

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการจำเป็นของนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีของความต้องการ
 - 1.1 ความหมายของความต้องการ
 - 1.2 ทฤษฎีของความต้องการ
 - 1.3 การประเมินความต้องการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา
 - 2.1 ความหมายของการพัฒนานักศึกษา
 - 2.2 หลักการของการพัฒนานักศึกษา
 - 2.3 เป้าหมายของการพัฒนานักศึกษา
 - 2.4 กิจกรรมที่นำไปสู่การพัฒนานักศึกษา
3. การจัดการบริการแก่นักศึกษา
 - 3.1 การจัดการบริการแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
 - 3.2 การจัดการบริการแก่นักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม
 - 3.3 การจัดการบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ภายใต้การประกันคุณภาพการศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีของความต้องการจำเป็น

1.1 ความหมายของความต้องการ

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของ ความต้องการจำเป็น (Needs) ซึ่งนักวิชาการไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จิตรลดา วงษ์พานิช (2534) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง สภาพการณ์ที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่ปฏิบัติอยู่กับสิ่งที่เป็จุดประสงค์ที่ตั้งไว้

ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2546) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง ความแตกต่างที่บุคคลรับรู้ได้ ระหว่างสภาพในอุดมคติและสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งมีอิทธิพลเพียงพที่จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

สุวิมล ว่องวานิช (2548) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) ได้มีนักวิชาการให้นิยามเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การนิยามความต้องการจำเป็นที่อิงโมเดลความแตกต่าง หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง และการนิยามความต้องการจำเป็นที่อิงโมเดลการแก้ไขปัญหา หมายถึง การกำหนดสิ่งที่จำเป็นประโยชน์ที่จะต้องทำให้เกิดหรือจัดหาเพื่อเสริมให้กับส่วนที่ขาดหายไปให้มีความสมบูรณ์ขึ้น

Guba และ Lincoln (1982 อ้างถึงใน สุวิมล, 2548) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง ผลต่างระหว่างที่สภาพที่ควรจะเป็นกับสภาพที่เป็นอยู่จริง และจะเป็นความต้องการจำเป็นต่อเมื่อสิ่งที่ได้รับนั้นก่อให้เกิด ประโยชน์ และหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสภาพที่เป็นทุกข์ อันตราย หรือสภาพที่ไม่น่าพอใจ

Kaufman, Rojas และ Mayer (1993) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่เป็นอย่างปัจจุบันและสิ่งที่ปรารถนาจะเกิดขึ้นหรือต้องการให้เกิดขึ้น

Altschuld และ Witkin (2000) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอย่าง (สภาพที่เกิดขึ้นจริง) กับสิ่งที่ควรจะเป็น (สภาพที่พึงปรารถนา)

จากความหมายของความต้องการจำเป็น (Needs) ทั้งหมด สรุปว่า ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง ผลต่างที่บุคคลรับรู้ระหว่างที่สภาพที่ควรจะเป็นกับสภาพที่เป็นอยู่จริง โดยจะเป็นความต้องการจำเป็นก็ต่อเมื่อสิ่งที่ได้รับนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสภาพที่เป็นทุกข์ อันตราย หรือสภาพที่ไม่น่าพอใจ

1.2 ทฤษฎีของความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการจำเป็น (Needs) เป็นทฤษฎีที่นักวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักจิตวิทยาได้กล่าวถึงไว้มากมาย ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory)

Abraham Maslow เป็นเจ้าของทฤษฎีความต้องการจำเป็น (Needs) ที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป มีชีวิตในช่วงปี ค.ศ. 1908 - 1970 ช่วงแรกได้ทำการทดลองกับลิง และพบว่าความต้องการจำเป็นมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงระดับสูง (สุวิมล, 2548) ซึ่ง Hick (1967 อ้างถึงใน ปรียาพร, 2547) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory) มีสมมติฐานดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

Maslow (1970) แบ่งลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการด้านกายภาพ (**Physiological Needs**) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การนอนหลับ การพักผ่อน การขับถ่าย เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (**Safety Needs**) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหารหรือที่อยู่อาศัย และปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านความรักและการมีส่วนร่วม (**The Belongingness and Love Needs**) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเพื่อน ต้องการความรักความเอาใจใส่ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และการเข้าสมาคมต่างๆ

4. ความต้องการด้านการได้รับการยกย่องนับถือ (**The Esteem Needs**) เป็นความต้องการที่จะได้รับการนับถือ การยอมรับ การยกย่องจากผู้อื่น มีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้ตระหนักว่าตนเองมีความสำคัญต่อผู้อื่น ซึ่งทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

5. ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (**The Needs for Self - Actualization**) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่มีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถทำได้ และต้องการสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ต้องการ

1.2.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (**Alderfer's Modified Needs Hierarchy Theory**)

Alderfer (1972) ทำการศึกษาขยายทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยได้แบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ และได้เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (**ERG : Existence - Relatedness - Growth Theory**) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการเพื่อการมีชีวิตอยู่ (**Existence Needs**) เป็นความต้องการสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น รวมถึงความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งตรงกับความต้องการในลำดับขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์

2. ความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (**Relatedness Needs**) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม รวมถึงการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ทั้งคนในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และนายจ้าง ซึ่งตรงกับความต้องการในลำดับขั้นที่ 3 และ 4 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (**Growth Needs**) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายในบุคคลโดยต้องการการยอมรับนับถือตนเอง รวมถึงต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า ต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งตรงกับความต้องการในลำดับขั้นสูงสุดของมาสโลว์

1.3 การประเมินความต้องการ

ลูวิมล ว่องวานิช (2548) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นว่า มีจุดกำเนิดในช่วงทศวรรษที่ 1930 เริ่มต้นครั้งแรกโดยคณะกรรมการติดตามประเมินผลโครงการศึกษา 8 ปี (**Eight Year Study**) ได้ทำการศึกษาความสนใจหรือความต้องการของผู้เรียน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่สนองความสนใจหรือความต้องการของผู้เรียน โดยการประเมินความต้องการจำเป็นได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดสำคัญและได้รับความสนใจอย่างมากในปี ค.ศ. 1946 หลังจากนั้นการประเมินความต้องการจำเป็นก็มีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การประเมินความต้องการจำเป็นถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและสาขาวิชาต่างๆ เช่น การให้บริการแก่ประชาชน และการบริการด้านสุขภาพ แต่การนำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นไปปฏิบัติกัน เกิดขึ้นอย่างมากในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 โดยเริ่มปรากฏชัดเจนในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น แคนาดา และสหรัฐอเมริกา โดยในสหรัฐอเมริกามีการออกกฎหมายให้มีการประเมินความต้องการจำเป็น และจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น เพื่อขอจัดสรรงบประมาณดำเนินโครงการต่างๆ

ประเทศไทยยังไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายบังคับให้มีการประเมินความต้องการจำเป็น ในการของบประมาณสนับสนุนโครงการอย่างเป็นทางการเหมือนในต่างประเทศ โดยเมื่อพิจารณาความก้าวหน้าของศาสตร์การประเมินความต้องการจำเป็นพบว่า ยังมีความเคลื่อนไหวค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่กล่าวถึงในฐานะเป็นขั้นตอนหนึ่งของการวางแผนงานเท่านั้น ซึ่งมักไม่ให้ความสำคัญกับเทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็นมากนัก

สำหรับขั้นตอนในการประเมินความต้องการจำเป็น โดยทั่วไปประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาสิ่งที่มุ่งหวัง (**What should be**)
2. การศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (**What is**)
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 และจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น
4. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างในข้อ 3 และจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น
5. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อ 4

1.3.1 วิธีการในการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น มีวิธีการที่หลากหลายขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการประเมิน ซึ่งวิธีการในการประเมินแบบต่างๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.3.1.1 การสำรวจ

การระบุความต้องการจำเป็นที่ดำเนินการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสำรวจเรียกว่า “การสำรวจความต้องการจำเป็น” (needs survey) วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ทั้งสามวิธีนี้เป็นวิธีวิจัยพื้นฐานที่สามารถดำเนินการได้ง่าย โดยเมื่อกำหนดประเด็นวิจัย จุดมุ่งหมายและระบุประเภทความต้องการจำเป็นแล้ว จึงทำการออกแบบ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการสร้างเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล ขั้นตอนสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นสำหรับการสำรวจคือ การนิยามความต้องการจำเป็นว่าจะใช้นิยามความแตกต่าง (discrepancy definition) หรือนิยามการแก้ไขปัญหา (solution definition) ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.1.2 การวิเคราะห์อนาคต

ความต้องการจำเป็นจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน (current needs) และความต้องการจำเป็นในอนาคต (future needs) โดยการกำหนดความต้องการจำเป็นในอนาคตเป็นการคาดการณ์ถึงสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต ซึ่งการกำหนดความต้องการจำเป็นในอนาคตมีความจำเป็นมากในกรณีที่ต้องสำรวจเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรไว้ และต้องใช้ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรให้ไปถึงจุดนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดความต้องการจำเป็นสำหรับพัฒนาองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต โดยวิธีการที่นำมาใช้ในการระบุความต้องการจำเป็นในการวิเคราะห์อนาคต ได้แก่ การสร้างอนาคตภาพ (scenario development) วงล้ออนาคต (future wheel) และเทคนิคเดลฟาย (delphi technique)

1.3.1.3 การจัดลำดับความสำคัญ

การระบุความต้องการจำเป็น โดยไม่จัดเรียงลำดับความสำคัญ ถือว่าเป็นการประเมินความจำเป็นไม่ครบถ้วน ข้อมูลที่นำมาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นอาจมาจากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือกระบวนการกลุ่ม ซึ่งวิธีการในการจัดลำดับความสำคัญมี 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มาจากการตอบสนองเดี่ยว และกลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มีการตอบสนองคู่ โดยแต่ละกลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มาจากการตอบสนองเดี่ยว

ข้อมูลที่มาจากการตอบสนองเดี่ยว คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปของความต้องการจำเป็นเรียบร้อยแล้ว ไม่ต้องนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างของสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็น การเตรียมคำถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ต้องมีคำถามเพียงส่วนเดียวคือ การถามตรงว่าความต้องการจำเป็นมีอะไรบ้าง หรืออะไรที่เป็นความต้องการจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลมีการประมวลผลความคิดและระบุทันที โดยไม่ต้องให้ข้อมูลส่วนที่เป็นสภาพปัจจุบันและส่วนที่เป็นสภาพที่ควรจะเป็น สำหรับวิธีการจัดลำดับความสำคัญจากข้อมูลที่มาจาก

การตอบสนองเดี่ยวใช้ได้ทั้งการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น การจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ และการจัดลำดับความสำคัญของทางเลือก

กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มีการตอบสนองคู่

ข้อมูลที่มาจากการตอบสนองคู่ ผู้ให้ข้อมูลต้องให้คำตอบในเครื่องมือวัดที่เป็นมาตราประมาณค่า โดยระบุความสำคัญ ($I = \text{Importance}$) ของข้อความที่เปรียบเสมือนค่าที่แทนความสำคัญของ “What Should Be” และระบุระดับสัมฤทธิ์ผล ($D = \text{Degree of Success}$) ซึ่งเปรียบเสมือนค่าที่แทนความสำคัญของ “What Is” โดยวิธีการกำหนดน้ำหนักความสำคัญจากข้อมูลที่มาจากการตอบสนองคู่ จะใช้กับการจัดลำดับความต้องการจำเป็นเท่านั้น

1.3.1.4 การวิเคราะห์สาเหตุ

การวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็น มีนักวิชาการเคยใช้วิธีการวิจัยสัมพันธ์ ซึ่งวิธีการนี้สามารถใช้วิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นได้ดี แต่ในทางปฏิบัติมีการนำการวิจัยความสัมพันธ์มาใช้ไม่กว้างขวางนัก เนื่องจากต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่พอสมควร ประกอบกับมักใช้กับข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม เนื่องข้อเหล่านี้ทำให้เกิดข้อจำกัดในการวิจัย ดังนั้นวิธีการที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุความต้องการจำเป็นได้แก่ เทคนิคแผนภูมิก้างปลา (fishboning technique) และการวิเคราะห์ FTA (fault tree analysis)

1.3.1.5 กระบวนการกลุ่ม

การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ ต้องให้ข้อมูลทั้งในส่วนของการระบุความต้องการจำเป็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น และทางเลือกในการแก้ไขปัญหา การดำเนินการในเชิงบูรณาการ จึงเป็นวิธีการที่จะทำได้ข้อความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรแบบองค์รวม ในบรรดาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยพบว่า การใช้กระบวนการกลุ่มเป็นวิธีการที่สามารถให้คำตอบแบบองค์รวมได้ดีวิธีหนึ่ง และสามารถนำไปใช้ได้หลายบริบท สามารถปฏิบัติได้ง่าย ใช้เวลาไม่มาก เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการประเมินความต้องการจำเป็น หลักการที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นโดยใช้กระบวนการกลุ่มคือ การทำงานแบบร่วมมือรวมพลัง เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน อันจะส่งผลต่อการนำผลการประเมินความต้องการจำเป็นไปใช้ประโยชน์ สำหรับวิธีการที่ใช้ในการดำเนินการกระบวนการกลุ่มได้แก่ การจัดกลุ่มสนทนา เทคนิคกลุ่มสมมติ นัย เทคนิคเสียงจากภาพ การประชาพิจารณ์ และการสร้างแผนที่มโนทัศน์

สำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการประเมินความต้องการจำเป็นโดยการจัดลำดับความสำคัญ และใช้กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มีการตอบสนองคู่ในการประเมิน

1.3.2 การวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการจำเป็น

เนื่องจากการประเมินความต้องการจำเป็น ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ในครั้งนี้ มีการใช้กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มีการตอบสนองคู่ในการประเมิน โดยรูปแบบของการให้คำตอบข้อมูล แบบตอบสนองคู่ (Dual – response format) ที่มีข้อความให้ตอบในรูปมาตราประมาณค่า โดยให้ระบุ ข้อมูลทั้งสองชุดคือ ระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงและสภาพที่ควรจะเป็น ซึ่งวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของ ความต้องการจำเป็นกระทำดังต่อไปนี้

1.3.2.1 กลุ่มวิธีที่ใช้หลักประเมินความแตกต่าง

วิธีการที่ใช้หลักประเมินความแตกต่างพบว่าเป็นที่นิยมใช้อย่างมาก โดยมีการรวบรวม ข้อมูลแบบตอบสนองคู่จากมาตรวัดที่แสดงระดับความสำคัญ ($I = \text{Importance}$) ของข้อความนั้น เปรียบเสมือนค่าที่บอกระดับของ “What Should Be” และมาตรวัดที่แสดงระดับที่ข้อรายการนั้น ได้รับการตอบสนองหรือสัมฤทธิ์ผล ($D = \text{Degree of Success}$) ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เปรียบเสมือน ค่าที่บอกระดับของ “What Is” ซึ่งสูตรในการคำนวณระดับความต้องการจำเป็นมีดังนี้

วิธี Mean difference Method (MDF)

กำหนดโดยหาค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยของ I และ ค่าเฉลี่ยของ D บางครั้ง เรียกว่า rank of difference score ซึ่งมีสูตรการคำนวณคือ

$$\text{MDF} = I - D$$

ข้อดีของการใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของผลต่างค่าเฉลี่ยคือ เป็นวิธีที่สามารถวิเคราะห์ที่ได้ง่าย ไม่ต้องใช้สถิติ วิเคราะห์ขั้นสูง สามารถวิเคราะห์ได้ด้วยมือ และเป็นที่ยอมรับง่าย ข้อเสียของวิธีนี้คือ บางครั้งความต้องการจำเป็น หลายข้อมีคะแนนความแตกต่างเท่ากัน ทำให้มีการตีความว่าเป็นความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญเท่ากัน

วิธี Priority Needs Index (PNI)

เป็นวิธีเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ซึ่งพัฒนาขึ้นมาโดยใช้ ค่าสถิติในรูปดัชนีที่สามารถบอกค่าต่ำสุดและสูงสุดได้ วิธีการนี้ถูกดัดแปลงมาจากวิธีเรียงตำแหน่งความต้องการ จำเป็นจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวังกับที่เป็นอยู่จริง โดยการถ่วงน้ำหนักของผลต่างค่าเฉลี่ย ระหว่าง I และ D ด้วยน้ำหนักความสำคัญของ I

$$\text{PNI} = (I - D) \times I$$

เมื่อคำนวณและทำการสรุปผลการประเมินความต้องการจำเป็นเมื่อถ่วงน้ำหนักด้วยค่าที่คาดหวัง (ค่า I) ค่าที่ได้ จากการคำนวณอาจส่งผลให้ลำดับของความต้องการจำเป็นแตกต่างจากการคำนวณด้วยวิธี MDF อย่างไรก็ตาม การใช้สูตร PNI มีได้หมายความว่าจะให้ผลการประเมินความต้องการจำเป็นแตกต่างจากสูตร MDF ทุกครั้ง ในบางครั้งไม่ว่าจะใช้วิธีการใด การวิเคราะห์ข้อมูลก็สามารถให้ผลสอดคล้องกันได้ทั้งในแง่ลำดับของความต้องการ จำเป็น

วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง

เป็นสูตรที่ปรับปรุงจาก PNI ดั้งเดิม เป็นวิธีการที่หาค่าผลต่างของ (I - D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความถี่ในการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่อยู่ในช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

การวิเคราะห์เมทริกซ์ (matrix analysis)

เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เน้นการเสนอผลการดำเนินงานของหน่วยงานในส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา โดยการแบ่งตารางออกเป็น 4 ช่อง แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่มุ่งหวังและสภาพที่เกิดขึ้นจริง จุดที่ใช้ในการแบ่งอาจเป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนสูง - ต่ำที่กำหนดหรือเกณฑ์ที่ผู้ประเมินเห็นว่าเหมาะสมที่จะเป็นจุดตัด (cut - off score)

สภาพที่เป็นจริง			
สูง 100%	1	2	
	ผลดีเกินเกณฑ์	ผลงานประสบความสำเร็จดี	
ปานกลาง 50%	4	3	
	ผลงานยังไม่ดี แต่ยังไม่น่าห่วง	ผลงานไม่ดี ต้องปรับปรุง	
ต่ำ 0%			
	ต่ำ 0%	ปานกลาง 50%	สูง 100%
			สภาพที่ควรจะเป็น

ภาพที่ 1 แสดงตารางวิเคราะห์เมทริกซ์ (matrix analysis)

1.3.2.2 กลุ่มวิธีใช้หลักการของการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีหลายส่วนประกอบ

วิธีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น โดยใช้หลักการที่มีหลายส่วนประกอบ (Multi-Component Data Analysis) เป็นวิธีการที่พัฒนาที่มีรากฐานมาจากการประเมินความต้องการจำเป็นตามโมเดลความแตกต่าง ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลจากมาตรวัดที่ให้ผู้ตอบให้ข้อมูลแบบตอบตนเองดู โดยระบุระดับความสำคัญ (I) และระดับที่เป็นอยู่จริง (D) กำหนดความต้องการจำเป็นในรูปแบบดัชนีตามหลักการของการ

วิเคราะห์ส่วนประกอบสามารถกระทำได้ 2 กลุ่มวิธีได้แก่ กลุ่มวิธีสถิติเดล หรือ เดล - เอ็น (Del - N) และ กลุ่มวิธีกำหนดน้ำหนักความต้องการจำเป็น (Weighted Needs Index : WNI) ซึ่งแต่ละกลุ่มมีวิธีย่อยจำนวนแตกต่างกันออกไป

สำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กลุ่มวิธีที่ใช้หลักประเมินความแตกต่าง ตามวิธี **Mean difference Method (MDF)**

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา

2.1 ความหมายของการพัฒนานักศึกษา

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของ การพัฒนานักศึกษา ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ลำเนาวิ ขจรศิลป์ (2538) กล่าวว่า การพัฒนานักศึกษา หมายถึง ความพยายามใดๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีพัฒนาการในด้านต่างๆ อย่างสมบูรณ์

นิตา สุวรรณประเทศ (2544) กล่าวว่า การพัฒนานักศึกษาเป็นการดำเนินการใดๆ ที่มีเป้าหมายให้นักศึกษาเป็นคนที่สมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ

Muller และ Winston (1991) กล่าวว่า การพัฒนานักศึกษาคือ พื้นฐานทางทฤษฎีและปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นเหตุผลทำให้ต้องมีฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยการพัฒนานักศึกษาเป็นการประยุกต์หลักการในการพัฒนามนุษย์มาใช้ในการพัฒนานักศึกษา

จากความหมายดังกล่าวสรุปว่า การพัฒนานักศึกษา หมายถึง การดำเนินการใดๆ ของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นการส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษาให้เป็นคนที่สมบูรณ์ในด้านต่างๆ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ โดยการประยุกต์ใช้หลักการพัฒนามนุษย์ ในการพัฒนาให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาของสถาบัน

2.2 หลักการของการพัฒนานักศึกษา

การที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการใดๆ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่สมบูรณ์และเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์นั้น มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการอย่างมีระบบและมีหลักการ โดยนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการของพัฒนานักศึกษาดังนี้

สภาการศึกษาอเมริกัน (American council on education. 1949 อ้างถึงใน ลำเนาวิ ขจรศิลป์, 2538) ได้เสนอหลักการพัฒนานักศึกษาไว้ 4 ประการคือ

1. การพัฒนานักศึกษาต้องพัฒนาให้มีความสมบูรณ์ในทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจและสติปัญญา

2. นักศึกษามีความแตกต่างกัน แต่แต่ละคนมีเอกลักษณ์ของตนเอง จึงควรปฏิบัติต่อนักศึกษาตามลักษณะที่แตกต่างกัน

3. ควรจัดสภาพแวดล้อมทั้งหมด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนานักศึกษา

4. นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบตนเองในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการพัฒนาด้วยความกระตือรือร้น

Muller และ Winston (1991) ได้มีการเสนอหลักการในการพัฒนานักศึกษาดังนี้

1. การพัฒนานักศึกษาต้องเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง

2. การพัฒนาเกิดขึ้นในลักษณะที่ง่ายไปสู่ยาก

3. การพัฒนาเป็นไปตามลำดับขั้นและขั้นตอนของการพัฒนา โดยอายุเป็นเพียงส่วนหนึ่งในการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาเท่านั้น ดังนั้นจึงควรพิจารณาให้รอบคอบในการกำหนดกลุ่มหรือพัฒนากรุปหนึ่งกรุปใด ทั้งนี้การพัฒนาในสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล จะทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาไปสู่ระดับการพัฒนาที่เหมาะสมกับศักยภาพตนเองมากที่สุด

นอกจากนี้ สรรค์ วรอินทร์ (2552) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนานักศึกษาไว้ดังนี้

1. ส่งเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตร (**Extra - Curriculum**) ที่ก่อให้เกิด

1.1 เพิ่มการเรียนรู้เยาวชนและนักศึกษาในรูปแบบทักษะชีวิต ทักษะสังคม

1.2 พัฒนาสมรรถนะพื้นฐานที่ข้ามพ้นวิชาการ (**Base line competencies**)

1.3 การสะสมความรู้ความสามารถเชิงวิชาการที่ฝังตัว (**Tacit knowledge and**

ability)

โดยการส่งเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตรนี้ อาจดำเนินการในลักษณะค่ายการเรียนรู้ ค่ายอาสา โครงการและกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่างๆ

2. บูรณาการกิจกรรมนอกหลักสูตรและชีวิตจริงเข้ากับหลักสูตร (**Co - Curriculum**) เพื่อเรียนรู้การทำงานในภาคการผลิตและภาคสังคมในลักษณะของ **Work Base Education** เช่น สหกิจศึกษา และ **Community Base Education** เช่น ค่ายเรียนรู้สร้างสรรค์ชุมชน

3. รณรงค์ส่งเสริมการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเป็นต้นแบบและเผยแพร่สู่สังคม

4. จัดการพัฒนาจิตสำนึกความเป็นประชาธิปไตยที่ใสสะอาดถูกต้องและมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

5. จัดทำโครงการเปิดโลกทัศน์และเตรียมความพร้อมนักศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ พัฒนาเรื่องพหุลักษณะพหุวัฒนธรรมและสันติวิธี

6. เน้นการเรียนการสอนกิจกรรมการพัฒนาที่เพิ่มพูนทักษะต่างๆ ได้แก่ การสื่อความหมาย การพัฒนาความเป็นผู้นำ การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม ความอดทน คุณธรรมและจริยธรรม

7. จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในส่วนกลาง สำนักงานการอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยให้บริการแนะแนวอาชีพ ทั้งการบริการแนะแนวอาชีพในนักเรียนชั้นมัธยม อาชีวศึกษา และแนะแนวอาชีพในระดับอุดมศึกษา โดยดำเนินการในรูปแบบของการให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา และการจัดนิทรรศการวิชาชีพให้ผู้ประกอบการและนักศึกษาแนะนำตัว

จากหลักการและแนวทางในการพัฒนานักศึกษาดังกล่าว สรุปว่า การพัฒนานักศึกษาต้องยึดหลักการที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาเกิดความสำเร็จในทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจและสติปัญญา โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักศึกษา สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา ตลอดจนบูรณาการการพัฒนา นักศึกษาในการเรียนการสอนในหลักสูตรและกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนทักษะต่างๆ และควรมีการสอนให้นักศึกษารับผิดชอบในการพัฒนาตนเองด้วยตนเอง

2.3 เป้าหมายของการพัฒนานักศึกษา

นักวิชาการได้กล่าวถึงเป้าหมายของการพัฒนานักศึกษาไว้อย่างหลากหลายดังนี้

ลำเนาวิ ขจรศิลป์ (2538) กล่าวถึงเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยว่าควรประกอบด้วยการพัฒนาอย่างน้อย 7 ประการดังนี้

1. การพัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยมุ่งพัฒนาเจตคติและทักษะในการเรียน เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพ ความรู้และทักษะในการบริหาร ความรู้และทักษะด้านภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเป็นผู้ใฝ่รู้อยู่เสมอ
2. การพัฒนาด้านสติปัญญา โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการคิด การวิเคราะห์ ความรอบคอบไตร่ตรอง และเห็นการณ์ไกล
3. การพัฒนาด้านสังคม โดยเน้นการพัฒนาทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยอาศัยกระบวนการประชาธิปไตย กิริยามารยาทในสังคม มนุษยสัมพันธ์ และรอบรู้ทั้งวัฒนธรรมไทยและต่างชาติที่ต้องติดต่อกัน
4. การพัฒนาด้านอารมณ์ โดยเน้นการทำความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง การปรับและควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการพัฒนาอารมณ์ด้านสุนทรียภาพ เพื่อให้เห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. การพัฒนาด้านเอกลักษณ์ โดยเน้นการทำความเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองในทุกด้าน การพัฒนาความสนใจในอาชีพ การวางแผนเพื่อประกอบอาชีพ การวางแผนการดำรงชีวิตให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเอง
6. การพัฒนาด้านร่างกาย โดยเน้นการพัฒนาความเจริญเติบโตในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย การพัฒนาเจตคติและทักษะในการรักษาสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์และแข็งแรงอยู่เสมอ
7. การพัฒนาด้านคุณธรรม โดยเน้นคุณธรรมขั้นพื้นฐานได้แก่ ความกตัญญูกตเวที ซื่อสัตย์ ประหยัด อุดมทน เสียสละเพื่อส่วนรวม ลด ละเลิกอบายมุข ตลอดจนส่งเสริมให้ยึดมั่นปฏิบัติตามคำสั่งสอนของศาสนา และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

Brown (1972 อ้างถึงใน ลำเนาวิ ขจรศิลป์, 2538) เสนอเป้าหมายของการพัฒนานักศึกษาไว้ 5 ประการได้แก่

1. การพัฒนาเอกลักษณ์ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบค่านิยม การพัฒนาคุณธรรมและพัฒนาเป้าหมายด้านอาชีพ

2. การพัฒนาทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ทักษะในการสื่อความหมาย การพัฒนาความเข้าใจและความเห็นใจผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม
3. การพัฒนาทักษะด้านการเรียนและสติปัญญา ซึ่งจะช่วยให้เป็นบุคคลที่มีความสนใจและทำการศึกษา ค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ ตลอดชีวิต
4. ความซาบซึ้งในธรรมชาติและศิลปะ ตลอดจนพัฒนาทักษะในการสร้างสรรค์งานศิลปะ
5. การพัฒนาด้านร่างกายและทักษะด้านนันทนาการ คือการพัฒนาความเข้าใจ เห็นคุณค่าและบูรณาการกิจกรรมนันทนาการเข้ากับลักษณะการดำรงชีวิตของตน

King และ Field (1980 อ้างถึงใน นิตา สุวรรณประเทศ. 2544) กล่าวว่า การพัฒนานักศึกษา เป็นด้านหนึ่งของกระบวนการพัฒนามนุษย์ โดยการพัฒนานักศึกษามีเป้าหมาย 4 ประการดังนี้

1. การพัฒนาด้านสติปัญญา เน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลในการคิดและเรียนรู้ รวมทั้งกระบวนการในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้น เพื่อสร้างสรรค์ความหมายใหม่ ประเมินคุณค่าและศักยภาพของข้อมูลนั้น
2. การพัฒนาเอกลักษณ์ เน้นการพัฒนาความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง หมายถึง การค้นพบว่าตนเองเป็นใคร และบอกได้ว่าตนเองต้องการเป็นคนประเภทไหน ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนา “อีโก้” หรือ “ลักษณะของบุคคล”
3. พัฒนาลัทธิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เน้นการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ผลของการปฏิสัมพันธ์ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น และเรียนรู้ที่จะสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาค่านิยม เน้นการสร้างเกณฑ์เกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรม ที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต วิธีการกำหนดบทบาทของตนเองในสังคม โดยคำนึงถึงอุดมคติในสังคม

จากเป้าหมายของการพัฒนานักศึกษาดังกล่าวสรุปว่า เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนานักศึกษาคือ การทำให้นักศึกษาเป็นผู้ที่พร้อมด้วยคุณสมบัติต่างๆ ที่จะนำไปสู่การเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยการพัฒนานั้นต้องพัฒนาทั้งด้านสติปัญญา วิชาการ อารมณ์ สังคม เอกลักษณ์ ทักษะทางสังคม ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม

2.4 กิจกรรมที่นำไปสู่การพัฒนานักศึกษา

การพัฒนานักศึกษา สามารถทำได้ด้วยหลายวิธี ทั้งในห้องเรียน นอกห้องเรียน บ้าน ห้องสมุด หรือในทุกๆ สถานที่ แต่การพัฒนานักศึกษาที่นักวิชาการปัจจุบันให้ความสนใจคือ การพัฒนานักศึกษาด้วยกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่ากิจกรรมที่นอกเหนือไปจากการเรียนในชั้นเรียนนั้น สามารถพัฒนานักศึกษาได้เป็นอย่างดี โดยได้มีนักวิชาการกล่าวถึงกิจกรรมนักศึกษากว่า 7 ประการดังนี้

เกษม วัฒนชัย (2539) มีความเห็นว่า ปัจจุบันกิจกรรมนักศึกษามี 7 ประเภทดังนี้

1. องค์กรนักศึกษา เพื่อฝึกให้นักศึกษาเป็นผู้มีหลักการและจิตวิญญาณที่เป็นประชาธิปไตย ฝึกการปกครองตนเอง

2. กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อฝึกและพัฒนานักศึกษาให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม รู้จักเสียสละ และรู้จักการให้

3. กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ให้นักศึกษารักษาความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ รักและซาบซึ้งในศิลปะต่างๆ รวมทั้งประเพณีและวิถีของคนไทย

4. กิจกรรมด้านกีฬา เพื่อพัฒนาสุขภาพให้สมบูรณ์ ฝึกความเป็นสุภาพชน รู้แพ้ รู้ชนะ และรู้จัก

5. กิจกรรมด้านจริยธรรม เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพเป็นพลเมืองดี (Good Citizenship) รวมทั้งมีจรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics)

6. กิจกรรมด้านวิชาการ เพื่อเสริมการเรียนรู้ด้านวิชาการวิชาชีพ

7. กิจกรรมวิเทศสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาเยาวชนไทยเป็นพลเมืองของโลก เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนนักศึกษา ในภูมิภาคเดียวกัน จัดประชุมสัมมนานักศึกษาร่วมกับนักศึกษาต่างชาติ เพื่อให้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์เพื่อเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

สำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2540 อ้างถึงใน นิศ สวรรณประเทศ. 2544) แบ่งประเภทของกิจกรรม นิสิตนักศึกษาในประเทศไทย ตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์หรืออาสาพัฒนาชนบท เพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ อาสาพัฒนาชนบท อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเพื่อสร้างสรรคความเจริญให้แก่ท้องถิ่น ที่จะทำให้นิสิตนักศึกษาได้รับประสบการณ์โดยตรง อันจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในสภาพที่แท้จริงของสังคม ตลอดจนมีความสำนึกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมโดยเฉพาะชนบท

2. กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยอันเป็นมรดกอันล้ำค่า และเอกลักษณ์อันดีงามของชาติ เพื่อปลูกฝังค่านิยมความภาคภูมิใจ และความซาบซึ้งในศิลปวัฒนธรรมไทยแก่นิสิต นักศึกษา และประชาชน โดยทั่วไป

3. กิจกรรมด้านจริยธรรม เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างพัฒนาบุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ คุณธรรม และจริยธรรมแก่นิสิตนักศึกษา ปลูกฝัง เสริมสร้างค่านิยมที่ถูกต้องดีงามในสังคมไทย ให้เกิดขึ้นในตัวนิสิตนักศึกษา และสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อ นิสิตนักศึกษาต่อสังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะเมื่อจบการศึกษาแล้ว

4. กิจกรรมด้านกีฬา เพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีความรู้และทักษะในการเล่นกีฬา ปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและอนามัย ปลูกฝังความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้ภัย สร้างความสามัคคีในหมู่นิสิตนักศึกษาและอาจารย์ด้วนการเล่นกีฬา ช่วยผ่อนคลายความเครียด และพัฒนานิสิต นักศึกษาในด้านอารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจโดยใช้กิจกรรมกีฬาเป็นเครื่องมือ

5. กิจกรรมด้านสัมมนากิจกรรมนิสิตนักศึกษา เพื่อให้นิสิตนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรฝ่ายกิจการ นักศึกษา ได้รับทราบนโยบายและขอบข่ายของการส่งเสริมและดำเนินการจัดกิจกรรมนักศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เจตคติ และถ่ายทอดประสบการณ์การจัดกิจกรรม เพื่อร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหา อุปสรรค กำหนด

แนวทางของการพัฒนา และวางแผนปฏิบัติการ และเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่าง นิสิตนักศึกษา และนิสิตศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและบุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษา

จากกิจกรรมนักศึกษาดังกล่าวสรุปว่า กิจกรรมที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้นักศึกษานั้นมักจะเป็นกิจกรรมหลัก ใน 4 ด้านได้แก่ กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และกิจกรรมด้านอาสาพัฒนา โดยการจัดกิจกรรมจะให้ความสำคัญในด้านใดนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของสถาบันการศึกษาและความต้องการของ นักศึกษาเป็นสำคัญ

3. การจัดการบริการแก่นักศึกษา

การจัดการบริการแก่นักศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นบัณฑิต ที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพราะนอกจากจะส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาความรู้ทางวิชาการวิชาชีพแล้ว หากมหาวิทยาลัยจัดการบริการด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของนักศึกษาแล้ว ยังจะช่วยให้ นักศึกษาเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย รู้สึกดีต่อสถาบันและมีความสุขตลอดช่วงเวลาที่เรียนในมหาวิทยาลัย อีกด้วย ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเกี่ยวกับการจัดการบริการแก่นักศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

3.1 การจัดการบริการแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีการจัดการบริการแก่นักศึกษาในหลายๆ ด้าน เพื่อพัฒนาให้นักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการจัดการบริการแก่นักศึกษาประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน

1.1 สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อเป็น ศูนย์กลางของการผลิตสื่อการศึกษาทุกประเภท ให้บริการยืมสื่อทัศนูปกรณ์ต่างๆ ออกแบบระบบทัศนูปกรณ์ ต่างๆ ห้องเรียนและห้องประชุม รวมไปถึงการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังมีบริการสื่อหลาย ประเภทที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนของนักศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต วิดีโอ วีซีดี และสื่อทัศนูปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน

มหาวิทยาลัยฯ มีศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่มีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้ง หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ โดยศูนย์บรรณสารสนเทศมีระบบการสืบค้นและจัดเก็บทรัพยากรที่ทันสมัยให้ผู้ใช้สามารถ เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงศูนย์บรรณสารสนเทศที่มีการจัดการ การเรียนการสอนผ่านระบบห้องเรียนเสมือนจริง (e-learning) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ ยังมีห้องปฏิบัติการต่างๆ ในลักษณะห้องปฏิบัติการกลางที่ทันสมัย เพื่อให้บริการด้าน การเรียนการสอนแก่นักศึกษาตามสาขาวิชาซึ่งจะต้องเรียนตามที่กำหนดไว้

1.2 การบริการด้านงานลงทะเบียน มหาวิทยาลัยฯ จัดให้มีการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และระบบการชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร

1.3 การบริการนักศึกษานานาชาติ

2. การบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

2.1 หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยฯ จัดให้มีหอพักนักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาที่มีความจำเป็น ด้านที่อยู่อาศัยได้ใช้เป็นที่พักอาศัยอย่างปลอดภัย สะดวกต่อการเรียนและการร่วมกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้ง จัดบริการต่างๆ ไว้ในหอพักอย่างครบถ้วน โดยมีบุคลากรประจำหอพักให้การดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิด อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังมีระบบหอพักพันธมิตรเพื่อบริการนักศึกษาอีกด้วย

2.2 อาคารเรียน/ ห้องเรียน อาคารเรียนรวมของมหาวิทยาลัยเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก สูง 4 ชั้น จำนวน 3 หลัง มีทางเดินเชื่อมถึงกันตลอด โดยห้องเรียนทุกห้องมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ และ โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนมีความทันสมัย ขนาดของห้องเรียนจะแตกต่างกันตามลักษณะ การเรียนการสอน

2.3 สถานที่ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยฯ มีสถานที่เพื่อการออกกำลังกายของนักศึกษาและ บุคลากรอย่างเพียงพอ และสามารถเลือกเล่นได้หลายชนิดกีฬา มีอาคารซิน โสภณพนิช เป็น โรงยิมส์ที่มีสนามกีฬา หลายประเภท โดยเฉพาะกีฬาที่สามารถเล่นในร่มได้ เช่น บาสเก็ตบอล เทควันโด วอลเลย์บอล เทเบิลเทนนิส และ แบดมินตัน เป็นต้น นอกจากนี้ภายนอกอาคารยังมีสนามฟุตบอล จำนวน 2 แห่ง บาสเก็ตบอล จำนวน 1 แห่ง และวอลเลย์บอล 1 แห่งอีกด้วย

2.4 บริการอนามัย มหาวิทยาลัยฯ มีบริการหน่วยพยาบาลเบื้องต้น ตั้งอยู่ที่อาคารซิน โสภณพนิช เพื่อบริการนักศึกษาและบุคลากรในเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย อีกทั้งมีการจัดทำประกันอุบัติเหตุมีผลคุ้มครอง 24 ชั่วโมง ทุกแห่งทั่วโลกให้กับนักศึกษาทุกคน และนักศึกษาที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งสามารถโอนสิทธิ การรักษาพยาบาลที่อยู่ในภูมิลำเนาเป็นโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ อ่าเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการได้

2.5 การจัดจำหน่ายอาหาร มหาวิทยาลัยฯ มีโรงอาหารขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง เพื่อจำหน่าย อาหารแก่นักศึกษา โดยโรงอาหารมีร้านอาหารจำนวนมาก และชนิดของอาหารที่หลากหลาย ซึ่งนักศึกษาสามารถ เลือกรับประทานได้ตามความพอใจ

2.6 ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยฯ เป็นสถานที่จำหน่ายวัสดุและอุปกรณ์การเรียนราคายุติธรรมแก่นักศึกษา โดยมีสินค้าให้เลือกเป็นจำนวนมาก

2.7 ระบบรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยฯ มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยมีพนักงาน รักษาความปลอดภัยตรวจตรา และอยู่เวรยามบริเวณต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย 24 ชั่วโมง

3. การบริการด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา

มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดตั้งงานแนะแนวและบริการนักศึกษา เพื่อมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตลอดจนการปรับตัว เพื่อเอื้ออำนวยให้นักศึกษาดำรงชีวิตอยู่ภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข โดยบริการให้คำปรึกษา 3 รูปแบบ คือ

บริการที่หน่วยบริการให้การบริการ แผนกแนะแนวและบริการนักศึกษา บริการทางโทรศัพท์ และ E-mail

4. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า

4.1 ทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ จัดตั้งแผนกทุนการศึกษา สังกัดสำนักพัฒนานักศึกษา ในการพิจารณาจัดสรรทุนต่างๆ เพื่อเป็นการกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่นักศึกษา โดยทุนต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย ทุนการศึกษาภายใน ทุนจากการบริจาคของบุคคลและมูลนิธิ กองทุนช่วยเหลือนักศึกษายากจน ขาดแคลน หรือประสบภัยพิบัติ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินกู้ยืมที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) รวมถึงข้อมูลของแหล่งทุนเพื่อการศึกษาต่อต่างๆ ก็จะมีการบริการข้อมูลแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

4.2 การบริการจัดหางาน งานแนะแนวนักศึกษา มีบริการข้อมูลตำแหน่งงานให้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ที่สนใจทำงานพิเศษและนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา โดยมีการบริการให้ข้อมูลตำแหน่งงานในระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ชื่อ “บริการข้อมูลการรับสมัครงานสำหรับนักศึกษา” และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของแผนกแนะแนวและบริการนักศึกษา

4.3 แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในระดับคณะวิชา มีการบริการข้อมูลแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา ซึ่งตรงกับความต้องการและสาขาที่เรียน เพื่อให้ นักศึกษาพิจารณาคัดเลือกตามความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

4.4 ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็น มหาวิทยาลัยฯ จัดทำ Website ในระดับมหาวิทยาลัยและคณะวิชา เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นประโยชน์ด้านการเรียนการสอนและการดำเนินชีวิตแก่นักศึกษา เช่น ข่าวสารด้านทุนการศึกษา เป็นต้น รวมถึงการเผยแพร่ข่าวสารภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อ การเรียนและการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อให้ นักศึกษารับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมี จดหมายข่าว มจก เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งด้านกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมมหาวิทยาลัย การเรียนการสอน และวารสาร มจก. วิชาการ ที่เสนองานวิจัยต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษาอีกด้วย

5. การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษารูปแบบต่างๆ มหาวิทยาลัยฯ มีงานแนะแนวนักศึกษา รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมฝึกทักษะและการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ แก่นักศึกษา เพื่อออกสู่ตลาดแรงงาน นอกจากนี้แล้วในระดับคณะวิชาเกือบทุกหลักสูตร จะมีการฝึกงานของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพได้เป็นอย่างดี

3.2 การจัดการบริการแก่นักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม

คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มีการจัดการบริการแก่นักศึกษาในหลายด้าน เพื่อพัฒนานักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการจัดการบริการแก่นักศึกษา มีความสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน

คณะ มีการจัดหาทรัพยากรประเภทต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ รายงานการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ซีดี วีซีดี ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถยืมประกอบการเรียนได้ โดยแยกเก็บตามแต่ละสาขาวิชา นอกจากนี้ยังมีห้องปฏิบัติการที่มีความทันสมัย เพื่อให้บริการด้านการเรียนการสอนแก่นักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาอีกด้วย

2. การบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

2.1 ห้องอ่านหนังสือ คณะฯ มีการจัดห้องสำหรับอ่านหนังสือหรือห้องสมุดในแต่ละสาขาวิชา โดยภายในห้องจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนในข้อ 1 ให้ นักศึกษาสามารถเข้ามาใช้บริการในการอ่านและยืมได้ตลอดเวลาที่มีการเรียนการสอน ทั้งนี้ได้มีการจัดบุคลากรเพื่อดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องอ่านหนังสือด้วย

2.2 ห้องกิจกรรมนักศึกษา คณะฯ ได้มีการจัดห้องกิจกรรมให้นักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชา โดยแยกเป็นส่วนจากห้องเรียนและห้องพักอาจารย์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้ห้องกิจกรรม

3. การบริการด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา

คณะฯ มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความเข้มแข็ง เพื่อดูแลและให้คำปรึกษาด้านการเรียน ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี การดำเนินชีวิตภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนการปรับตัวเพื่อเอื้ออำนวยให้นักศึกษาดำรงชีวิตอยู่ภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข

4. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า

4.1 การบริการจัดหางาน แต่ละสาขาวิชาให้บริการข้อมูลตำแหน่งงานให้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ที่สนใจทำงานพิเศษและนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา โดยมีการบริการให้ข้อมูลตำแหน่งงานใน **website** ของคณะ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของแต่ละสาขาวิชา

4.2 แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แต่ละสาขาวิชาให้บริการข้อมูลแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา ซึ่งตรงกับความต้องการและสาขาที่เรียน เพื่อให้ นักศึกษาพิจารณาคัดเลือกตามความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

4.3 ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็น คณะฯ ได้มีการจัดทำ **Website** ในระดับคณะวิชา เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารภายในคณะวิชาและมหาวิทยาลัยที่เป็นประโยชน์ด้านการเรียนการสอนและการดำเนินชีวิตแก่นักศึกษา เช่น ข่าวสารด้านทุนการศึกษา เป็นต้น รวมถึงการเผยแพร่ข่าวสารภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อ การเรียนและการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อให้ นักศึกษารับรู้ข่าวสารต่างๆ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

5. การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษารูปแบบต่างๆ คณะฯ มี การจัดกิจกรรมฝึกทักษะและการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ แก่นักศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะออกสู่ตลาดแรงงาน เช่น โครงการอาสาสมัครฝึกปฏิบัติงานภาคฤดูร้อน ซึ่งส่งผลให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง นับว่าเป็นการพัฒนา

ประสบการณ์ทางวิชาชีพได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีโครงการที่ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรม เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้เข้าปรับตัวในการทำงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการทำงานเป็นทีมอีกด้วย

3.3 การจัดการบริการแก่นักศึกษา ภายใต้การประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดการบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า เป็นหนึ่งในตัวบ่งชี้ภายในองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนา นิสิตนักศึกษา ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา หรือ ค.ป.ภ. สำหรับองค์ประกอบที่ 3 มีหลักการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาสนับสนุนส่งเสริม เพื่อให้ นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตร ทั้งนี้ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้พัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะการคิด ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์และการ สื่อสาร และการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม โดยตัวบ่งชี้การจัดการบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่านี้ สถาบัน ต้อง ให้บริการแก่นักศึกษาในกิจกรรมต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยได้แก่

1. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น การจัดสื่อเทคโนโลยี เพื่อการศึกษา การบริการ ด้านงานทะเบียน และการบริการนักศึกษานานาชาติ
2. การบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น หอพักนักศึกษา สภาพแวดล้อม ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย และการจัดจำหน่ายอาหาร
3. การบริการด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา
4. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว ในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า
5. การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความต้องการของ นักศึกษา ทั้งงานวิจัยในและต่างประเทศดังนี้

4.1 งานวิจัยในประเทศ

วรเศรษฐ์ นิธินันต์ (2541) ศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบว่า ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการใน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตด้านอาหารและหอพัก ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านกิจกรรม นักศึกษาและองค์กรนักศึกษา ด้านการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านระเบียบนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองแผนงาน (2550) ทำการสำรวจความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2549 โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 5,055 คน พบว่า นิสิตมีความคาดหวังต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความคาดหวังด้านวิชาการสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาด้านสวัสดิการนิสิต/ กิจกรรม ($\bar{X} = 4.16$) ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการบริการจากหน่วยงานต่างๆ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ โดยเมื่อแยกรายด้าน เรียงลำดับความคาดหวังของนิสิตจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ความคาดหวังด้านวิชาการได้แก่ความคาดหวังให้มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ และสื่อสารให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน ความคาดหวังให้มีสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย และคาดหวังให้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับตลาดแรงงาน ด้านสวัสดิการนิสิต/ กิจกรรมได้แก่ ความคาดหวังให้มีการประกันสุขภาพและประกันชีวิตให้นิสิต และมีทุนการศึกษา/ ทุนกู้ยืมต่างๆ สำหรับนิสิต ความคาดหวังให้มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นิสิต เช่น อาชญากรรม อุบัติเหตุ ฯลฯ ในมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง และคาดหวังให้มีการแนะนำนิสิตเกี่ยวกับเรื่องการประกอบอาชีพ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาได้แก่ ความคาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษามีการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเรียนรู้ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นกันเอง ความคาดหวังให้มีระบบสารสนเทศในการให้คำแนะนำ/ ปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาของนิสิตได้ตลอดเวลา ความคาดหวังให้มีการนัดหมายพบกลุ่มนิสิต เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนิสิตอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ ความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจให้บริการ ความคาดหวังให้มีระบบบริการที่ยุติธรรม สะดวก รวดเร็ว และบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำ และด้านสภาพแวดล้อมได้แก่ ความคาดหวังให้ห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวาง อากาศปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ มีหนังสือใหม่ที่ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต มีการจัดเก็บที่เป็นระเบียบ สามารถสืบค้นและยืม – คืนได้ง่าย ความคาดหวังให้มีห้องน้ำให้บริการที่ใกล้ห้องเรียน มีการถ่ายเทอากาศและมีแสงสว่างเพียงพอ ประตูสามารถเปิด – ปิดได้สะดวก ความคาดหวังให้โรงอาหารมีราคาอาหารไม่แพง เหมาะกับนิสิต มีความกว้างขวางไม่แออัด อากาศปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอและมีพื้นที่สะอาด ไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์

มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะสหเวชศาสตร์ (2550) ทำการสำรวจความต้องการจำเป็นของนิสิตปีที่ 1 ปีการศึกษา 2550 พบว่าความต้องการจำเป็นการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่ามีความต้องการการบริการทุนการศึกษาทุกระบบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) สำหรับความต้องการจำเป็นการบริการด้านการให้คำปรึกษา มีความต้องการผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาที่ดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนความต้องการจำเป็นการบริการด้านกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีความต้องการสื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ภายในห้องเรียนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) สุดท้ายความต้องการจำเป็นการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ มีความต้องการโครงการกิจกรรม สำหรับพัฒนาศักยภาพนิสิตที่หลากหลายและตรงกับความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$)

เรณู คำเพ (2551) ทำการประเมินความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ระดับปริญญาตรีภาคปกติที่ลงทะเบียนเรียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 400 คน พบว่า

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่เป็นจริงในการจัดบริการ และสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา ด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการจัดหางานและฝึกอาชีพ ด้านการบริการและสวัสดิการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพที่เป็นจริงในการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษานี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ คณะ ภูมิภาค และสภาพการทำงาน ยกเว้นด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

2. นักศึกษามีความคาดหวังในการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านทุนการศึกษา ด้านการจัดหางานและฝึกอาชีพ ด้านการบริการและสวัสดิการทั่วไปอยู่ในระดับมาก และความคาดหวังในการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษานี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ คณะ ชั้นปีที่ศึกษา ภูมิภาค และสภาพการทำงาน ยกเว้นด้านการจัดหางานและฝึกอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

3. นักศึกษามีความต้องการในการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษาทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านทุนการศึกษา ด้านการจัดหางานและฝึกอาชีพ ด้านการบริหารและสวัสดิการทั่วไป และความต้องการการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษานี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ คณะ ภูมิภาค และสภาพการทำงาน ยกเว้นด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ และทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม (2551) ทำการสำรวจความต้องการจำเป็นของนิสิตปีที่ 1 ปีการศึกษา 2550 พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความต้องการการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนได้แก่ ต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็น **wireless** ครอบคลุมทุกพื้นที่ คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน สื่อและอุปกรณ์การเรียนที่เพียงพอ หอพักเฉพาะนิสิตนวัตกรรมการสื่อสารที่เรียนที่สามารถวาง **notebook** ได้ บริการยืม **notebook** เพื่อการเรียน หนังสือที่เพียงพอและทันสมัย รถบริการภายในมหาวิทยาลัย ห้องปฏิบัติการกลางของมหาวิทยาลัยและ **sound lab** สำหรับความต้องการการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้แก่ ห้องกิจกรรม/ สโมสรนิตินิต ทัศนียภาพที่สวยงาม โรงอาหารที่สะอาด ร้านอาหารที่เพียงพอ และมีอาหารที่มีหลากหลาย ห้องออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในหอพัก เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ ตู้กดน้ำหยอดเหรียญ และสนามกีฬาที่เพียงพอ สำหรับความต้องการการบริการด้านการ

แนะแนวและให้คำปรึกษา ต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษากำหนดสถานที่และเวลาที่สามารถเข้าพบได้แน่นอน มีอาจารย์แนะแนวนอกจากอาจารย์ที่ปรึกษา มีระบบการแนะแนวที่หลากหลาย เช่น **website** แนะนำ **webboard** แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น ตลอดจนมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้คำปรึกษา เช่น จิตแพทย์ ส่วนความต้องการการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนกู้ยืม การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น **webboard** บอร์ดประชาสัมพันธ์ ไปบลิท เป็นต้น ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารต่างๆ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการหารายได้ระหว่างเรียน สุดท้ายความต้องการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ด้านวิชาชีพได้แก่ โครงการความร่วมมือระหว่างวิทยาลัยและบริษัทเอกชน การจัดอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในบริษัทที่มีชื่อเสียง โครงการฝึกอบรมโปรแกรมต่างๆ ที่ต้องใช้ในการทำงานจริง ค่าวิชาการและพัฒนาศักยภาพหรืออีคิว

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Atwood (1973 อ้างถึงใน ประถม ไชยสาร. 2542) ทำการศึกษาเกี่ยวกับงานบริการนิสิตนักศึกษาของวิทยาลัยนาซาเร็น (**Nazarene College**) พบว่า มหาวิทยาลัยนาซาเร็นมีบริการแก่นิสิตนักศึกษาดังนี้ การคัดเลือกและสรรหานิสิตนักศึกษา การรับนิสิตนักศึกษา การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา การสอนซ่อมเสริม การช่วยเหลือทางการเงิน การบริการหอพัก กิจกรรมทางศาสนา การบริการสุขภาพ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร การจัดสถานศึกษา การทดลอง การบริการด้านอาหาร และการนิเทศการศึกษา

Benn (1976) ทำการศึกษาเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในอุดมคติกับสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยที่นักศึกษารับรู้จากประสบการณ์จริง ในทัศนคติของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอกลาโฮมา พบว่า ทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยในสภาพจริงมีผลในทางลบ และแตกต่างอย่างมากกับสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยในอุดมคติ โดยนักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยมีบรรยากาศที่มีความท้าทายทางวิชาการมากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้ นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในรัฐโอกลาโฮมาไม่พอใจในบรรยากาศมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาผิวขาวมหาวิทยาลัยอื่น และนักศึกษาผิวดำมีความประทับใจในสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาผิวขาว

Harold (1981 อ้างถึงใน นवलจันทร์ รมณารักษ์. 2530) ทำการศึกษาเพื่อสำรวจและเปรียบเทียบความต้องการด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการของนักศึกษา ตามการรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยแห่งรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 6 สาขาวิชาพบว่า ความต้องการที่จัดอยู่ในอันดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรกจาก 13 อันดับได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสการทำงาน สาขาที่ต้องการช่วยเหลือนักศึกษาในเรื่องอาชีพและการวางแผนอาชีพ การให้คำปรึกษาและแนะแนวในการปรับปรุงการเรียน การให้คำปรึกษาถึงวิธีดำเนินงาน ข้อกำหนดเกี่ยวกับนักศึกษา และช่วยเหลือนักศึกษาในการเลือกวิชาเอก ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นความต้องการของนักศึกษาที่มีความสำคัญสูงสุดได้แก่ การช่วยให้นักศึกษาค้นหาแนวทางในการทำประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยมีความน่าสนใจ และกระตุ้นความสามารถด้านสติปัญญาให้มากขึ้น การจัดให้คำปรึกษาแนะและแนะนำในการปรับปรุงการเรียน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาส

การทำงาน สาขาที่ต้องการความช่วยเหลือนักศึกษาในการศึกษาต่อสาขาวิชาชีพที่เป็นไปได้ และช่วยเหลือนักศึกษาในการวางแผนการเรียน

Clarke และ **Carol** (2007) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาและการรับรู้ของคณะวิชาในความต้องการของนักศึกษาและการบริการของศูนย์ให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัย โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาในรัฐโอไฮโอ จำนวน 800 คน ด้วยวิธีโทรศัพท์สอบถามเกี่ยวกับการบริการของศูนย์ให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัย ในข้อคำถาม จำนวน 14 หัวข้อพบว่า หัวข้อที่นักศึกษามีการขอคำแนะนำเป็นจำนวนมากและต้องการให้ศูนย์ให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัยช่วยแนะนำมากที่สุดได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการตั้งครุฑ การเงินและการวางแผนอาชีพ โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 2 หัวข้อได้แก่ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการตั้งครุฑกับการเงิน และข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการตั้งครุฑและการวางแผนอาชีพ

