้องค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ มีดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954, p. 38) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Services) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อิน จุง วัง (In Jung Wang, 1986, p.104) ได้ศึกษาถึงการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี โดยมีปัจจัยที่ศึกษาอยู่ 3 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ การเข้าถึงสถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ รูปแบบและระดับการให้บริการ ปัจจัยสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในการได้รับบริการโดยในส่วนนี้ได้พิจารณาจาก 3 ปัจจัย คือ

1. ความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ที่ให้บริการ
2. การรับรู้ถึงประสิทธิผลในการให้บริการ
3. เวลาที่ใช้ไปสำหรับผู้รับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ประชาชนได้จากการรับบริการ ซึ่งพิจารณาได้จากการบริการว่าอยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่
3. การทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66 - 69) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535, หน้า 8) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความสร้างความร่วมมือจากชุมชน
4. ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

วัลลภา ชายหาด (2535, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536, หน้า 6) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือด้วยบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กัลเลท และนิวสัน (Gundlach and Nelson, 1983, p.11 อ้างอิงใน วราภรณ์ จิรพิพัฒน์, 2541, หน้า 8 - 9) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าหลังจาก

ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้างต้น ทำให้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าเห็นว่า การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการนั้น การบริการต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาคทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า รวมถึงมีความพึงพอใจในตัวเจ้าหน้าที่และสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้

แนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

ความหมายของกิจการนักศึกษา

กู๊ด (Good. 1973, p. 530 อ้างอิงใน สุรีย์ พันธุ์รักษ์ และวรลักษณ์ กัดแก้ว. 2544, หน้า 7 - 8) ให้ความหมายเน้นการให้บริการและสวัสดิการว่า กิจการนักศึกษาเป็นโครงการเฉพาะอย่างที่ชัดเจนให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ไม่ใช่การเรียนการสอนตามปกติในห้องเรียน มีลักษณะเป็นการให้คำปรึกษาเป็นส่วนใหญ่ และเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา

พรรณี ชูทัย (2522 อ้างอิงใน ไพรัตน์ ชันธุ์แก้ว. 2540, หน้า 7) ได้กล่าวถึงงานกิจการนักศึกษาไว้ว่า งานกิจการนักศึกษา หมายถึง บริการทั้งหลายที่จัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาให้พัฒนาในทุกด้าน ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ การแก้ปัญหา ช่วยให้รู้จักการสมาคมการปรับตัว รู้จักวิธีเรียน กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้ เช่น งานด้านอนามัย กีฬา หอพัก การจัดหาทุน

ทองเรียน อมรชกุล (2525 อ้างอิงใน ไพรัตน์ ชันธุ์แก้ว. 2540, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของงานกิจการนักศึกษาว่าเป็นการกระทำ ที่คล้อยตามหรือส่งเสริมให้ความมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยได้บรรลุความสำเร็จ ซึ่งกระทำโดยการติดต่อสัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษา ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นรายกลุ่ม พร้อมทั้งจัดบริการให้แก่นิสิตนักศึกษา รวมทั้งติดต่อประสานงานและสร้างเสริมประสบการณ์ที่มีผลทำให้เกิดพัฒนาการทางการศึกษาแก่นิสิตนักศึกษา

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2539, หน้า 3) กล่าวว่า เป็นที่น่าสังเกตว่า ยังมีบุคคลอีกเป็นจำนวนมาก หรือแม้แต่บุคคลในสถาบันอุดมศึกษา บางคนก็ยังไม่เข้าใจความหมายของคำว่า “กิจกรรมนักศึกษา” (Student Affairs) หลายคนยังใช้คำสับสนกันระหว่าง “กิจการนักศึกษา” กับคำว่า “กิจกรรมนักศึกษา” (Student Activities) เมื่อพิจารณาในแง่ขอบข่ายของงานแล้ว “งานกิจกรรมนักศึกษา” เป็นส่วนหนึ่งของ “งานกิจการนักศึกษา” ส่วนความหมายของ “กิจกรรมนักศึกษา” นั้น ได้กล่าวไว้ในเรื่องการพัฒนาการศึกษาสำหรับความหมายของ “กิจการนักศึกษา” นั้น มีดังต่อไปนี้

กิจกรรมนักศึกษาในความหมายเดิมนั้น ใช้คำว่า “งานบุคลากรนักศึกษา” (Student Personnel Work) ซึ่งเป็นงานลักษณะพิเศษอย่างหนึ่งของระบบอุดมศึกษา

สมบูรณ์ ตะปี่นา (2529, หน้า 18) กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษา หมายถึง การจัดบริการต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษาโดยนักศึกษาและเพื่อนักศึกษา ภายใต้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยจากคณาจารย์และสถาบัน ทั้งนี้ เพื่อความเจริญของงานให้กับนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งขณะที่อยู่ในสถาบันการศึกษาและสังคมในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ เป็นขบวนการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดคุณค่าทางบุคลิกภาพอันเป็นที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตตามวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษานั้นเอง

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2534, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของงานกิจการนักศึกษาไว้ว่า งานกิจการนักศึกษา คือ การพัฒนากิจกรรม การให้สวัสดิการ และบริการแก่นักศึกษา งานกิจการศึกษานอกจากจะเสริมวัตถุประสงค์ของสถาบันด้านการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่ชุมชนและการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว ยังมุ่งพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เพิ่มเติมจากสิ่งที่ศึกษาในชั้นเรียนไม่สามารถจัดให้ได้

ไวภูณท์ ทองอร่าม (2543, หน้า 11 - 13) ได้ให้กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) เป็นงานบริการของสถาบันอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยเหลือและพัฒนา นิสิตนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ งานกิจการนักศึกษา หมายถึง งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการและสวัสดิการของสถาบันแก่นักศึกษา ซึ่งอาจจะประกอบไปด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานกิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่ไม่ใช่การเรียนการสอน หรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยตรง แต่เป็นกิจกรรมที่จัดเสริมขึ้นให้กับนักศึกษาได้มีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณสมบัติ เสริมสร้างบุคลิกภาพและสมรรถภาพด้านต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นกับนักศึกษา ซึ่งดำเนินการโดยองค์การนักศึกษาและชมรม ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม
- 1.2 กิจกรรมด้านกีฬา
- 1.3 กิจกรรมด้านวิชาการและวิชาชีพ
- 1.4 กิจกรรมการเมือง

2. งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ เพื่อความเป็นเลิศ และพัฒนาบุคลิกภาพ สร้างเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ ความมีน้ำใจนักกีฬา รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 กิจกรรมกีฬาภายในสถาบัน
- 2.2 กิจกรรมกีฬาภายนอกสถาบัน
- 2.3 กิจกรรมศูนย์บริหารร่างกาย
3. งานพัฒนาบุคลิกภาพและวินัย หมายถึง กิจกรรมในการพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาและงานวินัยเพื่อพิจารณาลงโทษนักศึกษาในกรณีที่ทำผิดระเบียบของทางสถาบัน
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา หมายถึง งานที่จัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีในขณะที่ศึกษาอยู่ในสถาบัน และมีความปลอดภัยต่อสุขภาพและทรัพย์สิน ทำให้นักศึกษาใช้เวลาในการศึกษาได้อย่างเต็มที่ โดยแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้
 - 4.1 กิจกรรมในการดำเนินงานหอพัก
 - 4.2 กิจกรรมหอพัก
 - 4.3 กิจกรรมร้านค้า สหกรณ์
 - 4.4 กิจกรรมในการดำเนินงานห้องพยาบาล
 - 4.5 กิจกรรมธนาคารและไปรษณีย์
5. งานให้คำปรึกษาและแนะนำ หมายถึง กิจกรรมในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการแนะแนว ในการให้คำปรึกษากับนักศึกษาในด้านต่าง ๆ รวมทั้งระบบอาจารย์ที่ปรึกษา
6. งานจัดหาทุนและจัดหางาน หมายถึง กิจกรรมในการดำเนินงานในการจัดหาทุนและจัดหางานให้นักศึกษา ทั้งกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทุนให้เปล่าและการดำเนินการจัดหางานให้นักศึกษามีรายได้ระหว่างเรียน

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า งานกิจการนักศึกษาเป็นงานที่สถาบันการศึกษาจัดให้มีขึ้น เพื่อช่วยเสริมให้นักศึกษาได้รับความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากความรู้ที่ได้รับตามหลักสูตรการเรียนการสอน และยังเป็นการจัดบริการ และสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษา อันจะเป็นผลให้นักศึกษาเกิดความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเอง เสริมสร้างบุคลิกภาพ สมรรถภาพในด้านต่าง ๆ และพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์

ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษาขึ้นอยู่กับปรัชญาการศึกษาและจุดประสงค์ของแต่ละสถาบัน ซึ่งปรัชญาแห่งวิชาชีพโดยทั่วไปจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ (Stamatakos & Rogers, 1984, p. 101) ดังนี้

1. ข้อความซึ่งเป็นเนื้อหาและหลักการของวิชาชีพ
2. ความสำคัญและคุณค่าของวิชาชีพ

3. บทบาทและหน้าที่ของวิชาชีพรวมทั้งทักษะความรู้มาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4. เอกลักษณะแห่งวิชาชีพซึ่งถือว่าเป็นจุดสูงสุดยอดของปรัชญาแห่งวิชาชีพ โดยเกิดจากการพัฒนาและการบูรณาการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างความเชื่อของบุคคลในวงการวิชาชีพ คุณค่าของวิชาชีพและแนวปฏิบัติในวงการวิชาชีพ ก่อให้เกิดความแตกต่างจากวิชาชีพอื่นอย่างชัดเจน ปรัชญาแห่งวิชาชีพเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพ เข้าใจสาระสำคัญ หลักการมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพเข้าใจในบทบาทของตนเอง

ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนิสิตและสวัสดิการได้มีการพัฒนาเรื่อยมา โดยมีการผสมผสานนำเอาวิชาการหลาย ๆ ด้านมารวมเป็นปรัชญาและแนวความคิดที่เกี่ยวกับงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ โดยมีแนวคิดเพื่อให้การสนับสนุนความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะในกระบวนการที่เกี่ยวกับการศึกษา ผู้ชำนาญที่ทำงานด้านกิจการนิสิตและสวัสดิการ มีบทบาทในการให้ความร่วมมือกับนิสิตนักศึกษาที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการนำตนเองตลอดจนให้ความร่วมมือกับอาจารย์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา ซึ่งกระบวนการพัฒนานักศึกษาดังกล่าว เป็นกระบวนการทางการศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหาสาระหรือพฤติกรรมที่ต้องการพัฒนาและกระบวนการพัฒนา ทั้งนี้ปรัชญาของงานกิจการนิสิตและสวัสดิการเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบปรัชญาวิชาชีพทั้ง 4 ประการ แล้วสามารถแยกออกมาได้ (สำเนาวิชาจรศิลป์, 2537, หน้า 52 - 55) ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาสาระและหลักการของวิชาชีพ ปรัชญาความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาได้ระบุวัตถุประสงค์หลักของสถาบันอุดมศึกษาไว้อย่างชัดเจน คือ การดำรงรักษาถ่ายทอดทำนุบำรุงวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจประชาธิปไตยในทุกด้านของการดำรงชีวิต เพื่อพัฒนาสติปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาสังคม รวมทั้งการบริหารงานของสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยที่สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนานักศึกษา และนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการเข้าร่วมกิจกรรมและฝึกอบรมทุก ๆ ด้าน ด้วยความสมัครใจ และกระตือรือร้น โดยสถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการต่าง ๆ ทางด้านกิจการนิสิตและสวัสดิการ ให้สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษา ทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตรไว้ให้กับนักศึกษา ตลอดช่วงระยะเวลาที่เป็นนักศึกษา

2. ด้านความสำคัญและคุณค่าของวิชาชีพ ปรัชญาความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาให้ความสำคัญกับการพัฒนานักศึกษา โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคน และนักศึกษาคควรได้รับการพัฒนาให้มีความสมบูรณ์พร้อมทุก ๆ ด้าน ให้ความสำคัญและคุณค่า

ของการเรียนรู้ทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร ซึ่งการเรียนรู้นั้นมีคุณค่าทั้งที่เกิดกับบุคคลเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มบุคคล

3. ด้านบทบาทและหน้าที่ของวิชาชีพ ปรัชญาความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการนักศึกษา โดยเน้นว่าบุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาต้องมีหน้าที่ชัดเจน โดยจะต้องมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการที่ให้ความสะดวกแก่นักศึกษาในการพัฒนาตนเอง 3 ประการ คือ

3.1 การตั้งเป้าหมายในการพัฒนางานด้านกิจการนักศึกษาต้องตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการที่จะพัฒนานักศึกษาให้เป็นอย่างไร โดยที่เป้าหมายนั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับปรัชญาหรือนโยบายของสถาบัน

3.2 การประเมินผลการพัฒนาของบุคคลเมื่อตั้งเป้าหมายในการพัฒนานักศึกษาแล้ว ต้องมีวิธีการที่สามารถจะประเมินผลของการพัฒนานักศึกษาว่า นักศึกษาเมื่อได้รับบริการด้านกิจการนักศึกษาแล้ว นักศึกษามีการพัฒนาไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

3.3 การใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทำให้เกิดการพัฒนานักศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ งานกิจการนักศึกษาต้องมีวิธีการต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยสะดวก เพื่อให้ นักศึกษาได้รับการพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

4. ด้านเอกลักษณ์แห่งวิชาชีพ ปรัชญาความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาเชื่อว่าการพัฒนานักศึกษานั้น ต้องยึดเอาส่วนรวมเป็นศูนย์กลางโดยไม่แยกพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบของนักศึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ในวิชาชีพ กิจการนักศึกษา คือ ทักษะทางการศึกษา ทักษะเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ทักษะทางด้านจิตวิทยา ทักษะในการตั้งเป้าหมายเพื่อพัฒนา ทักษะในการประเมินผลการพัฒนา ตลอดจนทักษะในการใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

งานบริการด้านกิจการนักศึกษา มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปในแต่ละสถาบัน เช่น กิจการนักศึกษา (Student Affairs) งานบริการนิสิตนักศึกษา (Student Service) หรืองานสำหรับนิสิต โดยมอบหมายให้รองอธิการบดี หรือรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต หรือผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิตเป็นผู้รับผิดชอบ (สำเนาวิ ขจรศิลป์, 2537, หน้า 58)

กิจการศึกษามีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ในรูปของการให้คำปรึกษาหารือ และการให้สวัสดิการแก่นักศึกษา (ประดับ นิลพงา, 2535, หน้า 47) ถ้าพิจารณาในแง่วิธีการดำเนินงานแล้ว งานกิจการนักศึกษา คือ กระบวนการทางการศึกษา ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา และช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านวิชาชีพชั้นสูง สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ (สำเนาวิ ขจรศิลป์,

2537, หน้า 58) เป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสอนในห้องเรียน มีหน้าที่รับผิดชอบกับนักศึกษาออกชั้นเรียน อาจกล่าวได้เป็น 3 ลักษณะ (ประดับพิงา, 2535, หน้า 50) ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา เป็นงานพัฒนากระบวนการศึกษา เพื่อผสมผสานชีวิตในรั้วสถาบันการศึกษากับโปรแกรมกระบวนการศึกษาของผู้เรียนเอง
2. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อนักศึกษา
3. เป็นงานที่เป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมระบบบริหารสถาบันการศึกษาโดยรวม เพื่อที่จะทำให้สถาบันการศึกษาดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นงานที่สอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกับระบบบริหารสถาบันการศึกษานั้น ๆ โดยส่วนรวม

ส่วนมิลเลอร์ และวินสตัน (Miller & Winston, 1991, p.156) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษาใน 3 ลักษณะ คือ

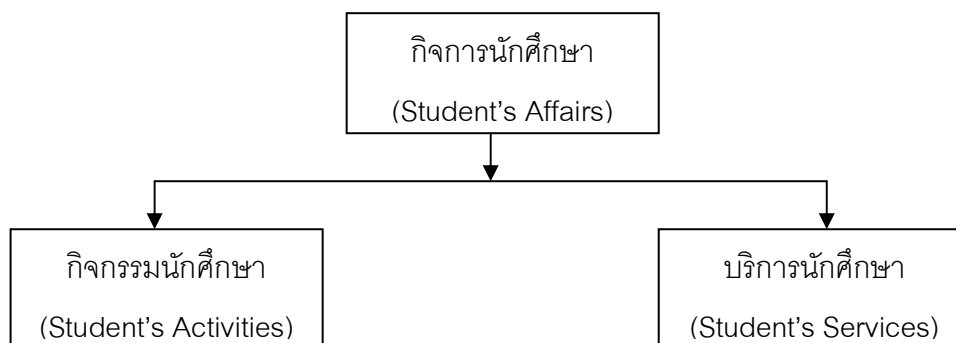
1. กิจการนักศึกษาเป็นการสอนนักศึกษาในการพัฒนาเจตคติ ค่านิยม วุฒิภาวะ และการฝึกฝนความเป็นผู้นำ ซึ่งความรู้ดังกล่าวไม่ได้คิดหน่วยกิตให้เหมือนกับวิชาการทั่วไป และเป็นการช่วยให้ผู้บริหารและคณาจารย์ได้ทราบถึงความต้องการและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวมทั้งทำหน้าที่ให้การศึกษ ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในสถาบันที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และมีปฏิสัมพันธ์กับโครงการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

2. กิจการนักศึกษาเป็นการจัดบริการในด้านต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา เช่น การจัดชมรมต่าง ๆ การจัดกิจกรรมเพื่อมุ่งให้นักศึกษาเกิดความสุขสนาน การผ่อนคลายความตึงเครียด จากปัญหาที่นักศึกษามีอยู่ รวมทั้งเป็นงานที่ประสานกิจกรรมทุกประเภทที่ไม่ใช่เป็นงานทางวิชาการ

3. กิจการนักศึกษาเป็นเรื่องของการทำหน้าที่วิจัยเกี่ยวกับนักศึกษา ในแง่ของการศึกษาถึงปัญหาของนักศึกษา การประเมินผลโครงการบริการนักศึกษา การหาวิธีตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษาให้ลดน้อยลงไป

ลักษณะของงานกิจการนักศึกษา

งานกิจการศึกษามี 2 ลักษณะงานใหญ่ ๆ ดังภาพ 1 ดังนี้



แผนภาพ 1 แสดงลักษณะงานกิจการนักศึกษา (รุ่ง พูลสวัสดิ์, 2530, หน้า 36)

กิจการนักศึกษา (Student's Affairs) กิจกรรมนักศึกษา (Student's Activities) บริการนักศึกษา (Student's Services)

1. กิจกรรมนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษา มีอาจารย์เป็นที่ปรึกษา และสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้คอยดูแลและรับผิดชอบ เช่น

1.1 องค์การบริหารนักศึกษา เช่น สโมสร สภา พรรค ชมรม และกลุ่มต่าง ๆ

1.2 กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การกีฬา นันทนาการ ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี บำเพ็ญประโยชน์ อาสาพัฒนาชนบท นักศึกษาสัมพันธ์ วิชาการ ฯลฯ

2. การบริการนักศึกษา เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่นักศึกษา เพื่อสร้างความพร้อมและสภาพการณ์ที่ดี เพื่อให้นักศึกษาได้ “เรียนรู้” และพัฒนาตนเอง เช่น

2.1 การบริการหอพักและที่อยู่อาศัย (สะดวกเพื่ออยู่อาศัย) และเพื่อทบทวนตำรา สะอาด ปลอดภัย มีวินัย ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีส่วนในการดำเนินกิจการหอพัก

2.2 ให้บริการทางด้านสุขภาพอนามัยนักศึกษา

2.3 ให้บริการทางด้านให้คำปรึกษา และแนะแนวการครองชีพ และการศึกษา

2.4 ให้บริการแนะแนว อาชีพ และจัดหางานให้นักศึกษา

2.5 ให้บริการทางด้านทุนการศึกษาแก่นักศึกษา

2.6 จัดฝึกอบรมให้นักศึกษาเป็นคนมีวินัย

วัตถุประสงค์ของงานกิจการนักศึกษา

งานกิจการนักศึกษาเป็นงานที่สำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นงานด้านกิจการนักศึกษา จึงต้องมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของสถาบันนั้น ๆ ด้วย ซึ่งได้มีผู้ให้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของงานกิจการนักศึกษาไว้ดังนี้

เสรีวิทย ศุภเมธี (2531, หน้า 6) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาไว้เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาเจริญงอกงามทุกด้าน สถานศึกษาจึงควรให้ความช่วยเหลือทุกวิถีทางที่จะให้เขาบรรลุเป้าหมายตามโอกาสที่นักศึกษาควรจะได้รับ จึงมีการกำหนดให้จัดงานด้านกิจการนักศึกษาอย่างจริงจังและถือเป็นงานที่ควบคู่ไปกับการศึกษา โดยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการคือ

1. มุ่งพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษา
2. มุ่งช่วยแก้ปัญหาอันจะเกิดขึ้นแก่นักศึกษา
3. มุ่งช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นแก่นักศึกษา

สมเดช มุ่งเมือง (2532, หน้า 256) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทุกด้าน ทั้งด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเป็นเลิศทางวิชาชีพ
2. เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม ยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และเลื่อมใสในการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย
3. เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้มีความพร้อมในการศึกษา โดยจัดให้บริการในด้านต่าง ๆ และช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา
4. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรมตามความถนัด ความสนใจ และความสามารถของตน เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกฝนการทำงานร่วมกัน
5. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรักและเชิดชูเกียรติแห่งสถาบัน ร่วมกันพัฒนาวิทยาลัยให้เป็นชุมชนวิชาการที่มีคุณภาพเป็นที่พึ่งทางปัญญาของสังคม

บาร์และคีทติง (Barr & Keating, 1985, p. 211) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของงานกิจการนักศึกษา ซึ่งได้มีการอธิบายไว้ดังนี้

1. เพื่อจัดบริการที่สำคัญให้แก่บัณฑิต นักศึกษา เช่น บริการด้านทุนการศึกษา บริการด้านหอพัก บริการด้านอนามัย บริการด้านอาหาร และบริการให้คำปรึกษา เป็นต้น
2. เพื่อสอนทักษะที่สำคัญในการดำรงชีวิตให้กับนักศึกษาซึ่งความรู้หลายอย่างสามารถสอนได้ในชั้นเรียน แต่ความรู้ที่เป็นทักษะในการดำรงชีวิตอื่น ๆ ที่สำคัญไม่สามารถที่จะเรียนรู้ได้จากในชั้นเรียน เช่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น การฝึกความเป็นผู้นำ การติดต่อประสานงานและ

การปรับตัวเข้ากับสังคม เป็นต้น ซึ่งนักศึกษาจะเกิดการเรียนรู้ และเกิดทักษะในด้านต่าง ๆ ได้ดี โดยการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาประเภทต่าง ๆ

3. เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถผสมผสานความรู้ที่ได้ ทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร โดยฝ่ายกิจการนักศึกษาพยายามจัดหาอาจารย์ที่ปรึกษาของชมรมกิจกรรมนักศึกษา ที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านกิจกรรมนักศึกษา มาให้คำแนะนำในการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา และการจัดกิจกรรมภายในหอพักนักศึกษา เพื่อส่งเสริมด้านวิชาการ และด้านสังคมของนักศึกษา อันเป็นการช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้ผสมผสานความรู้ที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกหลักสูตร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษา

จากวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของงานด้านกิจการนักศึกษาที่กล่าวมาแล้วทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดหลักการปฏิบัติ ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาไว้ 7 ประการ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541, หน้า 102) ดังนี้

1. เพื่อปลูกฝังคุณธรรมแก่นิสิตนักศึกษา
2. เพื่อส่งเสริมความสามัคคีในหมู่นิสิตนักศึกษา
3. เพื่อส่งเสริมกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งด้านวิชาการและประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา
4. เพื่อปลูกฝังและรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์อันดีงามของประเทศชาติ
5. เพื่อส่งเสริมพลานามัยและพัฒนาบุคลิกภาพ
6. เพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน
7. เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงและเกียรติคุณของสถาบัน

จากหลักการที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาไว้ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางเดียวกันนั้น เพื่อช่วยให้เกิดความชัดเจนและเหมาะสมต่อสภาพของสถาบันอุดมศึกษา จึงกำหนดเป็นลักษณะงานต่าง ๆ (สำเนาวิ ขจรศิลป์, 2537, หน้า 65) ดังนี้

1. เพื่อดำเนินกิจกรรมที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา เช่น การจัดการปฐมนิเทศนักศึกษา การดำเนินงานเกี่ยวกับวินัยนักศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นต้องจัดดำเนินการ

2. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยการจัดบริการที่สำคัญ เช่น บริการอาหาร บริการแนะแนว บริการอนามัย ทุนการศึกษา และบริการจัดหางาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยลดหรือขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา
3. เพื่อช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ ทั้งในด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ เอกลักษณะ ร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการฝึกนักศึกษาให้มีลักษณะผู้นำและเป็นพลเมืองที่ดี
4. เพื่อส่งเสริมสร้างบรรยากาศของสถาบันอุดมศึกษา ให้เอื้อต่อการเรียนการสอน และการพัฒนานักศึกษา
5. เพื่อช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เป้าหมายของการบริการด้านกิจการนักศึกษา

การบริการด้านกิจการนักศึกษา เช่นเดียวกับบริการโดยทั่วไปที่มีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึง (กุลธนะ ธนาพงศกร, 2543, หน้า 164) ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการใดนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายของบริการด้านต่าง ๆ ของงานกิจการนักศึกษาไว้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541, หน้า 115) ดังนี้

1. งานบริการด้านกิจกรรมนักศึกษามีเป้าหมายหลัก คือการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาได้ร่วมกันจัดกิจกรรมที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา และมีคุณภาพดี โดยสถาบันอุดมศึกษาต้องส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาร่วมกันจัดกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 กิจกรรมส่วนกลาง ได้แก่ องค์การนักศึกษา หรือสโมสรนักศึกษา
- 1.2 กิจกรรมวิชาการ ได้แก่ ชมรมหรือชุมนุมทางวิชาการ
- 1.3 กิจกรรมกีฬา ได้แก่ ชมรมกีฬาประเภทต่าง ๆ
- 1.4 กิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ ชมรมศิลปะหรือชมรมวัฒนธรรม
- 1.5 กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ได้แก่ ชมรมกิจกรรมเพื่อการช่วยเหลือสังคม
- 1.6 กิจกรรมนันทนาการ ได้แก่ กิจกรรมเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน

2. งานบริการแนะแนว มีเป้าหมายหลัก คือ ให้บริการปรึกษาที่มีคุณภาพดี ทั้งการปรึกษาเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มแก่นักศึกษาทั้งทางด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม ช่วยให้นักศึกษาสามารถวางแผนการประกอบอาชีพและแผนการศึกษาได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้นักศึกษาได้ทำงานที่ตรงกับความถนัด ความสามารถและความสนใจของนักศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว งานบริการแนะแนว ต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา ดังนี้

2.1 บริการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลทั้งทางด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม

2.2 บริการรับปรึกษาเป็นกลุ่มเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้สามารถแก้ปัญหาด้านการศึกษาการพัฒนาอาชีพและการพัฒนาบุคลิกภาพ

2.3 บริการห้องสมุดอาชีพที่มีข้อมูลต่าง ๆ เช่น อาชีพต่าง ๆ และภาวะแนวโน้มของตลาดแรงงาน แหล่งฝึกอาชีพ สถานที่ประกอบอาชีพ ตำแหน่งงานที่ว่าง ตลอดจนสถานศึกษาระดับต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.4 บริการแบบทดสอบ แบบสำรวจที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความสนใจในอาชีพ ความถนัด ค่านิยมที่มีคุณภาพดี

2.5 บริการระเบียบสะสมของนักศึกษาที่มีข้อมูลที่ต้องการและทันเหตุการณ์

2.6 บริการจัดหางาน ทั้งการจัดหางานให้นักศึกษาและศิษย์เก่า

3. บริการด้านอนามัย มีเป้าหมายหลัก คือ

3.1 มีมาตรการในการป้องกันโรคระบาดในสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

3.2 ให้บริการปัจจุบันพยาบาลและบริการตรวจรักษาโรคที่มีคุณภาพดีแก่นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา

3.3 ให้บริการด้านเภสัชกรรมที่จำเป็นแก่นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา

3.4 ให้บริการหรือติดต่อบริการทันตกรรมที่มีคุณภาพดี ให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา

3.5 ให้บริการหรือติดต่อบริการจิตเวชที่มีคุณภาพดี ให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา

4. บริการด้านอาหาร มีเป้าหมายหลัก คือ จัดการเรื่องการจัดจำหน่ายอาหาร เพื่อให้ นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา สามารถเลือกรับประทานอาหารที่หลากหลาย มีคุณภาพ มีความสะอาด ในราคายุติธรรม ได้รับบริการที่รวดเร็ว และมีอาหารเพียงพอ กับความต้องการของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีสถานที่ รับประทานอาหารที่มีความสะอาดเหมาะสมและถูกหลักสุขาภิบาลอาหารด้วย

ขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา

งานกิจการศึกษามีขอบข่ายการดำเนินงานครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ของ สถาบันการศึกษาอย่างกว้างขวาง นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ทัศนะถึงขอบข่ายการบริหารงาน กิจการนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานกิจการนักศึกษา ดังนี้

สำเนา วิชาศิลป์ (2539, หน้า 13) ให้แนวคิดที่ว่า ขอบข่ายของการดำเนินงานกิจการ นักศึกษาของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยทั่วไปมักถูกกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานนั้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น เนื่องจาก วัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ตลอดจนทัศนะที่แตกต่างกันของ นักการอุดมศึกษา จึงทำให้ขอบข่ายการดำเนินงานกิจการนักศึกษาตามทัศนะของนักอุดมศึกษา แตกต่างกันอย่างบ้าง

งานกิจการนักศึกษาจึงเป็นการช่วยเหลือและจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา ให้มี ความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน และพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยงานกิจการ นักศึกษา สามารถแบ่งขอบข่ายเป็นด้านต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้ (Hershenson, 1970, p. 355)

1. ภาระหน้าที่ด้านการประสานงานภายใน (Internal Coordination Function) เป็น ภาระหน้าที่ในการสร้างบูรณาการและการให้บริการแก่นักศึกษา งานในหน่วยงานกิจการนักศึกษา ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับนักศึกษา และการหาทุนเพื่อสนับสนุนในการจัดกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น

2. ภาระหน้าที่ในด้านการปฐมนิเทศ (Orientation Function) เป็นงานที่ช่วย ให้ นักศึกษาได้เกิดความกระจ่างเกี่ยวกับสถานศึกษา และช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างสถาบัน กับนักศึกษา ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษา การจัดทำคู่มือนักศึกษา เป็นต้น

3. ภาระหน้าที่ที่กระทำเพื่อพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของนักศึกษา (Development Physical and Emotion Function) อันจะส่งผลให้นักศึกษาได้มีความเจริญ งามทางสติปัญญา ได้แก่ งานบริการด้านสุขภาพอนามัย การให้คำปรึกษา งานบริการ อาหารและบริการด้านหอพัก เป็นต้น

4. ภาระหน้าที่ทางด้านการศึกษา (Education Function) เป็นการจัดกิจกรรมร่วมหลักสูตรที่มุ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนด้วย ได้แก่ การสอนซ่อมเสริม การดำเนินการทางด้านวินัยนักศึกษา องค์การ การส่งเสริมให้นักศึกษา มีความสัมพันธ์อันดีกับอาจารย์และชุมชน

โนวส์ (Knowles, 1970, p. 401) ได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่งานกิจการนักศึกษาในการที่จะพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนและเป็นคนที่สมบูรณ์ทุกด้านสรุปได้ดังนี้คือ

1. หน้าที่เกี่ยวกับการให้สวัสดิการ (Welfare Functions) หมายถึง หน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือรักษาและคุ้มครองในด้านต่าง ๆ จนนักศึกษาเหล่านั้นเกิดบูรณาการในตนเอง พร้อมทั้งจะเจริญก้าวหน้า ซึ่งงานที่จัดตามหน้าที่นี้ ได้แก่ บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการแนะแนว บริการอาหาร บริการที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องการเงิน

2. หน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม (Control Functions) หมายถึง หน้าที่ในการปกครองให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบและประเพณีอันดีงามของสถาบัน ได้แก่ การรับนักศึกษาเข้าชั้นเรียน การเก็บระเบียบประวัตินักศึกษา วินัยนักศึกษา ความเป็นอยู่ของนักศึกษา และบริการหอพักนักศึกษา

3. หน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมร่วมหลักสูตร หรือกิจกรรมนอกหลักสูตร (Co-Curricular Activities Functions) หมายถึง หน้าที่ในด้านความรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมร่วมหลักสูตร หรือกิจกรรมภายนอกหลักสูตร ที่มีความเกี่ยวข้องในการที่จะเสริมสร้างให้นักศึกษา มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ การจัดให้มีองค์การนักศึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนให้นักศึกษาดำเนินกิจกรรมในด้านกีฬา การเมือง สังคม วัฒนธรรม และบริการชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ

4. หน้าที่เกี่ยวกับการสอน (Teaching Functions) เป็นการบริการนักศึกษาที่เกิดขึ้นหลังสุดการสอนในที่นี้จะมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างออกไปจากการสอนในห้องเรียน โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตในการศึกษาเล่าเรียนอย่างสมบูรณ์ขึ้น เช่น การปฐมนิเทศ การบริการสอนซ่อมเสริมทางวิชาการ เป็นต้น

พนัส หันนาคินทร์ (2531, หน้า 159) ได้ให้ขอบข่ายของการบริการกิจการนักศึกษาไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมนักศึกษา
2. การจัดบริการแนะแนว
3. การรักษาระเบียบวินัยของสถานศึกษา

4. การบริการด้านอื่น ๆ เช่น สุขภาพอนามัย กีฬา

5. การปกครองและดำเนินการช่วยเหลือนักศึกษา

สำเนาฯ ขจรศิลป์ (2539, หน้า 21 - 22) ได้กำหนดขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา แยกย่อยออกไป ดังนี้

1. การสรรหา การคัดเลือก การรับสมัครนักศึกษา

2. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

3. ระเบียบนักศึกษา

4. บริการหอพัก

5. บริการอนามัย

6. กิจกรรมนักศึกษา

7. บริการสอนซ่อมเสริม

8. ทุนการศึกษา

9. บริการแนะแนว

10. บริการจัดหางาน

11. วินัยนักศึกษา

12. โปรแกรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

13. การวิจัยและประเมินผลกิจการนักศึกษา

14. ศิษย์เก่าสัมพันธ์

15. บริการนักศึกษาต่างชาติ

16. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ร้านค้า ธนาคาร ไปรษณีย์ เป็นต้น

17. การจัดกิจกรรมหรือดำเนินการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายกิจการนักศึกษา

จากขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา เป็นงานที่ให้บริการที่จะเสริมสร้าง ช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมในการจบออกไปเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมต่อไป

แอตวูด (Atwood, 1973, p. 215) ได้วิจัยการบริหารกิจการนักศึกษา ที่มหาวิทยาลัยนาซาเรน (Colleges of the Church of the Nazarene) พบว่า มีงานกิจการนักศึกษา ดังนี้

1. การคัดเลือกและสรรหานักศึกษา (Recruitment)
2. การรับนักศึกษา (Admissions)
3. การปฐมนิเทศ (Orientation)
4. การลงทะเบียน (Registration)
5. การให้คำปรึกษา (Counseling)
6. การสอนซ่อมเสริม (Remedial)
7. การช่วยเหลือด้านการเงิน (Financial Aid)
8. การบริการหอพัก (Housing)
9. กิจกรรมทางศาสนา (Religions Activities)
10. บริการสุขภาพ (Health Services)
11. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร (Extra – Curricular Activities)
12. สภานักศึกษา (Student Government)
13. การทดสอบ (Testing)
14. การบริการด้านอาหาร (Food Services)
15. การนิเทศการศึกษา (Supervising)

ระดับ นิลพังงา (2535, หน้า 66 - 68) ได้สรุปขอบข่ายการบริหารงานกิจการนักศึกษามีดังนี้

1. การบริหารงานกิจการนักศึกษาด้านการควบคุม (Control Functions) ภารกิจด้านนี้เป็นหน้าที่ที่มีอยู่นานแล้ว และสังคมไทยเราก็เน้นหน้าที่นี้มากเป็นพิเศษ ภารกิจย่อยของงานด้านการควบคุม ได้แก่

- 1.1 การจัดทำสำมะโนโรงเรียน และการทำนายปริมาณนักเรียน
- 1.2 การรับนักเรียน การแบ่งกลุ่ม และการเลื่อนชั้น
- 1.3 การทำทะเบียนและรายงานเกี่ยวกับตัวนักเรียน ทั้งทางวิชาการและมีใช้ทางวิชาการ
- 1.4 หอพักและนักเรียนเดินเรียน
- 1.5 การปกครอง การรักษาระเบียบวินัยของโรงเรียน

2. การบริหารงานกิจการนักศึกษาด้านสวัสดิการ (Welfare Functions) ภารกิจด้านนี้ เน้นการให้บริการ และสวัสดิการแก่ผู้เรียนเป็นสำคัญ ภารกิจย่อยของงานนี้ ได้แก่

- 2.1 การจัดและให้บริการแนะแนว
- 2.2 การจัดให้ทุนอุดหนุนการศึกษา
- 2.3 บริการด้านการทดสอบ (เพื่อการแนะแนว)
- 2.4 การบริการเกี่ยวกับสุขภาพของนักเรียน นิสิต นักศึกษา
- 2.5 การบริการด้านอาหาร
- 2.6 การบริการด้านจดหมายและไปรษณีย์
- 2.7 บริการด้านการเรียนรักษาดินแดน และการผ่อนผันการเข้ารับราชการทหาร
- 2.8 บริการด้านการรับส่งผู้เรียน
- 2.9 บริการด้านเกี่ยวกับศิษย์เก่าและอื่น ๆ

3. การบริหารงานกิจการนักศึกษา ด้านกิจกรรมร่วมหลักสูตร (Co-curriculum Functions) ภารกิจด้านนี้ ส่วนใหญ่เป็นงานด้านกิจกรรมนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งเป็นงานที่มีแนวคิดเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา ภารกิจย่อย ได้แก่

- 3.1 สโมสรนักศึกษา (Student Union)
- 3.2 สภานักศึกษา
- 3.3 การจัดกิจกรรมนักศึกษาหรือกิจกรรมที่นักศึกษาปกครองกันเอง (Student government)
- 3.4 กิจกรรมกีฬาและกรีฑา ทั้งภายในสถาบันและระหว่างสถาบัน
- 3.5 กิจกรรมด้านสังคม และวัฒนธรรม เช่น ชมรมหรือชุมนุมต่าง ๆ
- 3.6 ความสัมพันธ์กับชุมชน (Community Relations)
- 3.7 การมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน

4. การบริหารงานกิจการนักศึกษาด้านการสอน (Teaching Functions) ภารกิจด้านนี้ นับเป็นภารกิจค่อนข้างจะใหญ่ แต่ก็เป็นที่ที่มีความสำคัญมาก ภารกิจย่อยได้แก่

- 4.1 การปฐมนิเทศ (Orientation)
- 4.2 การสอนซ่อมเสริม (Remedial services)
- 4.3 การสอนพิเศษ (Tutorial program)

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2520, หน้า 46 อ้างอิงใน สุรีย์ พันธุ์รักษ์ และวรลักษณ์ กัดแก้ว, 2544, หน้า 13) ได้กล่าวถึงการจัดบริการนักศึกษา ว่าเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของสถาบันการศึกษา เพราะการบริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาของผู้เรียนประสบผล สมความมุ่งหมาย บริการที่สถาบันการศึกษาควรจัด เช่น

1. บริการแนะแนว
2. บริการทดสอบเพื่อการแนะแนว
3. บริการทางโภชนาการ รวมถึงอาคารสถานที่โรงอาหาร
4. บริการเรียนรักษาดินแดนและผ่อนผันทหาร
5. บริการจดหมายไปรษณีย์
6. บริการยานพาหนะ
7. บริการศิษย์เก่า

นอกจากนี้ยังมีบริการอื่น ๆ ที่สำคัญน่าจะจัดทำให้สถาบันการศึกษา คือ การจัดบริการ ร้านค้าของสถานศึกษา เพื่อจำหน่ายอุปกรณ์การเรียนราคาถูกลงให้กับนักศึกษา

สงวน นิธากร (2540, หน้า 23) ได้กล่าวว่า ขอบข่ายของการดำเนินงานกิจการ นักศึกษานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นของสถานศึกษาแต่ละแห่งที่มีสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันเป็นตัวกำหนด ซึ่งมีขอบข่ายครอบคลุมงาน 4 ประการ ดังนี้

1. งานสวัสดิการและบริการ ได้แก่ งานแนะแนว การจัดหาทุนการศึกษา สุขอนามัย และงานด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริการที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาจัดให้กับ นักศึกษา
2. งานกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม บำเพ็ญประโยชน์ กีฬา นันทนาการ ส่งเสริมวิชาการและการออกวารสารของนักศึกษา
3. งานควบคุม ได้แก่ งานระเบียบวินัยของนักศึกษา การปกครอง การควบคุมดูแล การดำเนินงานสโมสรนักศึกษาและชมรม
4. งานบริการทางวิชาการ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การปัจฉิมนิเทศ การสอนซ่อมเสริม การจัดอบรมพิเศษต่าง ๆ ที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ

สรุปได้ว่า ขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา จะมีภารกิจด้านการบริการที่สำคัญ คือ สถานศึกษาจัดบริการให้แก่นักศึกษา เช่น ด้านสวัสดิการ ด้านกิจการนักศึกษา ด้านแนะแนว โดยมุ่งพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

งานกิจการนักศึกษา มุ่งเน้นการดำเนินการด้านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อฝึกฝนคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่นักศึกษาทุกคน พร้อมกับจัดบริการและสวัสดิการให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้อย่างมีความสุข ถึงพร้อมด้วยกระบวนการเรียนรู้คุณธรรม ทำให้เป็นคนดีและคนเก่ง เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ในอนาคต (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 5 - 6)

ปรัชญา

งานกิจการนักศึกษาเป็นงานที่จะช่วยเสริมเติมเต็มความเป็นบัณฑิตให้สมบูรณ์

วิสัยทัศน์

กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการประสานงานด้านกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย มีความมุ่งมั่นในการให้บริการนักศึกษาและพัฒนานักศึกษาด้วยกระบวนการที่มีคุณภาพ

พันธกิจ

1. จัดบริการและสวัสดิการนักศึกษาให้มีความหลากหลาย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. พัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์ มีความรู้คุณธรรม มีสติปัญญาใฝ่การเรียนรู้ นึกคิดอย่างเป็นระบบ มีจิตสำนึกและศักยภาพในการสร้างงาน บุคลิกภาพดี มีความเป็นผู้นำ ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย มีวินัย มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง เอื้ออาทรต่อสังคม ตระหนักในคุณค่า ภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีสุขภาพดี
3. จัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการพัฒนานักศึกษา
4. พัฒนาระบบงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์

วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์ มีโลกทัศน์กว้างไกล สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
2. พัฒนาระบบงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและภารกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์

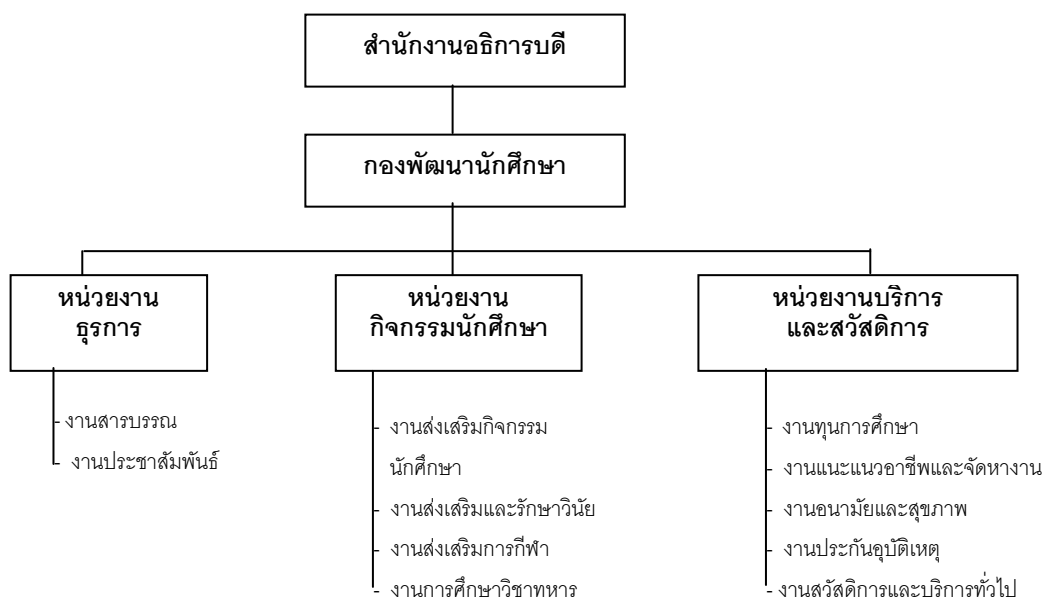
บุคลากรของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประกอบด้วยบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 11 คน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 7)

1. รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
2. ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา
3. หัวหน้างานวินัยและพัฒนานักศึกษา

4. นักกิจการนักศึกษา
5. นักวิชาการงานกิจกรรมนักศึกษา
6. นักวิชาการงานแนะแนวสนเทศ
7. เจ้าหน้าที่แนะแนว
8. เจ้าหน้าที่ธุรการ – การเงิน
9. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
10. พยาบาล
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพยาบาล

โครงสร้างและขอบข่ายการดำเนินงานของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

กองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
มีโครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 13 - 24) ดังนี้



ภาพ 2 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

(มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 13)

หน่วยงานธุรการ

ประกอบด้วยงานธุรการและสารบรรณ งานติดตามและประเมินผล และงานการเงินและพัสดุ รับผิดชอบงานหลัก ได้แก่ งานธุรการ งานสารบรรณ การเงินและบัญชี งานพัสดุ งานประชุม ภายในกองพัฒนานักศึกษา และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษาผ่าน จดหมายข่าว “ข่าวสารงานกิจการนักศึกษา” ฯลฯ

หน่วยงานกิจกรรมนักศึกษา

งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา : นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามทุกคนต้องเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การนักศึกษา และสโมสรนักศึกษาคณะที่สังกัดตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงจะมีสิทธิ์ขอสำเร็จการศึกษา สำหรับนักศึกษาที่ไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้จะสำเร็จการศึกษาได้ก็ต่อเมื่อได้ปฏิบัติกิจกรรมพิเศษซ่อมเสริมเพื่อให้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี 4 ปี) บังคับกิจกรรมต่อไปนี้

1. ปฐมนิเทศ
2. พิธีไหว้ครู-สู่ขวัญ
3. พิธีแห่เทียนจำนำพรรษา
4. พิธีถวายพระพร 5 ธันวาคมหาราช และ 12 สิงหาคมหาราชินี ร่วมกับจังหวัด
5. กีฬาระหว่างคณะ
6. กีฬาอุดมศึกษาสัมพันธ์
7. กิจกรรมเชียร์ของมหาวิทยาลัย
8. กิจกรรมพัฒนามหาวิทยาลัย

และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงกิจกรรมของคณะให้ครบเกณฑ์ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคณะนั้น ๆ

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 บังคับกิจกรรมต่อไปนี้

1. ประชุมพบผู้บริหารสถาบัน
2. พิธีไหว้ครู
3. พิธีถวายพระพร 12 สิงหาคม
4. กีฬาระหว่างคณะ
5. กีฬาอุดมศึกษาสัมพันธ์
6. ประเพณีทอดกฐิน
7. กิจกรรมพัฒนาสถาบัน

8. ปัจฉิมนิเทศของสถาบัน (เฉพาะนักศึกษา 2 ปี หลังอนุปริญญา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี)

และให้เข้าร่วมกิจกรรมของคณะให้ครบเกณฑ์ ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคณะนั้น ๆ

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 1 ของหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา บังคับกิจกรรมต่อไปนี้

1. ประชุมพบผู้บริหารของสถาบัน
2. พิธีไหว้ครู
3. พิธีถวายพระพร 5 ธันวาคม
4. กีฬาระหว่างคณะ
5. กีฬาอุดมศึกษาสัมพันธ์
6. ประเพณีลอยกระทง
7. กิจกรรมพัฒนาสถาบัน

และให้เข้าร่วมกิจกรรมของคณะให้ครบเกณฑ์ ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคณะนั้น ๆ

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 บังคับกิจกรรมต่อไปนี้

1. ประชุมพบผู้บริหารของสถาบัน
2. พิธีไหว้ครู
3. ปัจฉิมนิเทศของสถาบัน

และให้เข้าร่วมกิจกรรมของคณะให้ครบเกณฑ์ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคณะนั้น ๆ

ชมรมนักศึกษา นักศึกษาจะต้องเข้าร่วมชมรมและชุมนุม อย่างน้อยคนละ 1 ชมรม และ 1 ชุมนุม ต่อปีการศึกษา และเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมและชุมนุมทุกครั้ง

งานส่งเสริมและรักษาวินัย : เป็นหน่วยวินัย ว่าด้วย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการสอบสวน พิเคราะห์โทษนักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษา และเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม

งานส่งเสริมการกีฬา : กีฬามีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาสุขภาพและอนามัยของนักศึกษาให้มีความสมบูรณ์ แข็งแรง ทั้งทางร่างกาย จิตใจ ฝึกความมีน้ำใจ เป็นนักกีฬาและความสามัคคีให้แก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยได้จัดอุปกรณ์และสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเล่นกีฬาให้แก่นักศึกษาที่มีความสนใจ ดังนี้

1. บริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬา ได้แก่ ลูกฟุตบอล ลูกวอลเลย์บอล ลูกบาสเกตบอล ลูกเปตอง ฯลฯ โดยอนุญาตให้นักศึกษายืมได้ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ ห้องงานกีฬา กองพัฒนานักศึกษา
2. จัดเตรียมทีมกีฬานิตต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเข้าร่วมแข่งขันกีฬาภายในจังหวัด กีฬาอุดมศึกษาสัมพันธ์ จังหวัดพิษณุโลก กีฬามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือและกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย
3. สนามกีฬาที่นักศึกษาจะใช้บริการได้ มีดังต่อไปนี้

3.1 ส่วนวังจันทร์

สนามแบดมินตัน

ภายในโกชนาคาร

3.2 ส่วนทะเลแก้ว

3.2.1 สนามฟุตบอล 1

สนามกีฬาพระองค์ดำ

3.2.2 สนามฟุตบอล 2

หลังอาคารการศึกษาพิเศษ

3.2.3 สนามกรีฑา

สนามกีฬาพระองค์ดำ

3.2.4 สนามเทนนิส

ข้างสนามกีฬาพระองค์ดำ

3.2.5 สนามเซปักตะกร้อ

หลังอิมจันทร์ด้านคบเพลิง

3.2.6 สนามบาสเกตบอล

โรงยิมเนเซียม, ลานอเนกประสงค์

3.2.7 สนามวอลเลย์บอล

โรงยิมเนเซียม, ลานอเนกประสงค์

3.2.8 สนามเปตอง

ข้างสนามฟุตบอล 2

3.2.9 สนามวอลเลย์บอลชายหาด

หลังอิมจันทร์มีหลังคา

3.2.10 สนามแฮนด์บอล

ข้างสนามเทนนิส

3.2.11 ห้องออกกำลังกาย (Fitness center) ชั้นล่างโรงอาหารใหม่

นักศึกษาจะใช้สนามกีฬาดังกล่าวได้ในช่วงเวลาที่ไม่มีกรเรียนการสอนวิชาพลศึกษา และการจัดกิจกรรมอื่น

งานการศึกษาวิชาทหาร

มหาวิทยาลัยจัดให้มีการเรียนการสอนและการฝึกวิชาทหาร ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 - 5 ปัจจุบันเปิดรับนักศึกษาวิชาทหารเพื่อเข้าเรียนต่อในชั้นปีที่ 3 - 5 ซึ่งเป็นการรับต่อจากโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเปิดสอนหลักสูตรวิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 - 3 มาแล้ว นักศึกษาใหม่ที่เข้าและเคยเรียนวิชาทหารมาจากสถานศึกษาเดิมของตน และสอบวิชาทหารได้ในชั้นใดก็สามารถเข้าเรียนวิชาทหารต่อไปในชั้นที่สูงขึ้นได้

การขอผ่อนผันการเข้ารับราชการทหารกองประจำการ

กองพัฒนานักศึกษาจัดบริการให้แก่นักศึกษาที่ต้องการขอผ่อนผันการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ คือ

1. นักศึกษาที่ไม่ได้ศึกษาวิชาทหาร
2. นักศึกษาที่ศึกษาวิชาทหาร แต่ไม่สำเร็จชั้นปีที่ 3 เมื่ออายุ 20 ปีบริบูรณ์ และจะต้องเข้ารับการตรวจเลือกในปีถัดไป

ผู้ที่ได้รับการผ่อนผันไว้แล้ว ไม่ต้องขอผ่อนผันอีกจนกว่าจะจบการศึกษา แต่จะต้องไปรับหมายเรียก (สค.35) และแสดงตัวต่อคณะกรรมการตรวจเลือกทุกปี การขอผ่อนผันสามารถทำได้จนอายุถึง 26 ปีบริบูรณ์

หน่วยงานบริการและสวัสดิการ

งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา/การแนะแนวให้แก่นักศึกษา ทั้งด้านส่วนตัว สังคม การศึกษา และอาชีพ เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาได้มีความพร้อมในการเรียนรู้ การปรับตัว การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ได้อย่างมีความสุข ตลอดจนการเตรียมตัวศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการเตรียมความพร้อมสู่โลกอาชีพโดยงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ มีบริการต่าง ๆ ดังนี้

ห้องสมุดแนะแนว เป็นบริการห้องสมุดที่มีหนังสือหลากหลาย ทั้งการศึกษาและอาชีพ (Educational & career library) โดยจัดซื้อ จัดหาหนังสือ หรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษ การเตรียมตัวสู่อาชีพ เพื่อพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน ทั้งสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจ ตลอดจนบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ด้านการศึกษาและอาชีพ เช่น เทป สไลด์ วีดีโอ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา และผู้ที่สนใจทั่วไป

บริการศูนย์สนเทศ เป็นบริการสำหรับให้ความรู้ ข่าวสารแก่นักศึกษา ทั้งด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านส่วนตัวและสังคม นักศึกษาสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับหน่วยงานภายนอก หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับกองพัฒนานักศึกษา ได้ที่อาคารเรือนแพ กองพัฒนานักศึกษา

บริการจัดหางาน เป็นหน่วยประสานระหว่างนักศึกษา กับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อจ้างงานให้แก่นักศึกษาที่แจ้งความประสงค์ที่จะทำงาน โดยนักศึกษาสามารถเขียนใบสมัครได้ตลอดปีการศึกษา

ฝึกอาชีพอิสระ มหาวิทยาลัยได้จัดโครงการอาชีพให้นักศึกษาได้ฝึกอาชีพอิสระ เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพในอนาคต โดยนักศึกษาที่สนใจสามารถติดต่อเพื่อขอฝึกอาชีพได้ที่กองพัฒนานักศึกษา

ศูนย์ส่งเสริมการทำงานระหว่างเรียน จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ประสานงานโครงการสนับสนุนนักศึกษาทำงานระหว่างเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเห็นชอบในหลักการของสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อสนับสนุนเงินทุนการศึกษาให้นักศึกษายากจนแบบไม่ต้องใช้คืน

บริการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีปัญหาส่วนตัว ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาวิชาการเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นการให้คำปรึกษาทั้งรายบุคคล และให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ในรูปแบบของคลินิกเพื่อนรู้ใจ โดยจัดผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิให้บริการปรึกษาทั้งในเวลาราชการตามตาราง

งานทุนการศึกษา

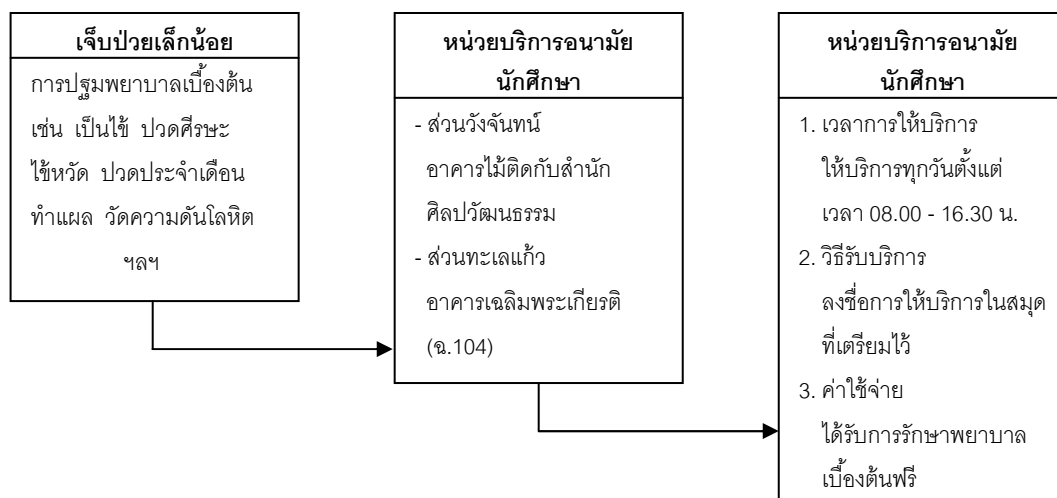
1. **กองทุนเงินยืมฉุกเฉิน** เป็นกองทุนที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการศึกษา โดยมีเงื่อนไขการยืม - คืนเงินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. **กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา** เป็นกองทุนที่ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยคุณสมบัติผู้กู้ยืมเงินต้องเป็นไปตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 และประกาศคณะกรรมการฯ เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ และคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน

3. **ทุนการศึกษาประเภททุนทั่วไป** เป็นทุนการศึกษาที่ผู้มีจิตศรัทธามอบเงินทุนการศึกษาให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาเล่าเรียน เป็นเงินทุนอุดหนุน (ให้เปล่า) กองพัฒนานักศึกษาจะแจ้งกำหนดการเข้ารับการสัมภาษณ์เพื่อพิจารณานักศึกษาทุนตามลำดับต่อไป

งานอนามัยและสุขภาพ

แนวทางการใช้บริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา ดังภาพ 3 ดังนี้



ภาพ 3 แนวทางการใช้บริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พิบูลสงคราม. 2550, หน้า 22)

งานประกันอุบัติเหตุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ดำเนินการติดต่อและประสานงานประกันภัยอุบัติเหตุ
กลุ่มให้แก่นักศึกษา โดยบริษัทประกันชีวิต เป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาให้แก่
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกคน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้แบ่งหน่วยงานตามหน้าที่
ความรับผิดชอบออกเป็น 3 หน่วยงาน ดังนี้

1. หน่วยงานธุรการ ประกอบด้วยงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 งานสารบรรณ รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบ การรับ - ส่ง เก็บรักษา
แจ้งเอกสารและหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ
กองพัฒนานักศึกษา

1.2 งานการเงินและพัสดุ รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการเบิก-จ่ายการเงิน เก็บ
รวบรวมเอกสารทางการเงิน การจัดซื้อ-จัดจ้าง การรวบรวมและจัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์
ควบคุมการเบิก-จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ การเก็บรักษาและตรวจสอบการซ่อมบำรุงวัสดุ-ครุภัณฑ์
ประสาน ดำเนินการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์และจัดจำหน่ายครุภัณฑ์ประจำปีของกองพัฒนานักศึกษา

1.3 งานเลขานุการและการประชุม รับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสัมมนาและจัดประชุมต่าง ๆ เช่น จัดทำวาระการประชุม บันทึก และรายงานการประชุม

1.4 งานประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษาและองค์การนักศึกษาให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทราบ

1.5 ด้านแผนงานและการประกันคุณภาพ รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกั้บแผนงานและการประกันคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแผนงานโครงการต่าง ๆ จัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ติดตามและประเมินผลงานและโครงการของฝ่ายต่าง ๆ ในกองพัฒนานักศึกษา

2. หน่วยงานกิจกรรมนักศึกษา ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

2.1 งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การจัดประชุมสัมมนา การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การควบคุม ดูแล ติดตาม ประเมินผล และให้คำปรึกษาของคณาจารย์ นักศึกษา งานสโมสรคณะ งานชมรมและงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

2.2 งานส่งเสริมและรักษาวินัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดระเบียบ กฏ ข้อบังคับนักศึกษา ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล ความประพฤตินักศึกษา ตลอดจนสอบสวนและพิจารณาความผิดของนักศึกษาที่กระทำผิดทางวินัยตามคำสั่งของมหาวิทยาลัย

2.3 งานส่งเสริมการกีฬา รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การประสานงาน การจัดและการส่งเสริมการจัดการแข่งขันกีฬาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย งานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา ได้แก่ จัดหาอุปกรณ์ จัดเก็บรักษา การดูแลการเบิก-จ่าย การใช้สนามและอุปกรณ์กีฬา งานด้านเอกสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จัดอบรม การรับสมัครและคัดเลือกนักกีฬา ตลอดจนจัดทำข้อมูลทะเบียนประวัติและสถิติทางด้านกีฬา

2.4 งานการศึกษาวิชาทหาร รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาวิชาทหาร การควบคุม ดูแลนักศึกษาวิชาทหาร จัดทำทะเบียนสถิตินักศึกษาวิชาทหาร ตลอดจนการติดตามและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและการฝึกอบรมนักศึกษาวิชาทหาร

3. หน่วยงานบริการและสวัสดิการ ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

3.1 งานทุนการศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ เอกสารและหลักฐานต่าง ๆ สัญญาและการรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมเงินทุนการศึกษา ซึ่งได้แก่ ทุนการศึกษาทั่วไป เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนเงินยืมฉุกเฉิน ประสานงานหน่วยงานและแหล่งทุนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การดำเนินการรับสมัคร จัดทำฐานข้อมูล สัมภาษณ์ และประกาศผลการพิจารณาผู้รับทุนการศึกษา

3.2 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและเผยแพร่ทางด้านอาชีพและการจัดหางาน การให้คำปรึกษาด้านการศึกษา อาชีพ และปัญหาเรื่องส่วนตัว เป็นรายบุคคลและกลุ่ม การสำรวจและรวบรวมอาชีพ โครงการฝึกอาชีพอิสระ จัดทำโครงการเพื่อพัฒนานักศึกษาและจัดกิจกรรมแนะแนว ได้แก่ พิธีการปฐมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ และอื่น ๆ

3.3 งานอนามัยและสุขภาพ รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดูแลนักศึกษา จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์งานอนามัย การจัดทำทะเบียนควบคุมการเบิก - จ่ายยาสามัญประจำบ้าน และยาเวชภัณฑ์ ให้คำปรึกษาตรวจสุขภาพเบื้องต้น การส่งต่อนักศึกษาที่เจ็บป่วยและได้รับอุบัติเหตุไปสถานพยาบาลและติดตามการรักษา ตลอดจนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3.4 งานประกันอุบัติเหตุ รับผิดชอบเกี่ยวกับการประสานงานกับกองบริการนักศึกษาและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำดำเนินเรื่องการเบิกค่าสินไหมทดแทนให้กับนักศึกษาในรายที่ได้รับอุบัติเหตุ บาดเจ็บ หรือเสียชีวิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัยในประเทศ

สุรพร ศิริลาภ (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารายงานให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงใต้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงใต้ และเปรียบเทียบการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงใต้ และเปรียบเทียบการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา ระหว่างวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี และวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า

จันทบุรี การวิจัยปรากฏผลดังนี้ 1. การให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี และวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โดยภาพรวมให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านปกครองและวินัยนักศึกษา ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านแนะแนวนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา และด้านหอพักนักศึกษา 2. เปรียบเทียบการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี และวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านแนะแนวนักศึกษา ด้านหอพักนักศึกษา และด้านสวัสดิการนักศึกษา มีการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านปกครองและวินัยนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ไวภูณท์ ทองอร่าม (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณีตามความคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อศึกษาการดำเนินงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า

1. การดำเนินงานกิจการนักศึกษาโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นงานแต่ละงานพบว่า การดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษา งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ งานพัฒนาบุคลิกภาพและวินัย งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานให้คำปรึกษาและแนะนำ และงานจัดหาทุนและจัดหางาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกงาน

2. การดำเนินงานกิจการนักศึกษาทุกงานในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี เปรียบเทียบตามความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และคณะที่สังกัด พบว่า

2.1 นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาต่างระดับชั้นปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกิจการนักศึกษา มีความเหมาะสมมากกว่าความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

2.3 นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

2.3.1 นักศึกษาคณะเกษตรและอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกิจการนักศึกษา มีความเหมาะสมมากกว่าความคิดเห็นของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

2.3.2 นักศึกษาคณะเกษตรและอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกิจการนักศึกษามีความเหมาะสมมากกว่าความคิดเห็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

2.3.3 นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกิจการนักศึกษามีความเหมาะสมมากกว่าความคิดเห็นของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

2.3.4 นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกิจการนักศึกษามีความเหมาะสมมากกว่าความคิดเห็นของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

2.3.5 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกิจการนักศึกษามีความเหมาะสมมากกว่าความคิดเห็นของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

อุกฤษฏ์ มนุจันทรธ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิต และสวัสดิการ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ จำแนกตามเพศ คณะ และชั้นปี กลุ่มตัวอย่าง เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีทุกคณะ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 549 คน ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างในด้านห้องพัก ด้านอนามัยและด้านอาหาร ส่วนนิสิตที่มีคณะวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ โดยรวมและรายด้านทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน และนิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างในด้านอนามัย โดยนิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อุษา เสวตงาม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ แขนงวิชา และภาคการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ จำนวน

447 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกัน ในด้านแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ส่วนนักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน และนักศึกษาที่เรียนภาคต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อาภาพร บุลศรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามเพศ คณะ และชั้นปี กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และองค์กรฯ จำนวน 352 และ 320 คน ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นิสิต เห็นว่า ด้านอนามัยมีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านบริการนิสิต และด้านบริการจัดหางานเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ มีความคิดเห็นต่องานบริการ และสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตเห็นว่าด้านงานบริการนิสิต มีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านบริการจัดหางาน และงานอนามัยมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการ และสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านงานบริการนิสิตและด้านงานอนามัย ส่วนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านงานบริการนิสิต และด้านงานบริการจัดหางาน นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกัน พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความคิดเห็นโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน ส่วนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ มีความคิดเห็นโดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตที่มีคณะวิชาแตกต่างกัน ทั้งนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และองค์กรฯ มีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต โดยรวมและทุก ๆ ด้านแตกต่างกัน

พิชิต ทองประยูร (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ตามการรับรู้ของนักศึกษา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงเกี่ยวกับการปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา และศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาในแต่ละด้าน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ งานที่ปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมและงานบริการและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมและงานบริการสวัสดิการอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระหว่างการปฏิบัติจริงกับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธานี คงเพชร (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ใน 9 ด้าน คือ ด้านกองทุนเงินกู้ยืม ด้านกิจกรรม ด้านกีฬา ด้านแนะแนว ด้านพยาบาล ด้านพัฒนาวิสัย ด้านวิชาทหารและลูกเสือ ด้านส่งเสริมจริยธรรม และด้านสวัสดิการ จำแนกตาม ภาคที่เรียน สาขาวิชา และชั้นปีที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 113 ข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test F -test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาที่มีภาคที่เรียนต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกองทุนเงินกู้ยืม ด้านกิจกรรม ด้านกีฬา ด้านแนะแนว ด้านพัฒนาวิสัย ด้านวิชาทหารและลูกเสือ และด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05
4. นักศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกองทุนเงินกู้ยืม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

วิจัยต่างประเทศ

ฮาร์โรลด์ (Harrold & Cyrini, 1973, p. 326) ได้วิจัยเรื่องการควบคุมการจัดกิจกรรม นักศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า จุดมุ่งหมายของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เหมาะสมคือ การปลูกฝังเสริมสร้างพัฒนาการและส่งเสริมบุคลิกภาพของนักศึกษาทุกด้าน ให้มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของวิทยาลัย การควบคุมควรกำหนดขอบเขตกว้าง ๆ ยืดหยุ่นพอควร มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา และการแสดงออกอย่างอิสระ โดยยอมรับการเปลี่ยนแปลงในค่านิยมทางสังคมที่เกิดขึ้นของนักศึกษา สำหรับการบริหารงานบุคคลในสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลต่อการบริหารกิจการนิสิต

โดแนลด์ (Donald, 1974, p.1882 - A) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ และสมาชิกของสภามหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม นักศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในรัฐเวอร์จิเนีย โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ และสมาชิกสภามหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม 5 ประเภท คือ การปกครองนักศึกษา กิจกรรมสภานักศึกษา กิจกรรมการพิมพ์ กิจกรรมความสนใจพิเศษ และบริการสังคมของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการที่เข้ามาเป็นผู้ปกครองของนักศึกษาควรจะต้องมาจากการเลือกตั้ง สภานักศึกษาทุกแห่งมีรูปแบบการจัดเหมือนกันหมด กิจกรรมการพิมพ์ที่จัดคือ การออกหนังสือพิมพ์และวารสาร กิจกรรมความสนใจพิเศษจัดกันอย่างกว้างขวาง และจัดได้แตกต่างกันมากในแต่ละวิทยาลัย กิจกรรมบริการสังคมของนักศึกษาทุกวิทยาลัยมีความหวังไว้สูงมาก แต่เมื่อปฏิบัติจริงแล้วมักทำไม่ได้ตามแผนการ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า คณะกรรมการปกครองนักศึกษาควรรู้และเข้าใจในบทบาทของตนเองมากกว่านี้ ทางวิทยาลัยควรจะประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมให้มาก เพราะเท่าที่เป็นอยู่ นักศึกษามีปัญหาในเรื่องนี้มาก โครงการของสภานักศึกษาควรจะได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดองค์การ กิจกรรมทุกประเภทควรจัดขึ้นตามความต้องการของนักศึกษาส่วนใหญ่ กิจกรรมบริการสังคมควรจะมีการอบรมและให้ความรู้แก่นักศึกษา

อับราฮามโมวิส (Abrabamowicz, 1986, pp. 429 - A430 - A) ได้ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา และความสัมพันธ์ที่มีต่อความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ในวิทยาลัยและความพึงพอใจในวิทยาลัย งานวิจัยหลายชิ้นได้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอำนวยความสะดวกประโยชน์อย่างมากให้แก่การศึกษาและพัฒนาการของนักศึกษา อย่างไรก็ตามอาจเป็นไม่ชัดเจนนักว่าสิ่งนี้เกิดขึ้นอย่างไร และการเข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทั้งหมด และแสดงความพอใจในสถาบันและความเข้าใจสถาบันเป็นอย่างไร ผู้วิจัยได้ศึกษากับนักศึกษา

กลุ่มทดลองทั้งหมด ผลการวิจัยปรากฏว่า นักศึกษาที่เป็นสมาชิกชมรมทำคะแนนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เป็นสมาชิกชมรมอย่างมีนัยสำคัญ ผลที่ได้จึงสรุปว่าการที่นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา โดยการเป็นสมาชิกชมรมต่าง ๆ และให้ความสนใจร่วมปฏิบัติงานกิจกรรมของชมรมอย่างสม่ำเสมอจะส่งผลที่มีค่าแก่การศึกษาต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. **ตัวแปรต้น** (Independent Variables) ซึ่งได้แก่ เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ระดับชั้นปี ได้แก่ ระดับชั้นปีที่ 1 – 4 และคณะวิชา ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และอาหาร และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2. **ตัวแปรตาม** (Dependent Variables) ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (อ้างอิงใน Millet, 1954, p. 38; In Jung Wang, 1986, p. 104; มณีวรรณ ตันไทย, 2533, หน้า 66 – 69; วิบูลย์ วงศ์ก้อม, 2535, หน้า 8; วัลลภา ชายหาด, 2535, หน้า 65 และสมเกียรติ สมพงษ์, 2536, หน้า 6)