

ชื่อเรื่องวิจัย	การศึกษาความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อผู้วิจัย	ผ่องศรี เสียมไหม
ปีที่วิจัย	2548

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการให้บริการด้านเอกสารต่างๆ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ และด้านบริการอื่นๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 66,475 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายได้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

ผลการวิจัยพบว่า

นักศึกษามีความต้องการต่อสภาพการให้บริการในปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษามีความต้องการต่อสภาพที่คาดหวังในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. งานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสภาพปัจจุบันตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาด้านการขอคำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน และการขอคำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับการเทียบโอนหน่วยกิตกระบวนวิชาในการย้ายคณะหรือเปลี่ยนสาขาวิชา

ไม่เพียงพออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ งานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสภาพปัจจุบันได้ตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาอย่างเพียงพอ ดังนั้นนักศึกษาจึงไม่มีความต้องการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสภาพปัจจุบันตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาด้านการให้บริการด้านเอกสารต่างๆ อย่างเพียงพอ ดังนั้นนักศึกษาจึงไม่มีความต้องการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. งานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสภาพปัจจุบันตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาการบริการด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา และการจัดการแข่งขันเกมส์ต่างๆ ยังไม่เพียงพออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ งานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสภาพปัจจุบันได้ตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาอย่างเพียงพอ ดังนั้นนักศึกษาจึงไม่มีความต้องการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. งานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสภาพปัจจุบันตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาด้านบริการอื่นๆ อย่างเพียงพอ ดังนั้นนักศึกษาจึงไม่มีความต้องการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของงานกิจการและบริการนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในสภาพที่คาดหวังในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนสภาพที่ให้บริการในปัจจุบัน นักศึกษามีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นักศึกษาที่มีคณะที่สังกัดต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของงานกิจการและบริการนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายขอบข่ายการให้บริการให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มบุคลากรในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น
4. ควรจัดสถานที่การให้บริการด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

Research Title	A Study of the Students' Needs Regarding the Service of the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, Ramkhamhaeng University
Researcher	Pongsri Siammai
Year	2005

The aim of this research is to study the students' needs regarding the services of the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, Ramkhamhaeng University in four areas: guidance and consultation; the provision of different kinds of documentation; the organization of special activities; and the provision of other services. The subjects of this research consisted of 66,475 RU first-year students in the second semester of the academic year 2005. The simple random sampling method used to a sample of 400 students. The research tool was in the form of a questionnaire, and the data thus obtained was analyzed in terms of percentages, means, standard deviation, a t-test and a one-way analysis of variance.

The findings were as follows.

From an overall perspective, the students' needs regarding the services provided at present were at a moderate level. The students' expectations regarding the services were, from an overall perspective, at a high level. When considering of each individual aspect, the results were as follows.

1. In its current condition, the response of the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, Ramkhamhaeng University, regarding the expectations of the students in terms of the advice and consultation regarding registration, the transfer of credits when changing the faculties and departments was at a low level, at a statistically significant level of .05. In regard to other services, the Student Welfare

and Services Subdivision, Bangna Campus, RU currently responds to the students' needs in an adequate fashion. Therefore, students without such needs was at a statistically insignificant level of .05.

2. Currently, the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, RU responds to the students' expectations with regard to providing various kinds of documentation in an adequate fashion. Therefore, students without such needs was at a statistically insignificant level of .05.

3. Currently, the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, RU, responds to the students' expectation in terms of the provision of services regarding students' activities and the organization of games in an inadequate fashion, at a statistically significant level of .05. In regard to other services, the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, RU currently responds to the students' expectations in an adequate fashion. Therefore, students without such needs was at a statistically insignificant level of .05.

4. Currently, the Student Welfare and Services Subdivision, Bangna Campus, RU, responds to the students' expectations with regard to providing other services in an adequate manner. Therefore, students without such needs was at a statistically insignificant level of .05.

5. Students of different gender exhibited no difference in terms of their needs regarding the services of the Student Welfare and Services Subdivision, at a statistically significant level of .05.

6. Students of different ages exhibited no difference in their needs regarding the services of the Student Welfare and Services Subdivision, at a statistically significant level of .05.

182179

7. Students of different faculties had no difference in their needs towards the services of the Student Welfare and Services Subdivision at a statistically significant level of .05.

Recommendations

1. Public relations of services should be publicized more.
2. The area of services should be enlarged.
3. The number of personnel for every area of services should be increased.
4. The places for services in every area should be appropriately provided.