

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการในการบริการจากสถาบันฯ ของ
นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจวบจันทึก

TNI

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2551

คำนำ

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการในการบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการด้านต่างๆ จากสถาบันฯ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ซึ่งผลที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสถาบันฯ ในการที่จะดำเนินการจัดการบริการที่เหมาะสมให้นักศึกษาต่อไป

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์จากบุคคล และหน่วยงานหลายฝ่าย เริ่มตั้งแต่ฝ่ายวิจัยที่ได้กรุณาจัดสรรทุนการวิจัยให้ คณะจารย์ของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาคณะต่างๆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึงนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยเรื่องนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคล และหน่วยงานที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นเป็นอย่างสูง ในความกรุณาอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการทำวิจัยในครั้งนี้ จนการวิจัยครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี

(รศ.ดร.เพ็ญแข ประจณปัจจนิก)

ผู้วิจัย

19 พฤศจิกายน 2552

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการในการบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีเป้าหมายเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการ 5 ด้าน จากสถาบันฯ ได้แก่ การบริการด้านห้องสมุด ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านการบริการจากคณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา ตลอดจนเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการบริการด้านต่างๆ ของสถาบันฯ

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เอมาร้อยละ 50 จากกลุ่มประชากรทั้งหมดประมาณ 900 คน ได้กลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย 450 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการใช้สถิติหลายรูปแบบ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าคะแนนทีเทส (t-test) และเอฟเทส (F-test) และวิธีการทดสอบเป็นรายคู่ของเชฟเฟ

ผลของการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความต้องการในการบริการด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความต้องการในการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นความต้องการในการบริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับมาก
2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการบริการจำแนกตามตัวแปรต่างๆ พบว่า นักศึกษาเพศชายและหญิงมีความต้องการในการบริการแตกต่างกัน โดยนักศึกษาหญิงมีความต้องการสูงกว่านักศึกษาเพศชาย และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการในการรับบริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนตัวแปรด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างหลากหลาย ซึ่งโดยรวมผู้ตอบมีความต้องการให้มีการพัฒนาห้องสมุดทั้งในปริมาณและคุณภาพ มีการปรับปรุงความสะดวกต่างๆ ทั้งทางด้านวิชาการ และทางด้านกิจกรรม และการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อมภายในสถาบันฯ ให้อยู่ในระดับที่ดี

ABSTRACT

This research aimed to assess the needs for services from the University in 5 aspects: library service; services for security and convenience; academic service; activity service and services from departments and offices.

Four hundreds and fifty students were drawn for the study. Data collection was made by the questionnaire. Data analysis was made by various techniques: percentage, $\bar{X}$, S.D., t-test, F-test and Scheffe's test.

Research results came out as follows:

1. Students' needs were in highest levels in all aspects and in each aspect, except for the academic aspect in which the need was in high level.
2. Differences were found in service needs of the male and female students as well as the needs between the first year and second year students. It was shown that the female students had higher level of needs than the male students. The first year students had higher level of needs than the second year students.
3. As for opinions and suggestions, various kinds of suggestions were given. In all, the improvement of library services and academic services were suggested. Activity arrangements as well as the improvement of the University's environment were also suggested.

สารบัญ

คำนำ	
บทคัดย่อ	
ABSTRACT	
สารบัญ	
บัญชีตาราง	
บทที่	หน้า
1. บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การศึกษาในระดับอุดมศึกษา	6
ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น	10
แนวคิด และทฤษฎีว่าด้วยการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา	16
รูปแบบของการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา	17
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3. วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม	25
การเก็บข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28

บทที่	หน้า
5. สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ	44
สรุป	44
อภิปรายผล	50
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	51
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	52
6. บรรณานุกรม	53
7. ภาคผนวก	56



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนนักศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว	28
2. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ โดยรวมและรายด้าน	30
3. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการ บริการของสถาบันฯ ด้านห้องสมุดเป็นรายข้อ	30
4. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่าง ๆ เป็นรายข้อ	32
5. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านวิชาการเป็นรายข้อ	33
6. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นรายข้อ	35
7. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านการบริการของคณะ และหน่วยงานต่าง ๆ เป็นรายข้อ	36
8. ผลการเปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากสถาบันฯ ระหว่างนักศึกษาเพศชายกับเพศหญิง	37
9. ผลการเปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากสถาบันฯ ระหว่างนักศึกษาชั้นปี ที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2	38
10. เปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากสถาบันฯ จำแนกตามวิชาเอกที่ศึกษา	39
11. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความ ต้องการรับบริการ จากสถาบันฯ ในด้านที่แตกต่างกัน จำแนกตามวิชาเอก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)	40
12. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการ	41

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง และเป็นสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ มีภารกิจที่สำคัญยิ่ง 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภารกิจที่สำคัญที่สุดในการผลิตบัณฑิตนั้น นอกจากจะให้บัณฑิตเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาการแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบัณฑิตให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม อาจกล่าวได้ว่า บัณฑิตที่ผลิตออกไปนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติที่ดี (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 : 3)

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้ชื่อว่า เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญแก่การศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างยิ่งยวดมาโดยตลอดระยะกว่า 60 ปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หรือเทียบเท่าทั้งของราชการ และเอกชนที่เปิดสอนในหลากหลายรูปแบบที่ทำการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี และระดับที่สูงกว่านั้น เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี จนถือได้ว่าในปัจจุบันประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นรายวิชาที่สำคัญในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (จรรยา ถาวรจักร์. 2542 : 60-62) โดยที่มหาวิทยาลัยในประเทศไทยไม่ได้มีบทบาทหน้าที่แค่เพียงการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ และการทำการค้นคว้าวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ และบทบาทในการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาสังคม และการชี้แนะสังคมเพื่อให้ก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในภูมิภาคนี้ด้วย (สิปปนนท์ เกตุทัต. 2534: 40)

บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาของไทยได้ทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับตามเป้าหมายการพัฒนา " คน " ซึ่งถือเป็นการลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นหลักของประเทศ และได้มีการระบุเป้าหมายนี้ไว้อย่างชัดเจนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ส่วนในปัจจุบันซึ่งเป็นส่วนของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) มีเป้าหมายหลักเพื่อการพัฒนากำลังคนในระดับสูงโดยเฉพาะอย่างยิ่งกำลังคนในภาควิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี ซึ่งพบว่ายังอยู่ในระดับต่ำหรือระดับขาดแคลน ซึ่งประเทศต้องเร่งดำเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในทุกวิถีทางเพื่อให้สามารถเพิ่มบุคลากรหรือกำลังคนทางด้านวิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีได้โดยเร็วที่สุด (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2549 : 43-44)

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทางซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศในการผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี โดยที่สถาบันฯ ได้รับการก่อตั้งโดยสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น หรือ ส.ส.ท.

ซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้แก่บุคลากรไทย เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศไทยกว่า 34 ปี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ส.ส.ท. ได้ขยายการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสร้างชื่อเสียงในหลายด้าน และจากประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ ส.ส.ท.จึงมีความประสงค์ที่จะจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสร้างที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีเฉพาะทางขึ้น โดยตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมของไทย โดยได้ดำเนินการจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นขึ้นในปี พ.ศ. 2548 และในปีต่อมาได้รับอนุญาตจัดตั้งให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งใหม่ และได้เริ่มทำการเปิดสอนในปีการศึกษา 2550 ในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท โดยเน้นเทคโนโลยีด้านวิศวกรรมสารสนเทศ และการจัดการที่จำเป็นต่อภาคอุตสาหกรรมไทย (สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. 2551 : 1)

หลังจากที่ได้รับการก่อตั้ง และดำเนินการสอนในปีการศึกษา 2550 แล้ว สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ได้ขยายการดำเนินงานออกไปอีกโดยเปิดสอนหลักสูตรต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ขณะเดียวกันได้พัฒนาสภาพแวดล้อม และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วในแต่ละปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นความก้าวหน้าของสถาบันฯ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน นับได้ว่าได้ดำเนินการมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจว่าการดำเนินการ และการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไรบ้าง และมหาวิทยาลัยควรจัดบริการในเรื่องใดบ้างเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาซึ่งจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับทุกปี ซึ่งการสำรวจความต้องการบริการด้านต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยของนักศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการดำเนินการจัดการบริการที่มีความเหมาะสมถูกต้อง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพให้นักศึกษาได้ต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการสำรวจความต้องการการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อทั้งนักศึกษา และสถาบันฯ ได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาจากคณะต่าง ๆ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านห้องสมุด ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่าง ๆ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมต่าง ๆ และด้านการบริการจากคณะและหน่วยงานอื่น ๆ ของสถาบันฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในบริการด้านต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานี้จะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัยในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการได้มากที่สุดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อสำรวจความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาคณะต่าง ๆ ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

ประชากร

ได้แก่ นักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะบริหารธุรกิจ ในปีการศึกษา 2551 จำนวน 900 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เอามาร้อยละ 50 จากกลุ่มประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 450 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 19 ปี
☐ 19 ปีขึ้นไป

ชั้นปีที่ศึกษา

- ☐ ชั้นปีที่ 1
☐ ชั้นปีที่ 2

วิชาเอกที่ศึกษา

- ☐ วิชาเอกในคณะวิศวกรรมศาสตร์
- ☐ วิชาเอกในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ วิชาเอกในคณะบริหารธุรกิจ

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความต้องการการบริการ 5 ด้าน แบ่งเป็น

1. การบริการด้านห้องสมุด
2. การบริการด้านสวัสดิการ และความสะอาดต่างๆ
3. การบริการด้านวิชาการ
4. การบริการด้านสังคมต่างๆ
5. การบริการจากคณะ และหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการทางด้านการบริการ หมายถึง ความปรารถนา และการได้รับการตอบสนองของนักศึกษาในด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องที่มีความจำเป็นในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนในการดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

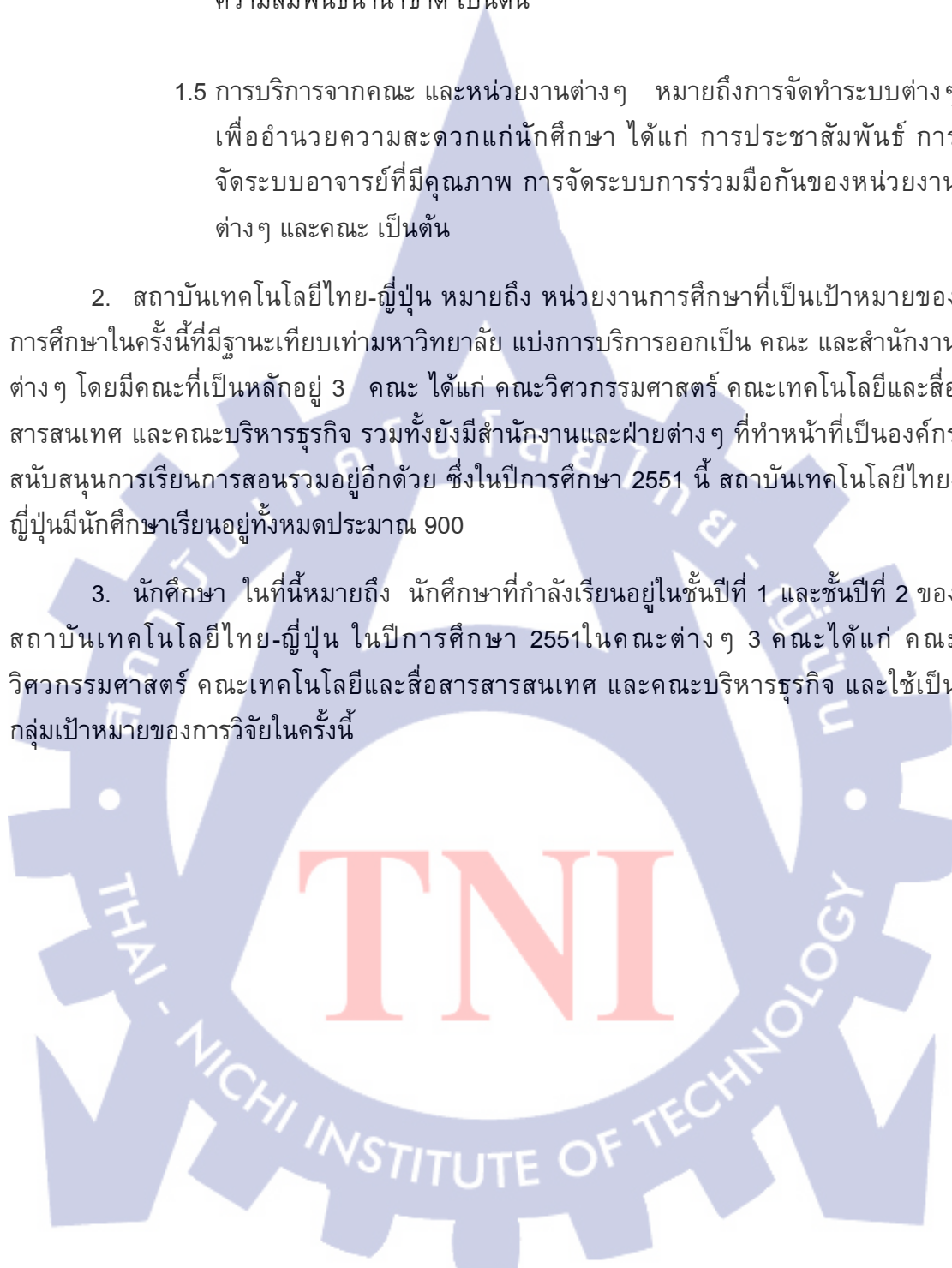
- 1.1 การบริการด้านห้องสมุด หมายถึง การจัดการบริการที่มีความเหมาะสม อาทิ เช่น การขยายเวลาเปิดทำการของห้องสมุดให้ยาวขึ้น การจัดหาเอกสารและตำราเรียน สื่อการสอนที่เหมาะสมและมีคุณภาพ มาไว้ใช้ใน ห้องสมุด การปรับปรุงห้องสมุดให้มีความสวยงามน่าใช้ และมีระเบียบปฏิบัติและข้อบังคับในห้องสมุดที่มีความเหมาะสม เป็นต้น
- 1.2 การบริการด้านสวัสดิการ และความสะอาดต่างๆ หมายถึง การจัดระบบ และจัดหาสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา เช่น การจัดหาหอพักที่เหมาะสม การจัดหาทุนการศึกษา การจัดหาสนามกีฬาและสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม การจัดทำระบบและระเบียบข้อบังคับในการทำกิจกรรม ชมรม และสโมสรที่มีประสิทธิภาพให้แก่ศึกษา เป็นต้น
- 1.3 การบริการด้านวิชาการ หมายถึง การจัดทำ และปรับปรุงระบบงานบริการที่สำคัญ อย่างเช่น ระบบการลงทะเบียน การจัดทำตารางเรียน และแจ้งผลการเรียนที่มีคุณภาพ และการปรับปรุงระบบการทำงานของบุคลากรฝ่ายวิชาการให้มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 การบริการด้านกิจกรรมต่างๆ หมายถึง การจัดระบบส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษาที่มีคุณภาพ เช่น การจัดกิจกรรมระหว่างคณะกิจกรรมประจำปี และวาระโอกาสต่างๆ ตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์นานาชาติ เป็นต้น

1.5 การบริการจากคณะ และหน่วยงานต่างๆ หมายถึงการจัดทำระบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การจัดระบบอาจารย์ที่มีคุณภาพ การจัดระบบการร่วมมือกันของหน่วยงานต่างๆ และคณะ เป็นต้น

2. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น หมายถึง หน่วยงานการศึกษาที่เป็นเป้าหมายของการศึกษาในครั้งนี้ที่มีฐานะเทียบเท่ามหาวิทยาลัย แบ่งการบริการออกเป็น คณะ และสำนักงานต่างๆ โดยมีคณะที่เป็นหลักอยู่ 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศ และคณะบริหารธุรกิจ รวมทั้งยังมีสำนักงานและฝ่ายต่างๆ ที่ทำหน้าที่เป็นองค์กรสนับสนุนการเรียนการสอนรวมอยู่อีกด้วย ซึ่งในปีการศึกษา 2551 นี้ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมีนักศึกษาเรียนอยู่ทั้งหมดประมาณ 900

3. นักศึกษา ในที่นี้หมายถึง นักศึกษาที่กำลังเรียนอยู่ในชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในปีการศึกษา 2551 ในคณะต่างๆ 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศ และคณะบริหารธุรกิจ และใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการบริการในสถาบันอุดมศึกษาในหัวข้อของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการจัดการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษาถือเป็นการศึกษาระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเข้าสู่วิชาชีพต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ สถาบันการศึกษา (Educational Institutions) ที่ทำหน้าที่ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือเทียบเท่ามีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบหลายองค์กร และหลายหน่วยงาน โดยมีมหาวิทยาลัย (University) เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เป็นที่รู้จัก และยอมรับมากที่สุด และถือว่าเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงมีการจัดการศึกษาระดับอนุปริญาจนถึงระดับปริญญาเอกหรือสูงกว่านั้น ถือเป็นแหล่งผลิตผู้มีการศึกษาระดับสูงเป็นกำลังสมองของประเทศ และยังเป็นแหล่งหรือที่รวมแหล่งพลังปัญญา สามารถให้ข้อเสนอแนะ และให้ข้อชี้แนะให้แก่สังคมได้ (รัตนา ศิริพานิช. 2531 : 1) ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยยังถือเป็นแหล่งที่เป็นศูนย์กลางของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณภาพมาก เพื่อเพิ่มผลที่พัฒนาประเทศให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งความสำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้มีการระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของไทยทุกฉบับที่ผ่านมา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2535 : 3)

การศึกษาระดับอุดมศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ดังต่อไปนี้

การศึกษาระดับปริญญาตรี

การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นระดับการศึกษาที่มีจำนวนนักศึกษาสูงสุดในสถาบันอุดมศึกษาแทบทุกแห่งทั่วโลก จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งของประเทศไทยและในต่างประเทศ พบว่ามีการขยายตัวด้านปริมาณของนักศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมหาศาล ในโลกช่วงสองสามศตวรรษที่ผ่านมา โดยในช่วง 35 ปีที่ผ่านมา (ระหว่างปี พ.ศ. 2503-2538) นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั่วโลกจะเพิ่มจาก 13 ล้านคน เป็น 82 ล้านคน (ไพฑูรย์ สินลารัตน์ 2542 : 6-7) โดยในปี พ.ศ. 2539 ประเทศไทยมีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีรวม 1,415,711 คน แต่ในปี พ.ศ. 2546 มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยต่างๆ ประมาณ 2 ล้านคน และจัดได้ว่าประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน จึงได้มีการปฏิรูปการอุดมศึกษาของไทย

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้มีการปฏิรูปการเรียนรู้มีเป้าหมายหลักให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากที่สุด โดยได้เรียนจากประสบการณ์จริง ได้คิดและปฏิบัติเอง มีโอกาสศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตได้ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2543 : 81) การเรียนรู้ในระดับปริญญาตรีจึงมีหลักการยึดตามแนวคิดที่ว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 12)

เป้าหมายหลักของการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ การพัฒนากำลังคนในระดับสูง ในด้านวิชาการ และด้านวิชาชีพเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และความต้องการของแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ได้วางไว้

หลักสูตรระดับปริญญาตรี

หลักสูตรปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะถูกกำหนดไว้ใกล้เคียงกัน โดยนักศึกษาจะใช้เวลาเรียนประมาณ 4 ปี ไม่เรียน 8 ปี ในแต่ละหลักสูตร โดยแต่ละหลักสูตรจะมีจำนวนหน่วยกิตไม่เท่ากัน แต่จะอยู่ในจำนวนใกล้เคียงระหว่าง 130 -150 หน่วยกิต (อุบลรัตน์ ชัยชนะ. 2543 : 9)

เป้าหมายหลักของหลักสูตรปริญญาตรีนั้น นอกจากจะมีเป้าหมายที่จะพัฒนาผู้เรียนด้านวิชาการ และวิชาชีพแล้ว ยังมุ่งปลูกฝังให้ผู้เรียนเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้ ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม สามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าในสังคม และในประเทศชาติด้วย นอกจากนี้แล้วการศึกษาในระดับปริญญาตรียังมุ่งพัฒนานักศึกษาใน 4 ด้าน ซึ่งได้แก่

1. ด้านปัญญา หมายถึง การมีสติปัญญา รู้เหตุผล รับผิดชอบชั่วดี รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดอย่างรวดเร็ว
2. ด้านจิตใจ หมายถึง การรู้จักฝึกฝนจิตใจของตนให้เจริญงอกงามทางคุณธรรม มีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวทางจิตใจ
3. ด้านร่างกาย หมายถึง การรู้จักดูแลสุขภาพของตนเองทางด้านร่างกายให้เหมาะสมกับงาน และอาชีพ
4. ด้านสังคม หมายถึง การมีพฤติกรรมทางสังคมที่ดีงาม รู้จักการช่วยเหลือเกื้อกูลสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างปกติสุข (ทพวงมหาวิทยาลัย. 2545 : 14)

อย่างก็ตาม ในปี พ.ศ. 2552 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาเพื่อให้บัณฑิตมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาในทุกระดับคุณวุฒิ และสาขาวิชา โดยได้แบ่งระดับคุณวุฒิออกเป็น 6 ระดับ และได้กำหนดคุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิให้เป็นไปตามมาตรฐานของการเรียนรู้ที่ต้องครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ และ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนัก
คณะกรรมการอุดมศึกษา. 2552 : 1-3)

การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาถือเป็นการศึกษาในระดับที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี มาจากคำว่า “Graduate Study” หมายถึง การศึกษาที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตแล้ว (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2532 : 16) โดยที่สุมน อมรวิวัฒน์(2523 : 65) ได้อธิบายว่า การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และการค้นคว้าวิจัยเพื่อยกระดับวิชาชีพต่างๆ เพื่อสร้างผู้นำทางวิชาการที่มีความสามารถทางวิชาการในระดับสูง สามารถออกไปเป็นผู้เปลี่ยนแปลง และพัฒนาสังคมได้ ซึ่งตรงกับที่จิตรศรีสอน(2523 : 80-81) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีจุดมุ่งหมายเฉพาะ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เพื่อพัฒนาความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (Specialization) หมายถึง มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างความรู้ในระดับลึกในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งเพื่อให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ อย่างดี
2. เพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัย และสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ (Research Oriented) ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญ และเป็นผลงานที่วัดความเป็นมหาบัณฑิต หรือดุษฎีบัณฑิต สำหรับในประเทศไทยนั้นถือเป็นภารกิจหลักอันหนึ่งของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ (Professionalization)
4. เพื่อสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการ (Scholarship)

หลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

หลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา เป็นหลักสูตรที่ประกอบด้วยประสบการณ์ชั้นสูงในระดับลึกเพื่อพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic Excellence) ของผู้เรียน มุ่งสร้างและพัฒนาบัณฑิตในระดับบัณฑิตศึกษาให้มีสติปัญญา มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงด้วยคุณธรรม จริยธรรมบุคลิก และสร้างสรรค์วิทยาการหรือความรู้ใหม่ๆ โดยการศึกษาค้นคว้าวิจัย นำผลงานที่ได้รับมาเผยแพร่ให้ปรากฏ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่สังคม หลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาจะมีข้อแตกต่างจากระดับปริญญาตรีในแง่ของการไม่เน้นศึกษาวิชาทั่วไป แต่จะศึกษาวิชาเฉพาะสาขาให้มีความลึกซึ้ง และต่อเนื่องจากระดับปริญญาตรี (ประชุมสุข อาชวบำรุง. 2533 : 48 ; จิตรี สนิลศิริ. 2544 : 15-16) โดยที่ทบวงมหาวิทยาลัย (2543 : 1) ได้สรุปรวมไว้ว่า เป้าหมายของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นนักวิชาการ มีประสบการณ์วิชาชีพในระดับสูง สามารถบุกเบิกแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ได้ อย่างมีอิสระ สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการได้อย่างต่อเนื่อง

สำหรับโครงสร้างของหลักสูตร ทบวงมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2543 ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตรบัณฑิตศึกษา โดยได้กำหนดโครงสร้างหลักไว้ดังนี้

1. หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) ให้มีจำนวนหน่วยกิตไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต เป็นหลักสูตรการศึกษาที่เบ็ดเสร็จในตัวเอง เนื้อหาหลักสูตรจะซ้ำซ้อนกับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาเดียวกัน หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกันไม่เกินร้อยละ 40
2. หลักสูตรปริญญาโท ให้มีโครงสร้างเป็นมาตรฐานกลาง คือมีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต โดยแบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่ แบบ ก. ที่เน้นการวิจัยซึ่งมีการทำวิทยานิพนธ์ โดยแบบแรกให้ทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต โดยมีการกำหนดเรียนรายวิชาเพิ่มเติมอื่นๆ อีกก็ได้ ส่วนแบบที่สองมีการทำวิทยานิพนธ์ มีค่าเทียบเท่าไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต และต้องศึกษารายวิชาไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต ส่วนแผน ข. เน้นที่การศึกษารายวิชาไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์ ก แบ่งแต่ต้องมีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต แต่ไม่เกิน 6 หน่วยกิต
3. หลักสูตรปริญญาเอก แบ่งเป็น 2 แบบ ซึ่งทั้งสองแบบเน้นที่การวิจัยในระดับผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ชำนาญการ โดยแบบแรกเน้นที่การวิจัย (Research Oriented) ล้วนๆ เพื่อค้นคว้าหาวิทยาการหรือความรู้ใหม่ๆ โดยสถาบันอุดมศึกษาสามารถกำหนดจำนวนหน่วยกิตที่ต้องการรวมทั้งสามารถกำหนดกิจกรรม หรือรายวิชาที่ต้องการให้ผู้เรียนจัดทำหรือเรียนเพิ่มเติม เพื่อให้จบการศึกษาก็ได้ ส่วนแบบที่สองเป็นแบบที่เน้นการวิจัยเช่นกัน แต่จัดให้มีการเรียนประสานกันระหว่างรายวิชาที่กำหนด และการจัดทำงานวิจัยที่มีคุณภาพสูง โดยสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะกำหนดหลักเกณฑ์การจบการศึกษาของผู้เรียนของตนไว้อย่างชัดเจน

สำหรับในด้านการเรียนการสอนนั้นในระดับบัณฑิตศึกษา เน้นไปที่บทบาทของผู้เรียนมากกว่าผู้สอน โดยผู้สอนมีหน้าที่เป็นเพียงผู้แนะนำ ชี้ประเด็น และร่วมการอภิปรายเพื่อกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดเท่านั้น ผู้เรียนจะต้องเรียนในเชิงรุก คือจะต้องทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และนำเสนอข้อค้นพบของตนเองอย่างมีหลักเกณฑ์ตามหลักวิชาการ ซึ่งในเรื่องนี้นักวิชาการหลายคนได้ให้ความคิดเห็นว่า การเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาควรใช้วิธีการสอนที่เป็นแบบเปิด ได้แก่ การสอนแบบสัมมนา (Seminar) การศึกษาอิสระ (Independent Study) การฝึกปฏิบัติ (Practice) ตลอดจนการสอนที่เน้นการแก้ปัญหา (Problem oriented) เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น รวมทั้งสามารถทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในประเด็นที่น่าสนใจ โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนสามารถฝึกฝน และทดลองการปฏิบัติจริง

สามารถค้นคว้าเพื่อการค้นพบหลักการ หรือ ทฤษฎีใหม่ๆ หรือสามารถศึกษาปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง จนได้ข้อเสนอนี้ และแนวทางการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพได้

สำหรับการศึกษาค้นคว้าในช่วงนี้ สรุปได้ว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ การศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษานี้ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นระดับการศึกษาที่นำไปสู่การสร้าง และพัฒนา บุคลากรที่มีความสำคัญในระดับมันสมองให้แก่ประเทศ เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาอาชีพ สามารถนำความรู้มาพัฒนา และแก้ปัญหาของสังคมที่มีอยู่ได้

ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) หรือ ส.ส.ท.เป็นสถาบันที่ก่อตั้งขึ้นโดยความร่วมมือร่วมใจ และความเสียสละของกลุ่มบุคคลที่เคยไปศึกษาและฝึกงานในประเทศญี่ปุ่น โดยมี ฯพณฯ สมหมาย อุนตระกูล เป็นประธานคณะกรรมการก่อตั้ง และได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์โงอิชิ โฮซุมิ อดีตประธานคณะกรรมการสมาคมความร่วมมือทางเศรษฐกิจญี่ปุ่น-ไทย ส.ส.ท.ได้รับการสนับสนุนด้านการดำเนินกิจกรรมจากกระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (METI) ประเทศญี่ปุ่นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ส.ส.ท.ก่อตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2516 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ แก่บุคลากรไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการดำเนินงานของส.ส.ท.มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และสร้างชื่อเสียงในหลายด้าน อาทิเช่น การจัดอบรมสัมมนาด้านเทคโนโลยีและการจัดการ การจัดสอนภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน การให้บริการสอบเทียบ เครื่องมือวัดทางอุตสาหกรรมและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม การจัดพิมพ์หนังสือและวารสารทางด้านเทคโนโลยีและการจัดการใหม่ๆ และให้คำปรึกษาแก่สถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมมากมาย จากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านการฝึกอบรมวิชาการสาขาต่างๆ ให้กับสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรม ประกอบกับการเป็นศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขา จึงทำให้ส.ส.ท.มีดำริที่จะจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีเฉพาะทางขึ้น เพื่อป้อนบุคลากรให้แก่สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมของไทย และในปี พ.ศ.2548 ส.ส.ท.จึงได้ดำเนินโครงการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาขึ้นในนาม “สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น” โดยใช้คำย่อว่า ส.ท.ญ. หรือในชื่อภาษาอังกฤษว่า “Thai-Nichi Institute of Technology” โดยใช้คำย่อว่า TNI (สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น. 2551 : 18-25)

ปรัชญาสถาบันฯ

“พัฒนาวิทยาการ เสริมสร้างอุตสาหกรรม เพื่อเศรษฐกิจและสังคม”

ปณิธาน

“สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้นให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและวิชาชีพเฉพาะทาง ชั้นสูง เพื่อเป็นแหล่งพัฒนาบุคลากรของชาติในด้านเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีการบริหารจัดการที่ทันสมัย ให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ การประยุกต์และการเผยแพร่องค์ความรู้แก่สังคม”

พันธกิจ

- 1) จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการของภาคอุตสาหกรรม และสังคมไทย โดยมุ่งเน้นความเลิศทางทวิวิชาการ การปฏิบัติ และการประยุกต์ใช้จริง
- 2) พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้คู่คุณธรรม คิดเป็นทำเป็น และเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม
- 3) ดำเนินการวิจัย สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ
- 4) ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมของประเทศ
- 5) ทำนุบำรุง เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรม

โครงสร้างของหน่วยงานในสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น แบ่งส่วนงานออกเป็น 10 ส่วนงาน ได้แก่

1. บัณฑิตวิทยาลัย
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์
3. คณะบริหารธุรกิจ
4. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
6. สำนักงานอธิการบดี
7. ฝ่ายบริหาร
8. ฝ่ายวิชาการ
9. ฝ่ายกิจการนักศึกษา
10. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์และจัดหาทุน

โดยแต่ละหน่วยงานมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

บัณฑิตวิทยาลัย มีหน้าที่กำหนดนโยบายและการบริหารงานวิชาการ การเรียนการสอน และการให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษา แบ่งส่วนงานเป็นหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรม

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการ และสนับสนุนการวิจัยด้านวิศวกรรม แบ่งเป็นหลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรวิศวกรรมยานยนต์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านวิศวกรรมยานยนต์
2. หลักสูตรวิศวกรรมการผลิต มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านวิศวกรรมการผลิต

คณะบริหารธุรกิจ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านบริหารธุรกิจ แบ่งเป็นหลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรม มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอนการให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการทำวิจัยด้านการจัดการอุตสาหกรรม
2. หลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอนการให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็นหลักสูตรได้แก่

1. หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอนการให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอนการให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการวิจัยด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการเรียนการสอนวิชาพื้นฐาน มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ ดังนี้

1. มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการเรียนการสอนวิชาพื้นฐาน มนุษยวิทยา และสังคมวิทยา
2. มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการเรียนการสอนวิชาพื้นฐาน การสอนภาษาอังกฤษ
3. มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการเรียนการสอนวิชาพื้นฐาน การสอนภาษาญี่ปุ่น
4. สนับสนุนการเรียนเสริมวิชาภาษาต่างประเทศสำหรับนักศึกษา และการเพิ่มพูนความรู้ในภาษาต่างประเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน
5. บริการด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับภาษาต่างประเทศ การจัดหลักสูตรระยะสั้น ให้กับชุมชนและหน่วยงานภายนอก

สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานเลขานุการผู้บริหาร การประชุม และสารบรรณ ตลอดจนการวางแผนและพัฒนา แบ่งเป็น 4 งานหลักคือ

1. งานเลขานุการผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี มีหน้าที่ รับผิดชอบงานด้านกลั่นกรองความถูกต้องของงานเพื่อเสนอผู้บริหาร ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ร่างโต้ตอบหนังสืออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารจัดเก็บ ค้นหา และจัดทำทะเบียนควบคุมเอกสาร
2. งานการประชุม มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการประชุมของสถาบัน ได้แก่ การประชุมกรรมการบริหาร การประชุมสภาสถาบัน การประชุมของกรรมการที่แต่งตั้งโดยสภาสถาบัน อาทิ กรรมการด้านบริหาร กรรมการทุนการศึกษา กรรมการวิชาการ กรรมการที่ปรึกษาสภา เป็นต้น ติดตามเพื่อให้มีการดำเนินการตามมติที่ประชุมจัดเตรียมเอกสารการประชุม ติดตามและสรุปผลการปฏิบัติงานต่างๆ ตามมติที่ประชุม
3. งานสารบรรณ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสารบรรณ รับ-ส่งเอกสารของสถาบันระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ของสถาบัน พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กฎกระทรวง หนังสือเข้า-ออก หนังสือเวียน จัดทำหนังสือประมวลระเบียบข้อบังคับ ประกาศ รายงานประจำปีของสถาบัน
3. งานวางแผนและพัฒนา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านงบประมาณ นโยบาย และแผน ได้แก่ การจัดทำงบประมาณ การกำหนดนโยบายแผนงาน การพัฒนาสถาบันดำเนินงานโครงการใหม่ตามนโยบายและแผนงานที่อนุมัติโดยสภาฯ รวบรวมข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ และนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสถาบัน

ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านบริหารแบ่งออกเป็น 5 ส่วนงานดังนี้

1. งานบุคคล มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านงานด้านบุคคลทั่วไป งานทะเบียน ผู้ปฏิบัติงานสถาบันงานวินัย การจัดทำนิติกรรมสัญญา การจัดแบ่งส่วน งาน

และอัตรากำลัง งานประสานงานสำนักงานประกันสังคม งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

2. งานธุรการทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการทั่วไปของสถาบัน
 - 2.1 งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านอาคารสิ่งปลูกสร้าง การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ การจราจร งานด้านรักษาความปลอดภัย งานสาธารณูปโภค งานเครื่องใช้สำนักงาน และยานพาหนะของสถาบัน
 - 2.2 งานพัสดุครุภัณฑ์ มีหน้าที่จัดทำทะเบียน ดูแลพัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ การศึกษาของสถาบัน
 - 2.3 งานบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบระบบงานบัญชีของสถาบัน เก็บรวบรวมข้อมูล และการบันทึกบัญชี ในการรับและการจ่ายเงินของสถาบัน ตรวจสอบความถูกต้องของการทำบัญชี รวมทั้งจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ทางบัญชีของสถาบัน
 - 2.4 งานการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการรับ และจ่ายเงินทุกประเภทที่มีและใช้ภายในสถาบัน ได้แก่ เงินงบประมาณสถาบัน รายจ่ายจากรายได้ของสถาบันเงินที่มีผู้บริจาคให้แก่สถาบัน และจัดทำหลักฐานการเงินและบัญชี
 - 2.5 งานจัดซื้อ/จัดจ้าง มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดซื้อ/จัดจ้าง ภายในสถาบันตามความต้องการของหน่วยงานให้เป็นไปตามระบบการจัดซื้อ/จัดจ้าง ของสถาบันตามระเบียบสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2549
 - 2.6 งานศูนย์หนังสือและร้านค้า มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการบริหารร้านหนังสือ ร้านค้า และร้านอาหารภายในสถาบัน

ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านวิชาการแบ่งออกเป็น 7 งานหลัก ดังนี้

1. งานทะเบียนและประมวลผล มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการให้บริการข้อมูลด้านการศึกษา ตั้งแต่การวางระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การจัดทำระเบียบประวัตินักศึกษา การจัดการลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบข้อมูล การสำเร็จการศึกษา การออกไปปริญญาบัตร การออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา
2. งานการเรียนการสอน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ จัดทำเอกสารและคู่มือต่างๆ ของนักศึกษา การจัดทำตารางสอน ตารางสอบ
3. งานห้องสมุดและวิทยบริการ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการจัดหาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จัดระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริหารศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

4. งานประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ทำงานภายใต้คณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน
5. งานวิจัยและบริการวิชาการ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานวิจัยของสถาบัน การหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการวิจัย การบริหารงบประมาณการวิจัยของสถาบัน ติดตามประเมินผลโครงการ การเผยแพร่ผลงานวิจัย งานบริการวิชาการของสถาบัน การจัดฝึกอบรม การให้คำปรึกษา
6. งานเครือข่ายสารสนเทศ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน การบริหารจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ และระบบข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต การเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดตั้งและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ของสถาบัน
7. งานการรับสมัครนักศึกษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการรับสมัครนักศึกษา ตลอดจนการคัดเลือกนักศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบัน

ฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านกิจการนักศึกษา

1. งานทุนการศึกษาและกองทุนกู้ยืม มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษา การติดต่อประสานงานเรื่อง กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับทุน
2. งานสหกิจศึกษาและจัดหางาน มีหน้าที่รับผิดชอบงานสหกิจศึกษา การฝึกงาน แนะนำการจัดหางาน การศึกษาต่อของนักศึกษาสถาบัน
3. งานกิจการนักศึกษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานกิจการนักศึกษา ด้านวินัย การแต่งกาย การให้คำปรึกษา การดูแลสุขภาพ การบริการหอพัก สโมสรนักศึกษา ชมรมนักศึกษาการกีฬาและวัฒนธรรม

- ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์และจัดหาทุน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ งานหลัก ดังนี้

1. งานวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานการติดต่อกับสถาบันและองค์กรต่างประเทศ การหาทุนการศึกษา การให้ข้อมูลด้านการศึกษาต่อในต่างประเทศ การทำข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ การรับรองแขกต่างประเทศที่มาเยี่ยม สถาบัน การดูแลพนักงานชาวต่างประเทศของสถาบัน และพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านกิจการต่างประเทศ
2. งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์สถาบันในภาพรณนำข้อมูลข่าวสารภายในสถาบันประชาสัมพันธ์ให้กับสาธารณชน

ได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ ตลอดจนดูแลการประชาสัมพันธ์โดยมุ่งเน้นด้านตลาดการศึกษา ประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาเข้าในคณะและสาขาวิชาต่าง ๆ

3. งานจัดหาทุน มีหน้าที่จัดหาทุนสนับสนุนสถาบันในรูปแบบทุนการศึกษา ทุนอุปกรณ์การศึกษา หรือสินทรัพย์อื่นเพื่อใช้ในการศึกษาของสถาบันจากบริษัท องค์กรและบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
4. งานส่งเสริมการรับนักศึกษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานส่งเสริมการรับสมัครนักศึกษาของสถาบัน ดำเนินการสรรหาและรับสมัคร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับโรงเรียน สถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ

แนวคิด และทฤษฎีว่าด้วยการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา

บทบาทหน้าที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งนอกจากจะดำเนินการจัดการศึกษาในรูปแบบที่เหมาะสมให้แก่ผู้เรียนแล้ว มหาวิทยาลัยยังต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานในการจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาซึ่งในมหาวิทยาลัยจะต้องมีการจัดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดบริการแต่ละชนิดโดยตรง โดยที่มหาวิทยาลัยจะต้องตระหนักว่าการบริการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน และการพัฒนาจนถึงขีดสุดของนักศึกษาแต่ละคน (เบญจวรรณ ศรีสุธรรม. 2542 : 23)

ในด้านความหมายของงานบริการเพื่อนิสิตนักศึกษา วิลเลียมสัน (Williamson). 1961 : 3) ได้อธิบายว่า งานบริการเพื่อนิสิตนักศึกษา หมายถึง โครงการการดำเนินงานสำหรับนิสิตนักศึกษาโดยเน้นด้านการบริการทั่วไป โดยในทุกมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่จะช่วยนักศึกษาแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การมีเหตุผล มีพัฒนาการเชิงทักษะด้านต่าง ๆ สามารถร่วมมือกับหมู่คณะสามารถมีการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และยังมีพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านร่างกาย ศิลปกรรม จริยธรรม ด้านการมีปัญญาชน และด้านสังคม นอกจากนี้แล้วในประเทศไทยในปัจจุบันทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาความเป็นคนให้แก่นักศึกษา จึงได้กำหนดให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน และทุกหลักสูตรจะต้องเรียนวิชาพื้นฐานการศึกษาทั่วไป รวมทั้งเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีทัศนคติ และแนวคิดที่กว้างขวาง ไม่คับแคบอยู่เฉพาะในสาขาวิชาชีพของตน และมีความรับผิดชอบสร้างเสริมคุณธรรมด้านต่าง ๆ และมีความเป็นคนที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สำหรับวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายของการจัดบริการให้แก่นิสิตศึกษานั้น บรูเนอร์ (Bruner. 1971: 18-21) ได้กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดของการพัฒนามหาวิทยาลัยนั้น ไม่ใช่การปรับปรุงหลักสูตรหรือการปรับปรุงสถานศึกษา แต่เป็นการพัฒนาตัวของนักศึกษาให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษาที่เขาอยู่ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของด้วย

ขณะเดียวกันการจัดบริการในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อนักศึกษาควรจะมีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อช่วยจัดบรรยากาศในมหาวิทยาลัย และโดยรอบด้านเพื่อดึงดูดให้นักศึกษาเกิดมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี และสามารถมีแรงกระตุ้นทางสติปัญญาให้มากที่สุด
2. เพื่อจัดบริการเพื่อช่วยให้นักศึกษามีการพัฒนาตนเอง และเสริมสร้างนักศึกษาให้มีความเข้าใจในการเข้ามาเรียนในสถาบันการศึกษา
3. ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่น รู้จักสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบที่มีต่อตนเอง และผู้อื่น รวมทั้งมีโอกาสพัฒนาความรับผิดชอบ และระเบียบวินัย
4. เพื่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของนักศึกษา และเกิดขวัญกำลังใจ
5. เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น และรู้ปัญหาในชีวิตจริง
6. เพื่อช่วยเหลือนักศึกษา และสนองตอบต่อความต้องการด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถจบการศึกษาไปได้ด้วยดี

รูปแบบของการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา

รูปแบบการให้บริการแก่ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา สามารถอธิบายตามแนวทางของแนวคิดด้านสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับการนำมาใช้อย่างมากในปัจจุบัน โดยให้คำอธิบายว่าสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัย หรืออุดมศึกษา หมายถึง ระบบการศึกษา ระบบการปกครอง และกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้นักศึกษาได้ประสบการณ์ตรงเพื่อการพัฒนาตนเอง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และความสนใจ (Harold: 1964: 233; Maykes. 1966: 211-213; Christensen. 1992: 45-51) โดยมีองค์ประกอบของการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ ขนาดของสถาบันได้แก่ อาคาร สถานที่ บริเวณ จำนวนนักศึกษา และหลักสูตร เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว นักวิชาการของไทยหลายคน (จินตนา ยูนิพันธ์. 2527 ; พิมพ์ศรี เปาณิล. 2530 ; วิจิตร ศรีสอาน. 2528 ; ไพฑูรย์ สินลารัตน์. 2524 : ประกอบ วรภูมิ. 2539 และวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2545 : 45-46) ได้อธิบายว่า ในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านการบริการ สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน สภาพด้านกิจกรรมนิสิตนักศึกษา สภาพแวดล้อมด้านการให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา และสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่นั้น สภาพแวดล้อมแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้น และสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัด และพัฒนาสภาพแวดล้อมแต่ละด้านให้อยู่ในสภาพที่ให้ความพึงพอใจในระดับสูงสุดแก่ผู้เรียน

สำหรับสภาพแวดล้อมด้านการบริการนิสิตศึกษานั้นนับเป็นส่วนสำคัญที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจแก่นักศึกษาเป็นอันดับแรก ซึ่งในเรื่องดังกล่าวนี้ สถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ในต่างประเทศ เช่นในสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ได้กำหนดประเภท และขอบเขตของงานบริการนิสิตนักศึกษา (Knowles. 1988: 6-7) ไว้ดังนี้

1. งานด้านสวัสดิการ ได้แก่ การให้คำปรึกษาส่วนตัวด้านอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา การวางตัวและบุคลิกภาพ การทดสอบการบริการนักศึกษาต่างชาติ
2. งานด้านการควบคุม ได้แก่ การสรรหา และการรับนิสิตนักศึกษา การเก็บระเบียบทั้งที่เป็นทางวิชาการ และไม่ใช่วิชาการ หอพักนักศึกษาทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย งานวิจัยและการปกครอง
3. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร และกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การจัดสโมสรนักศึกษา การจัดกีฬาทั้งใน และนอกมหาวิทยาลัย การจัดกิจกรรมทางสังคม และวัฒนธรรม การจัดองค์กรนักศึกษา การติดต่อสัมพันธ์กับท้องถิ่น
4. ด้านการสอน ได้แก่ การสอนซ่อมเสริม การปฐมนิเทศ การสอนซ่อมเสริมในสถาบันต่างๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย
5. ด้านสวัสดิการ ได้แก่ การบริการด้านอาหาร การบริการด้านสุขภาพ การแพทย์พยาบาล และการบริการศิษย์เก่า

ซึ่งบทบาทที่สำคัญที่สุดของงานบริการนักศึกษาควรมีอยู่ 2 ด้าน ได้แก่ การให้การบริการแก่นักศึกษา และการช่วยพัฒนานักศึกษาให้มีความเจริญงอกงามตามองค์ประกอบต่างๆ จนถึงระดับสูงสุด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (กรมวิชาการ. 2541 : 44 – 48; อ้างอิงจาก Maslow. 1943: Unpaged) กล่าวว่า ตามแนวคิดจิตวิทยามนุษนิยม (Humanistic Theory) เป็นแนวคิดที่ใช้กันมากในการพัฒนามนุษย์ โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่ามนุษย์มีความดี และมีคุณค่าต่อการยอมรับ ถ้าสิ่งแวดล้อมนั้นเอื้ออำนวยแรงจูงใจของมนุษย์และกระบวนการพัฒนามุ่งไปสู่สัจการแห่งตนนั้น ส่วนใหญ่เป็นลำดับขั้นซึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อเกิดความอิสระ ในการเติมเต็มในลำดับขั้นต่อไป

มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและเห็นชัดเจนที่สุดจากความต้องการทั้งหมด เป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้ว บุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่า ความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety and Security) มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการ

ความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยจากคนอื่น ๆ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคนสองคน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่อง และความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ มาสโลว์ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า มีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น

4. ความต้องการได้รับการนับถือยกย่อง (Self – esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรัก และการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว แรงผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลง และมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องเป็นลำดับต่อไป ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self – Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Other) คือความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพและชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยในสิ่งที่ตนกระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของตนได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. บุคคลครองคุณธรรม (Self Actualization) คือ ค่านิยมสูงสุดของมนุษย์ที่มีความรักและศักดิ์ศรีในใจ มีวินัย มีจริยธรรม และมีประสิทธิผลในการดำเนินชีวิตและอาชีพ

ตามแนวทฤษฎีของมาสโลว์ มีความจำเป็นต้องได้รับตอบสนองตามลำดับของข้อต่างๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้เป็นไปตามแต่ละขั้นตอนของความต้องการที่มีอยู่ มิฉะนั้นจะมีปัญหาเกิดขึ้น

ความต้องการระดับ ขั้นที่ 5 บุคลิกภาพ : ครองคุณธรรม ค่านิยมสูงสุดของมนุษย์

- มีวินัย - จริยธรรม
- มีประสิทธิภาพเชิงสังคม - เศรษฐกิจ
- ความสำเร็จสูงสุดในชีวิต / อาชีพ

คุณธรรมต่างๆ :

- ความจริง - ความดี
- ความสดชื่น - ความเป็นตัวเอง
- ความรู้ - ความสมบูรณ์แบบ
- ความพร้อม - ความยุติธรรม
- ความเรียบง่าย - ความเป็นระเบียบ
- ความร่าเริง - ความมีคุณค่า
- ความมั่นคง - ความพอดี
- ความสำคัญ - ความสวยงาม

ความต้องการระดับ ขั้นที่ 3 และ 4 ความรัก ศักดิ์ศรี - เป็นค่านิยมพื้นฐานที่มนุษย์ขาดไม่ได้

บุคลิกลักษณะ : ครองรักและศักดิ์ศรี

- มีเกียรติ - สง่างาม - ไว้วางใจ
- เมตตา - ใจกว้าง - ให้ - รับ
- จริงใจ - เสียสละ - ห่วงใย

ความต้องการระดับ ขั้นที่ 1 และ 2 ความต้องการขั้นต่ำ - เป็นปัจจัยจำเป็นที่ทุกคนต้องได้รับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

สมใจ พิศณุวงศ์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่านักศึกษามีปัญหาและต้องการรับบริการจากสถาบันมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการปกครองนักศึกษา ด้านบริการและสวัสดิการของมหาวิทยาลัย และปัญหาด้านการปรับตัวทางการเรียน

วรรณิภา รพีพัฒนา (2532 : 115) ได้ศึกษาความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน 5 ด้าน พบว่านักศึกษาต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยในระดับสูงทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านห้องสมุด ซึ่งนักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงการบริการของห้องสมุด เช่น ขยายเวลาเปิด - ปิด ให้ยาวขึ้น จัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์เพิ่มเติม ได้แก่ หนังสือสารองและหนังสืออ้างอิง

เฉพาะสาขาที่ยังมีน้อยมาก รวมทั้งให้มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ และวิธีการให้บริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น

เชิดชาติ พุกพูน (2540 : 56 – 58) ได้ทำการศึกษาความต้องการการรับบริการด้านห้องสมุดของอาจารย์ และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อาจารย์และนิสิตต้องการให้มีการปรับปรุงการบริการด้านโสตทัศนศึกษา ซึ่งในปัจจุบันยังล้าหลัง และยังมีความขาดแคลนในด้านโสตทัศนวัสดุ และโสตทัศนอุปกรณ์เป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันยังมีการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไป ทำให้ไม่ทราบว่ามีสื่อการสอนอะไรที่สามารถใช้ได้บ้าง

เพ็ญแข ประจวบจันทน์ และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : ได้ทำการศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท เกี่ยวกับในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย 6 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความต้องการการบริการของมหาวิทยาลัยในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยนิสิตระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่มีความต้องการการบริการทุกด้านมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัย ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของงานทุกระบบ ให้ดียิ่งขึ้น ให้การบริการมีความสะดวกทันสมัย และเพียงพอความต้องการของนิสิตอย่างแท้จริง

นอกจากนี้แล้วยังมีผลงานวิจัยในประเทศไทยอีกจำนวนมากที่ศึกษาความต้องการของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อบริการของมหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษา ซึ่งพบว่านักศึกษามีความต้องการในการบริการจากสถาบันศึกษามากมายหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องสมุด, กิจกรรมประเภทต่างๆ ที่พักอาศัย หรือสวัสดิการต่างๆ (ธีระ นทีวุฒิกุล 2531 ; วิลาวรรณ จารุชัย นีวัต 2531; ทศนีย์ ศิริวัฒน์ 2541; มนัส สังข์คร 2546)

งานวิจัยต่างประเทศ

เนล (Nale, 1993: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการรับบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 212 คน พบว่านักศึกษาต้องการบริการด้านความช่วยเหลือ ด้านวิชาการ ด้านการแนะแนวด้านอาชีพ และด้านเศรษฐกิจมากที่สุด และที่ต้องการน้อยที่สุด ได้แก่ การบริการด้านการแพทย์ และด้านห้องสมุด

คามูเช (Kamuche, 1994) ได้ศึกษาความพึงพอใจและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยของนิสิตภาคบริหารธุรกิจที่มีต่อมหาวิทยาลัย 8 ด้าน โดยศึกษากับนิสิตจำนวน 639 คน ของภาควิชาบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ (UNT) และมหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐเท็กซัส (TWU) กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า ภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าเรียนของมหาวิทยาลัย สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ นิสิตให้ความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งที่ทำการศึกษา มีภาพพจน์เชิงบวก และนิสิตของ TWU มีความพึงพอใจต่อระบบสถาบัน และการทำงานของมหาวิทยาลัยสูงกว่านิสิตของ UNT และนิสิตที่ไม่ได้เข้าเรียนมาแต่ตอนต้นในทั้ง

สองมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตที่ได้เข้าเรียนมาในระยะยาว และในประการสุดท้าย นิสิตได้ให้ความคิดเห็นว่า ทั้งสองมหาวิทยาลัยมีบริการอยู่ในระดับกลาง

สเมทเลย์ (Smedley, 1944 : 121) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผิวดำที่มีต่อการ จัดบริการเชิงสังคม และทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ รวมไปถึงบรรยากาศในมหาวิทยาลัยใน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของนักศึกษาผิวดำ ผิวนขาว และนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย เบิร์กลีย์ จำนวนอย่างละ 110 คน พบผลว่า นักศึกษาผิวดำมีความพึงพอใจต่อบริการของมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวนขาว และ นักศึกษาต่างชาติ นอกจากนี้แล้วนักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมต่ำ จะมีความ พึงพอใจต่อบริการ และบรรยากาศในมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมสูงกว่า และมีความรู้สึกคับแค้นใจ และมีส่วนร่วมในมหาวิทยาลัยต่ำกว่าความ คาดหมาย

แคนเตอร์(Kantor, 1995: 89) ได้ทำการศึกษาความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัย ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐเทกซัส สหรัฐอเมริกา จำนวน 283 คน พบว่านักศึกษาให้ความสำคัญ และต้องการการบริการด้านใดด้านหนึ่งของมหาวิทยาลัยมากกว่าด้านอื่นๆ เช่น นักศึกษา ต้องการการบริการเฉพาะด้าน ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์สุขภาพ และศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และนักศึกษายังแสดงความคิดเห็นว่าบริการจากมหาวิทยาลัยเป็นตัวกำหนดที่สำคัญ อันหนึ่งแก่นักศึกษาในอันที่จะเรียนต่อในมหาวิทยาลัยเดิม หรือโอนย้ายไปที่อื่น

ฮิลล์ (Hill, 1995) ได้ทำการประเมินผลการบริการและความสะดวกของมหาวิทยาลัยที่จัด ให้แก่นักศึกษาที่พิการ (Disabilities) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพิการที่กำลังศึกษาอยู่ที่ มหาวิทยาลัยยิดโดเรีย ในประเทศแคนาดา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน ถูกสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก(Indept Interview) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกด้านต่างๆ ในขณะที่อยู่ใน มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาผู้พิการให้ข้อมูลว่า ขาดความ สะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องเรียนและในห้องทดลอง นักศึกษาผู้พิการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรจัดบริการให้นิสิตผู้พิการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบการให้ความช่วยเหลือ ระบบการให้คำปรึกษา และระบบการให้บริการด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังควรแยกชนิดการ ช่วยเหลือนักศึกษาผู้พิการแต่ละประเภทด้วย เช่น การพิการทางสายตา การฟัง การพูด ทาง ร่างกาย รวมไปถึงนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสติปัญญา แลด้านอารมณ์ด้วย สรุปได้ว่า งานบริการ ของมหาวิทยาลัยที่จัดให้นิสิตนักศึกษา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และได้รับความสนใจ โดยทั่วไป ในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการให้แก่ นิสิตนักศึกษาผู้เรียน เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของมหาวิทยาลัยให้ อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ สำหรับนิสิตนักศึกษาผู้รับบริการนั้น จากผลการวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการจากมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเข้าเรียน หรือการย้ายออกของผู้เรียน รวมไปถึงความรู้สึกนึกคิดและภาพลักษณ์ที่มีมหาวิทยาลัยอีกด้วย

จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง และควรมีการทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมาจัดพัฒนาการบริการของมหาวิทยาลัยให้แก่ผู้เรียนต่อไป

สรุปได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งทางวิชาการชั้นสูงที่มีความสำคัญที่ทำหน้าที่ในการปลูกฝังอบรมบุคคลเข้าสู่วิชาชีพ และยังเป็นแหล่งสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่สังคมและประเทศอีกด้วย ในประเทศต่างๆ ได้มีการวางระเบียบเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาของตนให้อยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ

สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคคลในด้านต่างๆ ที่สำคัญได้แก่ ด้านสติปัญญา ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านสังคม เป็นต้น ขณะเดียวกันยังมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคคลในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ในด้านการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ๆ และในด้านการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้นำทางวิชาการอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ดังกล่าวข้างต้นนี้ สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดการบริการด้านต่างๆ ให้แก่ผู้เรียนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงกระตุ้นทางสติปัญญาให้แก่ผู้เรียน และเพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพ ความสามารถตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาตนให้แก่ผู้เรียนด้วย ในประการสำคัญที่สุด การจัดการบริการให้นักศึกษาจะเป็นการช่วยเหลือให้นักศึกษารับการตอบสนองในความต้องการที่มีอยู่ในด้านต่างๆ และยังทำให้เกิดขวัญกำลังใจ ในการศึกษาหาความรู้ และสำเร็จการศึกษาไปได้ด้วยดีด้วย

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าในเรื่องความต้องการในการรับบริการจากสถาบันการศึกษาของนักศึกษาจึงเป็นประโยชน์ และสามารถนำผลมาดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่างๆ เรียงลำดับจากประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ และการสร้างเครื่องมือวิจัย ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังเรียนอยู่ในชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ในคณะต่างๆ 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและสารสนเทศ และคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวนทั้งหมด 900 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ได้มาโดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรในแต่ละคณะ โดยขั้นแรกกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 450 คน คิดเป็น 50% ของกลุ่มประชากรทั้งหมด และต่อมาใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากคณะต่างๆ โดยคิดสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาแต่ละวิชาเอกของแต่ละคณะให้ได้ครบจำนวนทั้งหมด 450 คน โดยการสุ่มตัวอย่างมาจากคณะละประมาณ 100 – 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัย 5 ด้าน ได้แก่ การบริการด้านห้องสมุด การบริการด้านสวัสดิการ และความสะอาดต่างๆ การบริการด้านวิชาการ การบริการด้านกิจกรรมต่างๆ และการบริการจากคณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ

ตอนที่ 3 : เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น 5 ด้านดังกล่าวแล้วข้างต้น

สำหรับข้อคำถามในตอนที่ 2 นั้น มีลักษณะเป็นมาตราการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักแต่ละมาตราส่วนดังนี้ คือ

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก	5	คะแนน
ปานกลาง	5	คะแนน
น้อย	5	คะแนน
น้อยที่สุด	5	คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยในด้านต่างๆ ที่ทำเกี่ยวกับเรื่องความต้องการบริการของมหาวิทยาลัย
2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น และข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาที่เป็นผู้รับบริการ
3. สร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน คือ ข้อมูลส่วนตัว ความต้องการบริการ และข้อคำถามปลายเปิด เมื่อสร้างเสร็จแล้วได้นำไปให้นักศึกษาของสถาบันฯ จากคณะต่างๆ จำนวน 30 คน ได้ลองตอบคำถาม เพื่อดูความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงเพื่อไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดวัน เวลา และชั้นเรียนของนักศึกษาที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม โดยขอแจกแบบสอบถามในชั้นเรียนตามวัน เวลาที่กำหนด ในเดือนมกราคม 2552
3. รวบรวมแบบสอบถามคืนมาเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว
4. ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามแต่ละฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ พบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้ง 400 ฉบับ เสร็จแล้วผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สำหรับข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ที่เป็นข้อมูลส่วนตัว วิเคราะห์โดยให้การหาค่าร้อยละ
3. ในข้อมูลในตอนต้นที่ 2 ที่เป็นการต้องการการบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติต่างๆ เช่น การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4. การเปรียบเทียบตัวแปรต่างๆ ด้านเพศ ชั้นเรียน และคณะที่ศึกษาทำการวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย และการทดสอบค่าทีเทส (t-test) เอฟ-เทส (F-test) และการทดสอบรายคู่ของเซฟเฟ

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของน้ำหนักความต้องการนั้น มีดังนี้

1.00 – 1.80	ความต้องการน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความต้องการน้อย
2.61 – 3.40	ความต้องการปานกลาง
3.41 – 4.20	ความต้องการมาก
4.21 – 5.00	ความต้องการมากที่สุด

5. ในข้อมูลตอนที่ 3 ที่เป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หาค่าความถี่ของข้อความ และจัดกลุ่มเนื้อหา นำเสนอตามลำดับ



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการแปลความหมายมีความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ เป็นรายด้าน และรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ตามตัวแปรต่างๆ

ตอนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนนักศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา วิชาเอกที่ศึกษา ได้นำเสนอ
ดังตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนนักศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา	จำนวน (คน) N = 400	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	208	52.00
หญิง	192	48.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 19 ปี	117	29.4
19 ปีขึ้นไป	283	70.9
3. ชั้นปีที่ศึกษา		
ปีที่ 1	130	37.0
ปีที่ 2	30	7.50
4. คณะที่ศึกษา		
<u>วิศวกรรมศาสตร์</u>		
วิศวกรรมศาสตรยานยนต์ (AE)	48	12
วิศวกรรมศาสตร์การผลิต(PE)	29	7.30
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT)	82	20.50
<u>บริหารธุรกิจ</u>		
การจัดการอุตสาหกรรม (IM)	133	33.30
บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ)	108	27.00
5. ด้านการอยู่อาศัย		
อยู่กับครอบครัว	230	57.5
อยู่กับคนอื่น	28	7.0
เช่าหอพักอยู่ตามลำพัง	140	35.0

ตาราง 1 - ต่อ -

ข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา	จำนวน (คน) N = 400	ร้อยละ
6. การเดินทางมาเรียน		
เดินมา	130	32.5
โดยรถประจำทาง	201	50.3
รถส่วนตัว	61	15.3
อื่นๆ	6	1.5
ไม่ตอบ	2	0.50
6. การได้รับทุน		
ไม่ได้	329	82.3
ได้	69	17.3
ไม่ตอบ	2	0.50
7. เงินเดือนที่ได้รับ		
เพียงพอใช้จ่าย	292	73.0
ไม่เพียงพอใช้จ่าย	105	26.30
ไม่ตอบ	3	0.80

จากตาราง 1 แสดงว่า นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชาย 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 เป็นเพศหญิง 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ในด้านอายุเป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 เป็นผู้มีอายุ 19 ปีขึ้นไปจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 ในด้านชั้นปีที่ศึกษา เป็นผู้เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 เป็นผู้เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 สำหรับวิชาเอกที่เรียน เป็นผู้เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ด้านวิศวกรรมศัลยกรรม (AE) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 วิชาเอกวิศวกรรมศาสตร์การผลิต (PE) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และคณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการอุตสาหกรรม (IM) จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และวิชาเอกบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

สำหรับข้อมูลในข้อ 5, 6, 7 และ 8 ซึ่งเป็นข้อมูลเสริมด้านข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา นั้น สรุปได้ว่า นักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัว รองลงไปเช่าหอพัก อยู่ตามลำพัง และเดินทางมาเรียนด้วยรถประจำทาง หรือเดินทางโดยมีรถส่วนตัวบ้างไม่มากนัก นอกจากนี้บางส่วนยังเป็นผู้ไม่ได้รับทุนการศึกษา และมีรายได้ไม่เพียงพอใช้จ่ายนัก

ตอนที่ 2 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ เป็นรายด้านและรายข้อ

2.1 ความต้องการการบริการของนักศึกษาจากสถาบันฯ โดยรวมและรายด้าน แสดงดังตาราง 2 ต่อไปนี้

ตาราง 2 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านห้องสมุด	4.16	0.56	ต้องการมาก
ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่าง ๆ	4.36	0.56	ต้องการมากที่สุด
ด้านวิชาการ	4.27	0.59	ต้องการมากที่สุด
ด้านกิจกรรมต่าง ๆ	4.21	0.66	ต้องการมากที่สุด
ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ	4.29	0.68	ต้องการมากที่สุด
รวม	4.25	0.48	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 2 แสดงว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น มีความต้องการในด้านการบริการจากสถาบันฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) และมีความต้องการในด้านการบริการด้านสวัสดิการและความสะดวกต่าง ๆ การบริการด้านวิชาการ และการบริการด้านกิจกรรมต่าง ๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับ ($\bar{X} = 4.36$; $\bar{X} = 4.27$; $\bar{X} = 4.21$; $\bar{X} = 4.29$) ส่วนความต้องการในการบริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$)

2.2 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ รายข้อ

ตาราง 3 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านห้องสมุดเป็นรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1.	<u>ด้านห้องสมุด</u> ขยายเวลาเปิดทำการของห้องสมุดให้ยาวขึ้นกว่าเดิม	4.12	0.92	ต้องการมาก
2.	การเปิดห้องสมุดในเวลาพิเศษ เช่น เปิดในช่วงก่อนการสอบ หรือระหว่างการสอบจนถึงเวลาเที่ยงคืน	4.30	0.88	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 3 - ต่อ -

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
3.	การจัดให้มีกิจกรรมในห้องสมุดให้มากขึ้น อย่างน้อยอาทิตย์ละ 2 ครั้ง และทางห้องสมุดจะมีตาราง	3.82	0.94	ต้องการมาก
4.	การจัดกิจกรรมพิเศษแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ปรับกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติของห้องสมุดใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น ระเบียบการยืม-คืนหนังสือ เป็นต้น	3.77	1.06	ต้องการมาก
5.	การปรับปรุงห้องสมุดให้มีความสวยงาม ทันสมัย น่าใช้มากยิ่งขึ้น	4.25	0.88	ต้องการมากที่สุด
6.	การจัดหาเอกสารตำราเรียน สารสาร และสื่อการสอนประเภทต่างๆ ไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น	4.44	0.82	ต้องการมากที่สุด
7.	การจัดหาเอกสาร ตำราเรียนที่เป็นวิชาเฉพาะของวิชาเอกต่างๆ มาไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น	4.55	0.71	ต้องการมากที่สุด
8.	การจัดหาเอกสาร ตำราเรียนที่เป็นวิชาพื้นฐานต่างๆ เช่น ทางด้านภาษา สังคม วัฒนธรรม จิตวิทยา เป็นต้น มาไว้ให้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น	4.36	0.82	ต้องการมากที่สุด
9.	การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรห้องสมุดให้มีระบบมากขึ้น สามารถให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	0.89	ต้องการมาก
10.	จัดหาบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่มีความสามารถ มีความชำนาญการ และเข้าใจในงานของห้องสมุดมาประจำที่ห้องสมุด	3.96	0.93	ต้องการมาก

ตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น มีความต้องการการบริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับดีมากจนถึงดีมากที่สุด โดยข้อที่มีความต้องการในการบริการมากที่สุดถึง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อที่ว่า การจัดหาเอกสารตำราเรียนที่เป็นวิชาเฉพาะของวิชาเอกต่างๆ มาไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.55$) รองลงไปได้แก่ข้อที่ว่า การจัดหาเอกสารตำราเรียน และสื่อการสอนประเภทต่างๆ มาไว้ให้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.44$) รองลงไปได้แก่ข้อที่ว่า การจัดหาเอกสาร ตำราเรียนที่เป็นวิชาพื้นฐานต่างๆ เช่น ทางด้านภาษา สังคม วัฒนธรรม จิตวิทยา เป็นต้น มาไว้ให้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.36$) ต่อไปเป็นข้อที่ว่ามีการเปิดห้องสมุดในเวลาพิเศษ เช่น เปิดในช่วงก่อนการสอบหรือระหว่างการสอบจนถึงเวลาเที่ยงคืน เป็นต้น ($\bar{X} = 4.30$) และต่อไปเป็นข้อที่ว่า การ

ปรับปรุงห้องสมุดให้มีความสวยงาม ทันสมัย น่าใช้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.25$) ที่เหลือจากนี้เป็นข้อที่มีความต้องการในการจัดบริการในระดับดีมากทั้งสิ้น จำนวน 5 ข้อ ($\bar{X} = 3.77$ ถึง $\bar{X} = 4.12$)

ตาราง 4 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการ บริการของสถาบันฯ ด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
11.	<u>ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ</u> การจัดหาห้องพัก และที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม ให้นักศึกษาที่มีความปลอดภัย และราคาไม่แพง	4.25	0.91	ต้องการมากที่สุด
12.	การจัดหาทุนการศึกษาให้นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงนักศึกษาที่มีความขาดแคลนมากกว่าที่เรียนดี	4.35	0.82	ต้องการมากที่สุด
13.	การจัดหาสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ให้นักศึกษาที่มีความเหมาะสม และครอบคลุมการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุทุกประเภท	4.37	0.79	ต้องการมากที่สุด
14.	การจัดหาสนามกีฬา และสถานที่เล่นกีฬา ประเภทต่างๆ พร้อมกับจัดหาอุปกรณ์การเล่นกีฬาแต่ละประเภทให้อย่างพอเพียง	4.53	0.84	ต้องการมากที่สุด
15.	การจัดสถานที่พักผ่อน ให้นักศึกษานอก เวลาเรียนในสถาบันฯ อย่างพอเพียง	4.52	0.79	ต้องการมากที่สุด
16.	การจัดสถานที่รับประทานอาหารให้แก่ นักศึกษาที่มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ในราคาถูกอย่างพอเพียงกับจำนวนนักศึกษา	4.46	0.80	ต้องการมากที่สุด
17.	การปรับปรุงโรงอาหารในปัจจุบันทั้งทางด้าน ความสะอาด และด้านอาหารที่ขายให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น	4.50	0.78	ต้องการมากที่สุด
18.	การปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ ของสถาบัน เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและการบริการให้แก่ นักศึกษาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น	4.23	0.80	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 4 - ต่อ -

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
19.	การปรับปรุงระบบการเปิด - ปิดประตูมหาวิทยาลัย และตึกเรียนต่างๆ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น สะดวกต่อการมาเรียนของนักศึกษาในแต่ละวัน	4.24	0.90	ต้องการมากที่สุด
20.	การปรับปรุงระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรม และการจัดทำชมรมของนักศึกษาให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น	4.22	0.84	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 4 พบว่า ความต้องการของนักศึกษาในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านสวัสดิการ และความสะอาดต่างๆ เป็นรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ ถึง $\bar{X} = 4.52$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ว่า การจัดหาสนามกีฬา และสถานที่เล่นกีฬาประเภทต่างๆ พร้อมกับจัดหาอุปกรณ์การเล่นกีฬาแต่ละประเภทให้เพียงพอเพียง ($\bar{X} = 4.53$) และข้อที่ว่า การจัดสถานที่พักผ่อน ให้แก่นักศึกษานอกเวลาเรียนในสถาบันฯ อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.52$)

ตาราง 5 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านวิชาการเป็นรายชื่อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
21.	<u>ด้านวิชาการ</u> การปรับปรุงการบริการด้านวิชาการ ได้แก่ การจัดตารางสอน การลงทะเบียน และการแจ้งผลการเรียน ให้มีความเหมาะสม และรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.43	0.79	ต้องการมากที่สุด
22.	การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรที่มาปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายวิชาการให้มีความคล่องตัว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น	4.22	0.78	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 5 - ต่อ -

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
23.	การปรับปรุงการบริการของฝ่ายวิชาการในเรื่องการแจ้งข่าว การติดต่อกับนักศึกษา และผู้ปกครอง ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.22	0.78	ต้องการมากที่สุด
24.	การปรับปรุงระเบียบในการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น การลงทะเบียนล่าช้า และระเบียบอื่นๆ ให้มีความเหมาะสม และสามารถบริการนักศึกษาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.21	0.81	ต้องการมากที่สุด
25.	การปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลด้านการเรียนให้แก่นักศึกษาทั้งของนักศึกษาในปัจจุบัน และที่จะเข้ามาใหม่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	4.29	0.80	ต้องการมากที่สุด
26.	การปรับปรุงระบบการทำงานของด้านวิชาการในเรื่องการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเรียนของนักศึกษามากยิ่งขึ้น	4.29	0.84	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 5 พบว่า ความต้องการของนักศึกษาในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านวิชาการเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ ถึง $\bar{X} = 4.43$) โดยข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ว่า การปรับปรุงการบริการด้านวิชาการ ได้แก่ การจัดตารางสอน การลงทะเบียน และการแจ้งผลการเรียน ให้มีความเหมาะสม และรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.43$) และข้อที่ว่า การปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลด้านการเรียนให้แก่นักศึกษาทั้งของนักศึกษาในปัจจุบัน และที่จะเข้ามาใหม่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.29$) และข้อที่ว่า การปรับปรุงระบบการทำงานของด้านวิชาการในเรื่องการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเรียนของนักศึกษามากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.29$)

ตาราง 6 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านกิจกรรมต่างๆ เป็นรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
27.	<u>ด้านกิจกรรมต่างๆ</u> จัดให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษาในแต่ละภาคเรียนตลอดปีในวันสำคัญ และวาระโอกาสต่างๆ โดยให้นักศึกษาเป็นผู้จัดทำกันเอง	4.07	0.99	ต้องการมาก
28.	สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างไทย-ญี่ปุ่น และนานาชาติ โดยมีการจัดหางบประมาณไว้ให้	4.45	0.82	ต้องการมากที่สุด
29.	สนับสนุนให้มีการพัฒนากิจกรรมของสถาบันที่นำไปสู่กิจกรรมดีเด่น เช่น กิจกรรมด้านกีฬาดนตรี และการแสดงต่างๆ เป็นต้น	4.29	0.81	ต้องการมากที่สุด
30.	ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีทักษะในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยการจัดการฝึกอบรม หรือการหาผู้ชำนาญการมาฝึกสอนให้	4.31	0.81	ต้องการมากที่สุด
31.	ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะ เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี และความร่วมมือกันโดยให้แต่ละคณะจัดเป็นแผนปฏิบัติงานร่วมกันตลอดปี	4.30	0.89	ต้องการมากที่สุด
32.	สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน ซึ่งมีการจัดสอนในชั้นเรียนนำมาดำเนินการเป็นกิจกรรมด้านการปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น กิจกรรมด้านภาษาและด้านวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น	4.31	0.89	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 6 พบว่า ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านกิจกรรมต่างๆ เป็นรายข้อ อยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.07$ ถึง $\bar{X} = 4.45$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อที่ว่า สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างไทย-ญี่ปุ่น และนานาชาติ โดยมีการจัดหางบประมาณไว้ให้ ($\bar{X} = 4.45$) และข้อที่ว่า ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีทักษะในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยการจัดการฝึกอบรม หรือการหาผู้ชำนาญการมาฝึกสอนให้ ($\bar{X} = 4.31$) และข้อที่ว่า สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน ซึ่งมีการจัดสอนใน

ชั้นเรียนนำมาดำเนินการเป็นกิจกรรมด้านการปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น กิจกรรมด้านภาษา และด้านวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.31$)

ตาราง 7 ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ เป็นรายข้อ

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
33.	<u>ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ</u> คณะดูแลเอาใจใส่นักศึกษาแต่ละคนโดยจัดอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการที่เหมาะสม สามารถให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาให้ได้อย่างดี	4.23	0.82	ต้องการมากที่สุด
34.	คณะมีระบบการจัดให้นักศึกษาแต่ละคนสามารถเลือกวิชาที่ต้องการเรียนได้ และปรับเปลี่ยนวิชาที่ลงเรียนได้ หรือร้องขอในเรื่องอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และเสียเวลามาก	4.26	0.87	ต้องการมากที่สุด
35.	คณะจัดหางบประมาณสนับสนุนการเรียนการสอน และกิจกรรมของนักศึกษาอย่างพอเพียง และตรงตามความต้องการ	4.21	0.87	ต้องการมากที่สุด
36.	หน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน ได้แก่ ฝ่ายกิจการนักศึกษา ฝ่ายบริหาร และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ร่วมมือกันให้มากกว่าในปัจจุบัน ในการพัฒนานักศึกษาในด้านการเรียนและอื่นๆ	4.21	0.81	ต้องการมากที่สุด
37.	ฝ่ายประชาสัมพันธ์พัฒนาระบบการดำเนินงานด้านการให้ข่าวสาร ข้อมูลแก่นักศึกษาที่ถูกต้องชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	4.20	0.89	ต้องการมาก
38.	ฝ่ายกิจการนักศึกษาพัฒนาการทำงาน เพื่อให้มีความคล่องตัว โดยการเพิ่มกำลังคน และวิธีการปฏิบัติที่มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ	4.20	0.84	ต้องการมาก
39.	หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่เป็นฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน พัฒนาระบบการทำงานให้เข้มแข็งมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4.22	0.82	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 7 - ต่อ -

ข้อ	ความต้องการในด้านการบริการของสถาบันฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
40.	คณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันทำการสำรวจผลการเรียน การสอนของนักศึกษาแต่ละคณะ และศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของนักศึกษาในด้านต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4.32	0.80	ต้องการมากที่สุด

ตาราง 7 พบว่า ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ เป็นรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ว่า คณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันทำการสำรวจผลการเรียน การสอนของนักศึกษาแต่ละคณะ และศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของนักศึกษาในด้านต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.32$) และ ข้อที่ว่า คณะมีระบบการจัดให้นักศึกษาแต่ละคนสามารถเลือกวิชาที่ต้องการเรียนได้ และปรับเปลี่ยนวิชาที่ลงเรียนได้ หรือร้องขอในเรื่องอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และเสียเวลามาก ($\bar{X} = 4.26$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการในการรับบริการของนักศึกษาจากสถาบันฯ จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ

การเปรียบเทียบความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา ผลปรากฏดังตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากสถาบันฯ ระหว่างนักศึกษาเพศชายกับเพศหญิง

ความต้องการรับบริการ (มาตรการวัดระหว่าง 1 – 5)	เพศชาย		เพศหญิง		MD.	t	p
	n = 208		n = 192				
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.			
1.ด้านห้องสมุด	4.10	.59	4.23	.51	.126	.289	.023*
2.ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ	4.32	.59	4.38	.50	.061	1.109	.268
3.ด้านวิชาการ	4.19	.56	4.34	.61	-.141	2.399	.017*
4.ด้านกิจกรรมต่างๆ	4.25	.68	4.32	.67	-.069	1.021	.308
5.ด้านการบริการของคณะและ หน่วยงานต่างๆ	4.16	.70	4.26	.61	-.109	1.648	.100
ความต้องการรับบริการในภาพรวม	4.20	.48	4.30	.45	-.099	.2.110	.035*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 พบว่านักศึกษาเพศชายกับเพศหญิงมีความต้องการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการด้านห้องสมุด และด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความต้องการในระดับที่สูงกว่า แต่ความต้องการด้านสวัสดิการ และความสะอาดต่างๆ ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความต้องการบริการจากสถาบันฯ ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2

ความต้องการรับบริการ (มาตรการวัดระหว่าง 1 – 5)	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		MD.	t	p
	n = 370		n = 28				
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.			
1.ด้านห้องสมุด	4.16	.55	4.18	.58	-.024	.223	.824
2.ด้านสวัสดิการและความสะอาดต่างๆ	4.36	.56	4.25	.41	.105	.963	.336
3.ด้านวิชาการ	4.28	.58	4.07	.65	.211	1.819	.070
4.ด้านกิจกรรมต่างๆ	4.29	.68	4.23	.65	.062	.472	.637
5.ด้านการบริการของคณะและ หน่วยงานต่างๆ	4.24	.62	3.84	.99	.399	2.095	.045*
ความต้องการรับบริการในภาพรวม	4.26	.47	4.12	.51	.141	1.518	.130

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความต้องการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการในการบริการสูงกว่า แต่ด้านห้องสมุด ด้านสวัสดิการและความสะอาดต่างๆ ด้านวิชาการ และด้านกิจกรรมต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากสถาบันจำแนกตามวิชาเอกที่ศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.ด้านห้องสมุด					
ระหว่างกลุ่ม	1.150	4	.287	.927	.448
ภายในกลุ่ม	122.449	395	.310		
รวม	123.599	399			
2.ด้านสวัสดิการและ ความสะอาดต่างๆ					
ระหว่างกลุ่ม	4.052	4	1.013	3.334	.011*
ภายในกลุ่ม	120.081	395	.304		
รวม	124.070	399			
3.ด้านวิชาการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.687	4	.672	1.922	.106
ภายในกลุ่ม	138.065	395	.350		
รวม	140.752	399			
4.ด้านกิจกรรมต่างๆ					
ระหว่างกลุ่ม	6.010	4	1.502	3.329	.011*
ภายในกลุ่ม	178.274	395	.451		
รวม	184.248	399			
5. ด้านการบริการของ คณะและ หน่วยงาน ต่าง ๆ					
ระหว่างกลุ่ม	4.551	4	1.128	2.605	.035
ภายในกลุ่ม	170.955	395	.433		
รวม	175.465	399			
ความต้องการรับ บริการในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.650	4	.412	1.835	.121
ภายในกลุ่ม	88.783	395	.225		
รวม	90.433	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าระหว่างนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาเอกที่แตกต่างกันมีความต้องการรับบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความต้องการด้านห้องสมุดและด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน แต่มีความต้องการด้านสวัสดิการ และความสะอาดต่าง ๆ ด้านกิจกรรมต่าง ๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการเป็นรายคู่ในด้านที่แตกต่างกันด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ดังตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความ ต้องการรับบริการจากสถาบันใน ด้านที่แตกต่างกัน จำแนกตามวิชาเอกด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

ด้านสวัสดิการและความสะอาดต่าง ๆ	AE	PE	CE	IM	BJ
1.วิศวกรรมยานยนต์ (AE) ($\bar{X} = 4.23$)	1	-.357	-.006	-.141	-.177
2.วิศวกรรมการผลิต (PE) ($\bar{X} = 4.59$)		1	.363	.216	.180
3.คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) ($\bar{X} = 4.22$)			1	-.147	-.183
4.การจัดการอุตสาหกรรม(IM)($\bar{X} = 4.37$)				1	-.036
5.บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) ($\bar{X} = 4.41$)					1
ด้านกิจกรรมต่าง ๆ	AE	PE	CE	IM	BJ
1.วิศวกรรมยานยนต์ (AE) ($\bar{X} = 4.28$)	1	-.301	.037	.124	-.106
2.วิศวกรรมการผลิต (PE) ($\bar{X} = 4.58$)		1	.338	.425	.195
3.คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) ($\bar{X} = 4.24$)			1	.087	-.143
4.การจัดการอุตสาหกรรม(IM)($\bar{X} = 4.16$)				1	-.230
5.บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) ($\bar{X} = 4.39$)					1
ด้านการบริการของคณะและ หน่วยงานต่าง ๆ	AE	PE	CE	IM	BJ
1.วิศวกรรมยานยนต์ (AE) ($\bar{X} = 4.04$)	1	-.472	-.124	-.155	-.220
2.วิศวกรรมการผลิต (PE) ($\bar{X} = 4.51$)		1	.348	.316	.252
3.คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) ($\bar{X} = 4.16$)			1	-.031	-.095
4.การจัดการอุตสาหกรรม(IM)($\bar{X} = 4.19$)				1	.064
5.บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) ($\bar{X} = 4.26$)					1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 พบว่าระหว่างนักศึกษาสาขาวิศวกรรมยานยนต์ (AE) วิศวกรรมการผลิต (PE) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) การจัดการอุตสาหกรรม (IM) บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) มีความต้องการในด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่าง ๆ ด้านกิจกรรมต่าง ๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการของสถาบันฯ ให้แก่นักศึกษา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการของสถาบันฯ ให้แก่นักศึกษานำเสนอตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ในการตอบ (คน)
1. ด้านห้องสมุด 1. ห้องสมุดพื้นที่คับแคบจึงควรขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่านี้ 2. หนังสือน้อยไปจึงควรจัดหาหนังสือมาไว้ในห้องสมุดให้มากกว่านี้ 3. ควรเพิ่มเวลาเปิดห้องสมุดให้ยาวกว่านี้ 4. ควรมีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายประเภทต่างๆ 5. ควรจัดหาหนังสือ และตำราเรียนที่หลากหลายมาไว้ในห้องสมุด	346 40 8 4 4
2. ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ 1. ควรแจ้งผลการสอบให้เร็วกว่านี้ 2. ควรเพิ่มที่จอดรถ เพิ่มร้านสวัสดิการ เพิ่มร้านอาหาร และเพิ่มห้องน้ำให้มากกว่านี้ 3. ควรมีห้องพยาบาล และอุปกรณ์ให้มากกว่านี้ 4. ควรมีหอพักของสถาบันฯ ให้แก่นักศึกษา 5. ควรจัดการสนับสนุนการทำงานพิเศษของนักศึกษา	372 22 8 2 4
3. ด้านวิชาการ 1. ควรสนับสนุนและการจัดการแนะแนวด้านการกีฬา และจัดทัศนศึกษาให้มากกว่านี้ 2. ควรปรับปรุงด้านตารางสอบ จัดตารางเรียนให้เหมาะสม และวิธีการออกเกรด 3. ควรปรับปรุงเนื้อหาวิชาและจัดให้มีสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ 4. อยากให้มีทุนการศึกษามาก	376 8 6 2

ตาราง 12 - ต่อ -

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ในการตอบ (คน)
4.ด้านกิจกรรมต่างๆ	
1. ควรเพิ่มการสนับสนุนกีฬาและดนตรี และเพิ่มให้มีกิจกรรมมากๆ	364
2. ให้แจ้งเรื่องกิจกรรมให้ทราบก่อนเวลาจริงนานๆ	8
3. ต้องการให้มีกิจกรรมมากๆ	10
4. มีสถานที่ทำกิจกรรมไม่พอ ควรจัดหาให้มากขึ้น	4
5.ด้านการบริการของคณะและ หน่วยงานต่างๆ	
1. ควรขยายพื้นที่เล่นกีฬาให้นักศึกษา	388
2. ควรจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะต่างๆ	14
3. ได้รับการบริการจากคณะไม่เพียงพอ จึงควรเพิ่มเติมให้มากกว่านี้	6
6. อื่นๆ	
1. ควรเพิ่มอาจารย์ใหม่ๆ เข้ามาอีก	394
2. ควรปรับปรุงด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้น	12

ตาราง 12 พบว่าความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของสถาบันฯ ให้นักศึกษา มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นจำนวนมาก โดยในด้านห้องสมุดมีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ห้องสมุดพื้นที่คับแคบจึงควรขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่านี้” (346 คน) รองลงไปเป็นข้อเสนอแนะข้อที่ว่า “หนังสือน้อยไป ควรจัดหาหนังสือมาไว้ในห้องสมุดให้มากกว่านี้” (40 คน)

สำหรับในด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ นั้นมีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรแจ้งผลการสอบให้เร็วกว่านี้” (372 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรเพิ่มที่จอดรถ เพิ่มร้านสวัสดิการ เพิ่มร้านอาหาร และเพิ่มห้องน้ำให้มากกว่านี้” (22 คน)

ส่วนในด้านวิชาการนั้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรสนับสนุน และการจัดการแนะแนวด้านการกีฬา และจัดทัศนศึกษาให้มากกว่านี้” (376 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรปรับปรุงด้านตารางสอบ จัดตารางเรียนให้เหมาะสม และวิธีการออกเกรด” (8 คน)

สำหรับในด้านกิจกรรมต่างๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรเพิ่มการสนับสนุนกีฬาและดนตรี และเพิ่มให้มีกิจกรรมมากๆ” (364 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรแจ้งเรื่องกิจกรรมให้ทราบก่อนเวลาจริงนานๆ” (8 คน)

สำหรับในด้านการบริการของคณะและ หน่วยงานต่างๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรขยายพื้นที่เล่นกีฬาให้นักศึกษา” (364 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะต่างๆ” (14 คน) นอกจากเป็นความคิดเห็น

และข้อเสนอแนะในข้อที่ว่า “ได้รับการบริการจากคณะไม่เพียงพอ จึงควรเพิ่มเติมให้มากกว่านี้” (160 คน)

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ นั้นผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นในข้อที่ว่า “ควรเพิ่มอาจารย์ใหม่ๆ เข้ามาอีก” (394 คน) และข้อคิดเห็นที่ว่า “ควรปรับปรุงด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้น” (12 คน)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีเป้าหมายเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการจากสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ใน 5 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาจากคณะต่างๆ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านห้องสมุด ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านการบริการจากคณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาจำแนกตามตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อสำรวจความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาคณะต่างๆ ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังเรียนอยู่ในชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ในคณะต่างๆ 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและสารสนเทศ และคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวนทั้งหมด 900 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ได้มาโดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรในแต่ละคณะ โดยขั้นแรกกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 450 คน คิดเป็น 50% ของกลุ่มประชากรทั้งหมด และต่อมาใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากคณะต่างๆ โดยคิด

สัดส่วนจากจำนวนนักศึกษาแต่ละวิชาเอกของแต่ละคณะให้ได้ครบจำนวน 450 คน โดยการสุ่มตัวอย่างมาจากคนละประมาณ 100 -150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัย 5 ด้าน ได้แก่ การบริการด้านห้องสมุด การบริการด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ การบริการด้านวิชาการ การบริการด้านกิจกรรมต่างๆ และการบริการจากคณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ

ตอนที่ 3: เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น 5 ด้านดังกล่าวแล้วข้างต้น

สำหรับข้อคำถามในตอนที่ 2 นั้น มีลักษณะเป็นมาตราการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่านำหนักแต่ละมาตราส่วนดังนี้ คือ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	5	คะแนน
ปานกลาง	5	คะแนน
น้อย	5	คะแนน
น้อยที่สุด	5	คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จากข้อมูลที่ได้ผู้ตอบแบบสอบถามทำจำนวน 450 ฉบับ ได้กลับคืนมา 400 ฉบับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแต่ละฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 400 ฉบับทั้งหมดเสร็จแล้วผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. สำหรับข้อมูลในตอนที่ 1 ที่เป็นข้อมูลส่วนตัว วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ
3. ในข้อมูลตอนที่ 2 ที่เป็นความต้องการการบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติต่างๆ เช่น การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
4. การเปรียบเทียบตัวแปรต่างๆ ด้านเพศ ชั้นเรียน และคณะที่ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และการทดสอบค่าทีเทส (t-test) เอฟ-เทส (F-test) และการทดสอบรายคู่ของเซฟเฟ

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของน้ำหนักความต้องการนั้น มีดังนี้

1.00 – 1.80	ความต้องการน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความต้องการน้อย
2.61 – 3.40	ความต้องการปานกลาง
3.41 – 4.20	ความต้องการมาก
4.21 – 5.00	ความต้องการมากที่สุด

5. ในข้อมูลตอนที่ 3 ที่เป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หาค่าความถี่ของข้อคำถาม และจัดกลุ่มเนื้อหา นำเสนอตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. พบว่า นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชาย 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 เป็นเพศหญิง 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ในด้านอายุเป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 เป็นผู้มีอายุ 19 ปีขึ้นไปจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 ในด้านชั้นปีที่ศึกษา เป็นผู้เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 เป็นผู้เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 สำหรับวิชาเอกที่เรียน เป็นผู้เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ด้านวิศวกรรมศาสตร์ยานยนต์ (AE) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 วิชาเอกวิศวกรรมศาสตร์การผลิต (PE) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และคณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการอุตสาหกรรม (IM) จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และวิชาเอกบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

สำหรับข้อมูลในข้อ 5, 6, 7 และ 8 ซึ่งเป็นข้อมูลเสริมด้านข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา นั้น สรุปได้ว่า นักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัว รองลงไปเช่าหอพักอยู่ตามลำพัง และเดินทางมาเรียนด้วยรถประจำทาง หรือเดินทางโดยมีรถส่วนตัวบ้างไม่มากนัก นอกจากนั้นบางส่วนยังเป็นผู้ไม่ได้รับทุนการศึกษา และมีรายได้ไม่เพียงพอใช้จ่ายนัก

2. นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น มีความต้องการในด้านการบริการจากสถาบันฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) และมีความต้องการในด้านการบริการด้านสวัสดิการและความสะดวกต่าง ๆ การบริการด้านวิชาการ และการบริการด้านกิจกรรมต่าง ๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับ ($\bar{X} = 4.36$; $\bar{X} = 4.27$; $\bar{X} = 4.21$; $\bar{X} = 4.29$) ส่วนความต้องการในการบริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$)

3. นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น มีความต้องการการบริการด้านห้องสมุด อยู่ในระดับดีมากจนถึงดีมากที่สุด โดยข้อที่มีความต้องการในการบริการมากที่สุดถึง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อที่ว่า การจัดหาเอกสารตำราเรียนที่เป็นวิชาเฉพาะของวิชาเอก ต่างๆ มาไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.55$) รองลงไปได้แก่ข้อที่ว่า การจัดหาเอกสารตำราเรียน และสื่อการสอนประเภทต่างๆ มาไว้ให้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.44$) รองลงไปได้แก่ ข้อที่ว่า การจัดหาเอกสาร ตำราเรียนที่เป็นวิชาพื้นฐานต่างๆ เช่น ทางด้านภาษา สังคม วัฒนธรรม จิตวิทยา เป็นต้น มาไว้ให้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.36$) ต่อไปเป็นข้อที่ว่ามีการ เปิดห้องสมุดในเวลาพิเศษ เช่นเปิดในช่วงก่อนการสอบ หรือระหว่างการสอบจนถึงเวลาเที่ยง ค่ำ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.30$) และต่อไปเป็นข้อที่ว่า การปรับปรุงห้องสมุดให้มีความสวยงาม ทันสมัย น่าใช้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.25$) ที่เหลือจากนี้เป็นข้อที่มีความต้องการในการจัดบริการใน ระดับดีมากทั้งสิ้น จำนวน 5 ข้อ ($\bar{X} = 3.77$ ถึง $\bar{X} = 4.12$)

4. ความต้องการของนักศึกษาในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านสวัสดิการ และ ความสะดวกต่างๆ เป็นรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ ถึง $\bar{X} = 4.52$) โดย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ว่า การจัดหาสนามกีฬา และสถานที่เล่นกีฬาประเภทต่างๆ พร้อมกับจัดหาอุปกรณ์การเล่นกีฬาแต่ละประเภทให้อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.53$) และข้อที่ว่า การจัดสถานที่พักผ่อน ให้แก่นักศึกษานอกเวลาเรียนในสถาบันฯ อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.52$)

5. ความต้องการของนักศึกษาในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านวิชาการเป็นรายชื่อ ทุกข้ออยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ ถึง $\bar{X} = 4.43$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อ ที่ว่า การปรับปรุงการบริการด้านวิชาการ ได้แก่ การจัดตารางสอน การลงทะเบียน และการแจ้งผลการเรียน ให้มีความเหมาะสม และรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.43$) และข้อที่ว่า การ ปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลด้านการเรียนให้แก่นักศึกษาทั้งของนักศึกษาในปัจจุบัน และที่จะเข้า มาใหม่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.29$) และข้อที่ว่า การปรับปรุงระบบ การทำงานของด้านวิชาการในเรื่องการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเรียนของนักศึกษามากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.29$)

6. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของ สถาบันฯ ด้านกิจกรรมต่างๆ เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.07$ ถึง $\bar{X} = 4.45$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อที่ว่า สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ ระหว่างไทย-ญี่ปุ่น และนานาชาติ โดยมีการจัดหางบประมาณไว้ให้ ($\bar{X} = 4.45$) และข้อที่ว่า

ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีทักษะในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยการจัดการฝึกอบรม หรือการหาผู้ชำนาญการมาฝึกสอนให้ ($\bar{X} = 4.31$) และข้อที่ว่า สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน ซึ่งมีการจัดสอนในชั้นเรียนนำมาดำเนินการเป็นกิจกรรมด้านการปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น กิจกรรมด้านภาษา และด้านวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.31$)

7. ความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในด้านการบริการของสถาบันฯ ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ เป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ว่า คณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันทำการสำรวจผลการเรียน การสอนของนักศึกษาแต่ละคณะ และศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของนักศึกษาด้านต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.32$) และ ข้อที่ว่า คณะมีระบบการจัดให้นักศึกษาแต่ละคนสามารถเลือกวิชาที่ต้องการเรียนได้ และปรับเปลี่ยนวิชาที่ลงเรียนได้ หรือร้องขอในเรื่องอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และเสียเวลามาก ($\bar{X} = 4.26$)

8. ผลการเปรียบเทียบความต้องการรับบริการจากสถาบันฯ ระหว่างนักศึกษาเพศชายกับเพศหญิง พบว่านักศึกษาเพศชายกับเพศหญิงมีความต้องการรับบริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการด้านห้องสมุด และด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความต้องการในระดับที่สูงกว่า แต่ความต้องการด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

9. จากการเปรียบเทียบ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความต้องการรับบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการในการบริการสูงกว่า แต่ด้านห้องสมุด ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ ด้านวิชาการ และด้านกิจกรรมต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

10. จากการเปรียบเทียบ พบว่าระหว่างนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาเอกที่แตกต่างกัน มีความต้องการรับบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความต้องการด้านห้องสมุดและด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน แต่มีความต้องการด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการเป็นรายคู่ในด้านที่แตกต่างกันด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

11. จากผลการทดสอบรายคู่ พบว่าระหว่างนักศึกษาสาขาวิศวกรรมยานยนต์ (AE) วิศวกรรมการผลิต (PE) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) การจัดการอุตสาหกรรม (IM) บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ) มีความต้องการในด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

12. จากข้อคำถามปลายเปิด ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการของสถาบันฯ ให้แก่นักศึกษา มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นจำนวนมาก โดยในด้านห้องสมุดมีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ห้องสมุดพื้นที่คับแคบจึงควรขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่านี้” (346 คน) รองลงไปเป็นข้อเสนอแนะข้อที่ว่า “หนังสือน้อยไปควรจัดหาหนังสือมาไว้ในห้องสมุดให้มากกว่านี้” (40 คน)

สำหรับในด้านสวัสดิการ และความสะดวกต่างๆ นั้นมีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรแจ้งผลการสอบให้เร็วกว่านี้” (372 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรเพิ่มที่จอดรถ เพิ่มร้านสวัสดิการ เพิ่มร้านอาหาร และเพิ่มห้องน้ำให้มากกว่านี้” (22 คน)

ส่วนในด้านวิชาการนั้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรสนับสนุนและการจัดการแนะแนวด้านการกีฬา และจัดทัศนศึกษาให้มากกว่านี้” (376 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรปรับปรุงด้านตารางสอบ จัดตารางเรียนให้เหมาะสม และวิธีการออกเกรด” (8 คน)

สำหรับในด้านกิจกรรมต่างๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรเพิ่มการสนับสนุนกีฬาและดนตรี และเพิ่มให้มีกิจกรรมมากๆ” (364 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรแจ้งเรื่องกิจกรรมให้ทราบก่อนเวลาจริงนานๆ” (8 คน)

สำหรับในด้านการบริการของคณะและ หน่วยงานต่างๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดในข้อที่ว่า “ควรขยายพื้นที่เล่นกีฬาให้แก่นักศึกษา” (364 คน) และรองลงมาเป็นข้อที่ว่า “ควรจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะต่างๆ” (14 คน) นอกจากเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในข้อที่ว่า “ได้รับการบริการจากคณะไม่เพียงพอ จึงควรเพิ่มเติมให้มากกว่านี้” (160 คน)

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ นั้นผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นในข้อที่ว่า “ควรเพิ่มอาจารย์ใหม่ๆ เข้ามาอีก” (394 คน) และข้อคิดเห็นที่ว่า “ควรปรับปรุงด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้น” (12 คน)

อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ที่พบว่า ระดับความต้องการในด้านการบริการจากสถาบันฯ ของนักศึกษาอยู่ในระดับที่มีความต้องการมากที่สุดแบบทุกด้าน ยกเว้นความต้องการในด้านการบริการห้องสมุดเท่านั้นที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นเป็นสถาบันการศึกษาแห่งใหม่เพิ่งเปิดทำการในปีการศึกษา 2550 เท่านั้น ในเวลาที่เพิ่งผ่านไปได้เพียงปีเดียว ทางสถาบันฯ จึงยังไม่สามารถจัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ ด้านกิจกรรม และด้านวิชาการ ซึ่งผลที่ได้รับในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในสถาบันการศึกษาอื่นๆ เช่น ผลการวิจัยของเพ็ญแข ประจันปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : 78- 84) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของนิสิตในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร และพบว่า นักศึกษามีความต้องการการบริการจากมหาวิทยาลัยในระดับสูงทุกด้านเช่นกัน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาเรื่องความต้องการในการรับบริการของนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาของตนที่พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการบริการในระดับสูงสุดเช่นกัน (Kamuche; 1994; Hill, 1995)

2. สำหรับผลของการศึกษาเป็นรายชื่อในความต้องการในแต่ละด้านนั้นที่พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการบริการบางข้อในบางด้านอยู่ในระดับสูงมาก อาทิเช่น ความต้องการให้มีการจัดหาเอกสาร ตำราเรียนที่เป็นวิชาเฉพาะของแต่ละวิชาเอกให้มากยิ่งขึ้น ให้มีการจัดหาสถานที่พักผ่อนให้นักศึกษาในช่วงนอกเวลาเรียนให้พอเพียง ให้มีการสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างไทย - ญี่ปุ่น และนานาชาติโดยการจัดหางานงบประมาณไว้ให้เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความต้องการดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และเป็นที่ต้องการของนักศึกษา แต่สถาบันฯ ยังไม่สามารถจัดหาให้ได้ก็เป็นได้ ซึ่งผลที่ได้รับในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้พบในงานวิจัยอื่นๆ เช่นกัน เช่น งานวิจัยของมนัส สังข์คร (2546 : บทคัดย่อ) และงานวิจัยของอัญชลี อำนางธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร มีความต้องการในการบริการเรื่องเดียวกันนี้ในระดับสูง

3. จากผลของการเปรียบเทียบความต้องการในการรับบริการจากสถาบันฯ จำแนกตามตัวแปรต่างๆ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาหญิง และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาที่เรียนต่างคณะกัน มีความแตกต่างในระดับความต้องการการรับบริการในด้านต่างๆ แตกต่างกันบ้าง แต่ความแตกต่างไม่อยู่ในระดับสูงนัก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับชั้นเรียน และวิชาเอกต่างกัน ย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากสถาบันฯ แตกต่างกัน ซึ่ง

ผลการวิจัยที่ได้พบครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้พบในงานวิจัยอื่นๆ หลายชิ้นในประเทศไทยเช่นกัน (เพ็ญแข ประจวบปัจฉิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2540 : บทคัดย่อ; เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล. 2545: 60; นันทพร ศุภโสภณ. 2536 : 88)

4. สำหรับในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่พบว่า นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นในข้อที่มีความถี่สูงมากในเรื่องของการขยายพื้นที่ห้องสมุด ในเรื่องการแจ้งผลการสอบให้เร็วขึ้น และในเรื่องของการสนับสนุนด้านการกีฬา ดนตรี และกิจกรรมให้มากขึ้น ตลอดจนการขยายพื้นที่การเล่นกีฬาให้มากขึ้นนั้น อาจเป็นเพราะสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น เป็นสถาบันการศึกษาใหม่เพิ่งเปิดทำการเรียนการสอน ดังนั้น การดำเนินการต่างๆ จึงค่อยเป็นค่อยไป และยังไม่สามารถที่จะจัดดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เร็วทันใจก็เป็นได้ ซึ่งผลดังกล่าวนี้ พบเช่นเดียวกับผลการวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ที่ได้จัดทำขึ้นในสถาบันอื่นๆ จนประเทศไทยและในต่างประเทศที่มักพบว่า สถาบันการศึกษายังไม่สามารถจัดการบริการด้านต่างๆ ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตและนักศึกษาได้ในทันที (ศศิภา เหมทานนท์. 2541 : 13; Banner. 1999 : 6379 – A)

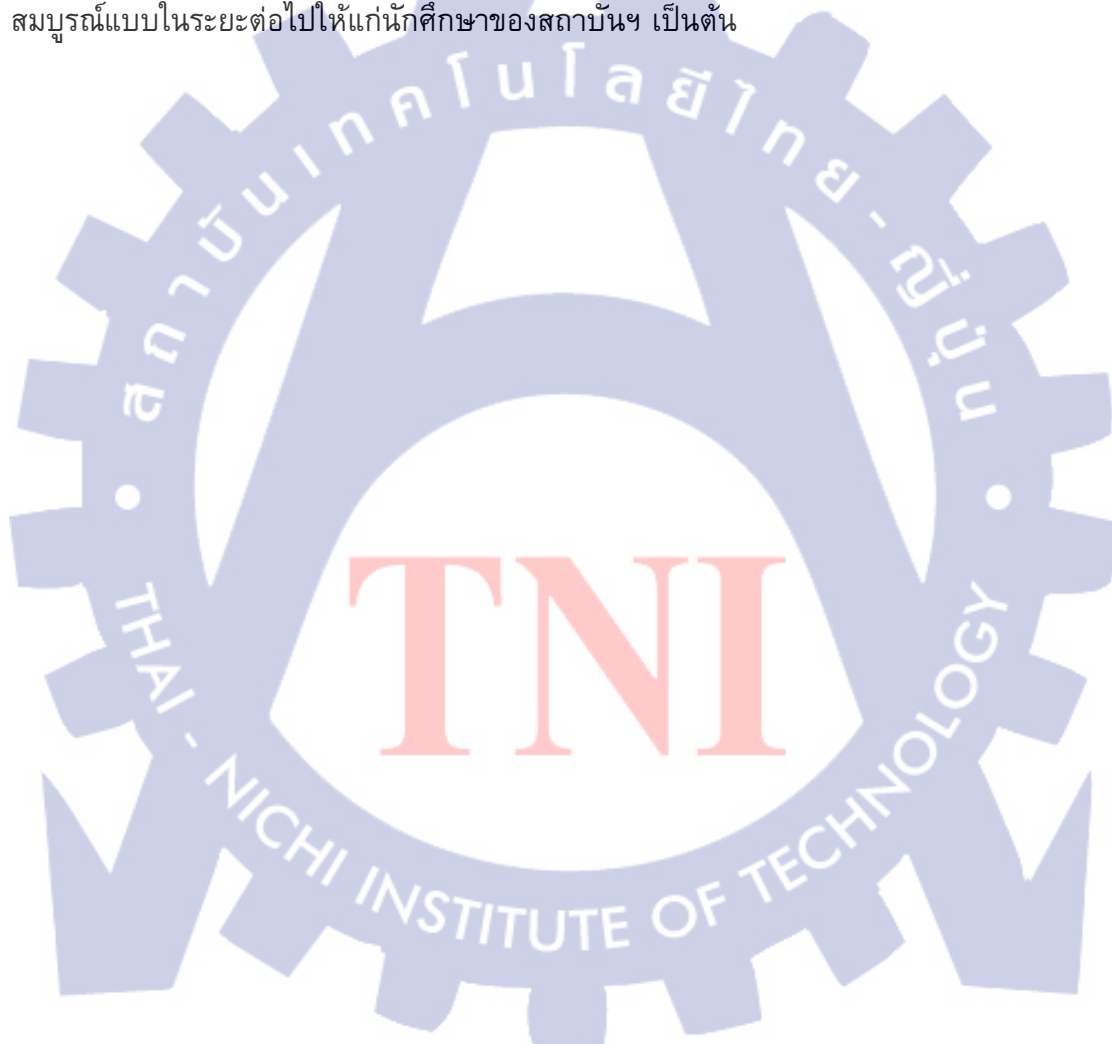
ข้อเสนอแนะเพื่อปฏิบัติ

1. เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างรีบด่วน สถาบันฯ ควรเป็นนโยบายเร่งด่วน จัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นการแก้ปัญหา และตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาอย่างเร่งด่วน ในประเด็นที่นักศึกษามีความต้องการในระดับสูงมาก ได้แก่ การปรับปรุงห้องสมุดในด้านการจัดหาเอกสาร ตำราเรียนเฉพาะวิชาเอกในสาขาต่างๆ ให้มีเพิ่มมากขึ้นมากที่สุดทุกวิชาเอก
2. สถาบันฯ ควรเร่งดำเนินการในด้านการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรให้นักศึกษาอย่างเร่งด่วนทุกรูปแบบที่จะเป็นไปได้
3. สถาบันฯ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงสถานที่ในบริเวณมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเพิ่มที่เล่นกีฬา สถานที่พักผ่อน และสถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ ให้แก่นักศึกษาโดยเร็วที่สุด
4. สถาบันฯ ควรเพิ่มความสนใจในข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา เช่น เพศ อายุ และวิชาเอกที่ต่างกัน ซึ่งจะมีความต้องการต่างกันให้มากขึ้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาหญิง ทุกวิชาเอก ควรได้รับความสนใจมากที่สุด รวมทั้งสถาบันฯควรจัดหาความสะดวกและสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่นักศึกษาอย่างเร่งด่วน เช่น หอพัก โรงอาหารที่ถูกลักษณะ รวมทั้งการบริการทางด้านวิชาการที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุดด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการวิจัยจัดทำต่อไปจากงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีการศึกษาในประเด็นที่เป็นรายละเอียดมากยิ่งขึ้น และมีการเจาะประเด็นลงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น จัดให้มีการวิจัยในเรื่องของปัญหาและความต้องการทางด้านวิชาการ หรือในเรื่องของปัญหาและความต้องการการบริการจากคณะต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสามารถนำผลมาปรับปรุงการบริการจากสถาบันฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ในครั้งต่อไปควรมีการวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ แต่มีการจัดทำในรูปแบบการวิจัยประเภทอื่นๆ เช่น ในรูปของการวิจัยเชิงทดลอง หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ หรืออาจจัดทำเป็นงานวิจัยเพื่อการทดสอบ Model ในเรื่องของรูปแบบการวิจัยในอนาคต โดยการจัดทำในรูปแบบของการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) เพื่อหารูปแบบการจัดการบริการที่สมบูรณ์แบบในระยะต่อไปให้นักศึกษาของสถาบันฯ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กิตติรัตน์ ทับทิว (2534). การศึกษาทักษะของอาจารย์และนักศึกษาในวิทยาลัยที่สังกัดกองวิทยาลัยเกษตรกรรม กรมอาชีวศึกษาในภาคใต้. ปรินซ์นิพนธ์มหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จัญญ ถาวรจักร์ (2542). บทบาทของมหาวิทยาลัย. ครุศาสตร์ 29 (1) : ม.ค. – ก.พ.
- เชิดชาติ พุกพูน (2540). รายงานการวิจัย เรื่องความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์ และนิสิต ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทบวงมหาวิทยาลัย (2543). รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ทบวงมหาวิทยาลัย (2545). ข้อมูลพื้นฐานด้านกิจกรรมนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ศิริวัฒน์ (2541 ก.ค. - ธ.ค.). การศึกษาปัญหาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิจัย. 1(2): 12
- ธีระ นทีวุฒิกุล (2531). การศึกษาความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินซ์นิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นันทพร ศุภโสภณ (2536). ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้ห้องสมุด. ปรินซ์นิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เพ็ญแข ประจันปัจฉิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540). รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในด้านการบริการจากมหาวิทยาลัย. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2542). การจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาใน "ยุคเรื่องอุดมศึกษา". กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2542). หลักและวิธีการสอนระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวิวัฒนาพานิช.
- วรรณภา รพีพัฒนา (2532). ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วลีวรรณ ศรีเตชะวิวัฒน์ (2536). ปัญหาของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กลุ่มภาคเหนือ. ปรินซ์นิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543). การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์. ในเอกสารประกอบการประชุมนิเทศนิสิตใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2543. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิจิตร ศรีสอ้าน (2523). “ ลักษณะทั่วไป แนวคิด และโครงสร้างในการจัดบัณฑิตศึกษา”
รวมคำแหง. 1 (3) : 15-30.

วิจิตร สินสิริ (2544). การเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา : สภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางแก้ไข. ในการอุดมศึกษาเชิงลึก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วิลาวรรณ จารุชัยนิต (2531). ปัญหาและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนัส สังข์คร (2546). ความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของนิสิตหอสมุดกลาง. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศศิประภา เหมทานนท์ (2541). ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนิสิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (2551). คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2551. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

สมใจ พิศณูวงศ์ (2532). ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิปปนนท์ เกตุทัต (2534). ความเป็นผู้นำ เป้าหมาย และอำนาจในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี

สุธรรม อารีกุล (2543). รูปแบบและการกิจอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

สุน อมรวิวัฒน์. (2523). การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาครุศาสตร์ใน “เสริมสมรรถภาพบัณฑิตศึกษา”. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานการศึกษาแห่งชาติ (2535). การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาครุศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2535). การพัฒนางานแนะแนวเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.

กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ

สำนักนายกรัฐมนตรี (2549). ทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ :

อำนาจการพิมพ์

อัญชลี อำนาจธรรม (2534). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่ออาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

อุบลรัตน์ ชัยชนะ (2543). การศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อสุขภาพจิตของนักศึกษา.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Banner, L (1999). Factors Influencing the Selection of University. Florida: Florida State University. Press.

Hill, J.L. (1995). Accommodating a Student with a Disability : Suggestions for Faculty. British Columbia: Victory University Press.

Kentor, P.B. and Others (1995). Studying the Costs and Values of University Services. N.Y. Rutgers University Press.

Kamuche, W.A (1994). Satisfactions and Imager Towards Universities. Texas: North Texas University Press.

Knowles, M.S. (1970). Handbook of College and University Administration. N.Y.: McGraw – Hill.

Maslow, A.H. (1943). Motivation and Personality. N.Y.: Harper and Row.

Maslow, A.H. (1960). Human Relation in Management. Cincinnati: South Western.

Nale, C.O. (1993). The Need for University Provided Services. Penn: Penn State University.

Smedly, B.B. (1994). Environmental Climate, Perception, Psychological Stress, Social Support among African – American. LA: University of California Press.

แบบสอบถามเรื่อง
ความต้องการทางด้านการบริการจากสถาบันของนักศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

คำนำ

แบบสอบถามของการวิจัยในครั้งนี้ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการทางด้านการบริการจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ของนักศึกษาทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดการบริการให้แก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพได้ต่อไป

แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ไม่มีผลกระทบแต่อย่างใดทั้งสิ้นต่อผู้ตอบ ดังนั้นจึงขอให้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตอนตามความเป็นจริง และตอบข้อความทุกข้อไม่เว้นข้อหนึ่งข้อใดไว้

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

รศ.ดร.เพ็ญแข ประจักษ์จันติก
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1

ด้านข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วเติมข้อความ หรือใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริง เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย
☐ หญิง
2. อายุ _____ ปี
3. ชั้นปีที่ศึกษา
☐ ปีที่ 1
☐ ปีที่ 2
4. วิชาเอกที่ศึกษา
☐ AE
☐ PE
☐ CE
☐ IM
☐ BJ

5. ปัจจุบันนี้พักอาศัยอยู่อย่างไร

- ☐ อยู่กับครอบครัว
- ☐ อยู่กับคนอื่น (โปรดให้รายละเอียด เช่น อยู่กับญาติ ลุง ป้า น้า อา ฯลฯ)

☐ เช่าหอพักอยู่ตามลำพัง

6. เดินทางมาเรียนอย่างไร

- ☐ เดินมา
- ☐ โดยรถประจำทาง
- ☐ รถส่วนตัว
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

เวลาในการเดินทางมาเรียน _____ ชั่วโมง _____ นาที

7. ได้ทุนเรียนหรือไม่

- ☐ ไม่ได้
- ☐ ได้ ได้ทุนประเภท _____

8. มีค่าใช้จ่ายเดือนละ _____ บาท

ค่าใช้จ่ายต่อเดือนเพียงพอหรือไม่

- ☐ เพียงพอ
- ☐ ไม่เพียงพอ



ตอนที่ 2

ด้านความต้องการการบริการ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความต้องการการบริการของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
4	หมายถึง	ต้องการมาก
3	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
2	หมายถึง	ต้องการน้อย
1	หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1.	<u>ด้านห้องสมุด</u> การขยายเวลาเปิดทำการของห้องสมุด ให้ยาวขึ้นกว่าเดิม					
2.	การเปิดห้องสมุดในเวลาพิเศษ เช่น เปิดในช่วงก่อนการสอบ หรือระหว่างการสอบจนถึงเวลาเที่ยงคืน เป็นต้น					
3.	การจัดให้มีกิจกรรมในห้องสมุดให้มากขึ้น เป็นอย่างน้อย อาทิตย์ละ 2 ครั้ง และทางห้องสมุดมีตารางการจัดกิจกรรมพิเศษ แจกให้ทราบล่วงหน้า					
4.	ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติของห้องสมุดใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น ระเบียบการยืม – คืน หนังสือ เป็นต้น					
5.	การปรับปรุงห้องสมุดให้มีความสวยงาม ทันสมัย น่าใช้มากยิ่งขึ้น					
6.	การจัดหาเอกสารตำราเรียน วารสาร และสื่อการสอนประเภทต่างๆ ไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น					
7.	การจัดหาเอกสารตำราเรียนที่เป็นวิชาเฉพาะของวิชาเอกต่างๆ มาไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น					
8.	การจัดหาเอกสาร ตำราเรียนที่เป็นวิชาพื้นฐานต่างๆ เช่น ทางด้านภาษา สังคม วัฒนธรรม จิตวิทยา เป็นต้น มาไว้ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น					
9.	การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรห้องสมุดให้มีระบบมากขึ้น สามารถให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
10.	จัดหาบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่มีความสามารถ มีความชำนาญ การ และเข้าใจในงานของห้องสมุดมาประจำที่ห้องสมุด					
11.	<u>ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ</u> การจัดหาห้องพัก และที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมให้นักศึกษาที่มีความปลอดภัย และราคาไม่แพง					
12.	จัดหาทุนการศึกษาให้นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึง นักศึกษาที่มีความขาดแคลนมากกว่าที่เรียนดี					
13.	จัดหาสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้นักศึกษาที่มีความเหมาะสม และครอบคลุมการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุทุกประเภท					
14.	จัดหาสนามกีฬา และสถานที่เล่นกีฬาประเภทต่างๆ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์การเล่นกีฬาแต่ละประเภทให้อย่างพอเพียง					
15.	การจัดสถานที่พักผ่อน ให้นักศึกษานอกเวลาเรียนในสถาบันฯ อย่างพอเพียง					
16.	จัดสถานที่รับประทานอาหารให้นักศึกษาที่มีความ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ในราคาถูกอย่างพอเพียงกับจำนวน นักศึกษา					
17.	ปรับปรุงโรงอาหารในปัจจุบันทั้งทางด้านความสะอาด และ ด้านอาหารที่ขายให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น					
18.	ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ ของสถาบันเกี่ยวกับการจัด สวัสดิการและการบริการให้นักศึกษาให้มีความเหมาะสม ยิ่งขึ้น					
19.	ปรับปรุงระบบการเปิด – ปิดประตูมหาวิทยาลัย และตึก เรียนต่างๆ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น สะดวกต่อการมาเรียนของ นักศึกษาในแต่ละวัน					
20.	ปรับปรุงระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรม และการจัดทำชมรมของนักศึกษาให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น					
21.	<u>ด้านวิชาการ</u> การปรับปรุงการบริการด้านวิชาการ ได้แก่ การจัดตารางสอน การลงทะเบียน และการแจ้งผลการเรียน ให้มีความเหมาะสม และรวดเร็วยิ่งขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
22.	การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรที่มาปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายวิชาการให้มีความคล่องตัว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น					
23.	การปรับปรุงการบริการของฝ่ายวิชาการในเรื่องการแจ้งข่าว การติดต่อกับนักศึกษา และผู้ปกครอง ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
24.	การปรับปรุงระเบียบในการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น การลงทะเบียนล่าช้า และระเบียบอื่นๆ ให้มีความเหมาะสม และสามารถบริการนักศึกษาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					
25.	การปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลด้านการเรียนให้แก่นักศึกษาทั้งของนักศึกษาในปัจจุบัน และที่จะเข้ามาใหม่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม					
26.	การปรับปรุงระบบการทำงานของด้านวิชาการในเรื่องการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเรียนของนักศึกษามากยิ่งขึ้น					
27.	ด้านกิจกรรมต่างๆ จัดให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษาในแต่ละภาคเรียนตลอดปีในวันสำคัญ และวาระโอกาสต่างๆ โดยให้นักศึกษาเป็นผู้จัดทำกันเอง					
28.	สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างไทย-ญี่ปุ่น และนานาชาติ โดยมีการจัดหางบประมาณไว้ให้					
29.	สนับสนุนให้มีการพัฒนากิจกรรมของสถาบันที่นำไปสู่กิจกรรมดีเด่น เช่น กิจกรรมด้านกีฬา ดนตรี และการแสดงต่างๆ เป็นต้น					
30.	ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีทักษะในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยการจัดการฝึกอบรม หรือการหาผู้ชำนาญการมาฝึกสอนให้					
31.	ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะ เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี และความร่วมมือกันโดยให้แต่ละคณะจัดเป็นแผนปฏิบัติงานร่วมกันตลอดปี					
32.	สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน ซึ่งมีการจัดสอนในชั้นเรียนนำมาดำเนินการเป็นกิจกรรมด้านการปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น กิจกรรมด้านภาษา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
33.	ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานต่างๆ คณะดูแลเอาใจใส่นักศึกษาแต่ละคนโดยจัดอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการที่เหมาะสม สามารถให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้ได้ อย่างดี					
34.	คณะมีระบบการจัดให้นักศึกษาแต่ละคนสามารถเลือกวิชาที่ ต้องการเรียนได้ และปรับเปลี่ยนวิชาที่ลงเรียนได้ หรือร้องขอ ในเรื่องอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และเสียเวลามาก					
35.	คณะจัดทำงบประมาณสนับสนุนการเรียนการสอน และ กิจกรรมของนักศึกษาอย่างพอเพียง และตรงตามความต้องการ					
36.	หน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน ได้แก่ ฝ่ายกิจการนักศึกษา ฝ่าย บริหาร และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ร่วมมือกันให้มากกว่าใน ปัจจุบัน ในการพัฒนานักศึกษาในด้านการเรียนและอื่นๆ					
37.	ฝ่ายประชาสัมพันธ์พัฒนาระบบการดำเนินงานด้านการให้ ข่าวสาร ข้อมูลแก่นักศึกษาที่ถูกต้องชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน					
38.	ฝ่ายกิจการนักศึกษาพัฒนาการทำงาน เพื่อให้มีความ คล่องตัว โดยการเพิ่มกำลังคน และวิธีการปฏิบัติที่มีความ เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ					
39.	หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่เป็นฝ่ายสนับสนุนการเรียน การสอน พัฒนาระบบการทำงานให้เข้มแข็งมีคุณภาพมาก ยิ่งขึ้น					
40.	คณะและหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันทำการสำรวจผลการเรียน การสอนของนักศึกษาแต่ละคณะ และศึกษาสภาพปัญหา และ ความต้องการของนักศึกษาในด้านต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการ ดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 3

ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการด้านต่างๆ ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
ให้นักศึกษาอย่างไรบ้าง โปรดเขียนลงในช่องว่างข้างล่างนี้

1. ด้านห้องสมุด

2. ด้านสวัสดิการและความสะดวกต่างๆ

3. ด้านวิชาการ

4. ด้านกิจกรรม

5. ด้านการบริการของคณะและหน่วยงานอื่นๆ

6. ด้านอื่นๆ (ถ้ามี)

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ผู้วิจัย

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**เรื่อง “ความต้องการในการบริการจากสถาบันฯ
ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น”**

