



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การที่จะธำรงรักษาสภาพการ เรียนการสอน และภารกิจต่าง ๆ ของวิทยาลัยให้ บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญ คือ สมาชิกทุกฝ่ายที่อยู่ในสังคมของวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่บริการ และนักศึกษา

ภารกิจและหน้าที่หลักของวิทยาลัยครูในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา แบ่งออกได้ เป็น 3 ส่วน คือ

1. งานบริหารกับงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ บุคลากรการเงิน การอำนวยความสะดวก สะดวก
2. งานวิชาการกับงานที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัย
3. งานกิจการนิสิตนักศึกษากับงานที่เกี่ยวข้องกับบริการ สวัสดิการ และกิจกรรม นิสิตนักศึกษา (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2525: 31)

งานกิจการนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของวิทยาลัยครู ดังนั้นวิทยาลัยครู แต่ละแห่งจึงมีรองอธิการฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษารับผิดชอบ และดำเนินงานทางบ้านนี้โดยตรง ในการจัดประสบการณ์ เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาโดยรอบด้านอย่างเต็มที่ อันเป็นการสร้าง เสริมพัฒนาให้มีคุณภาพ เป็นกำลังของประเทศชาติ โดยได้มีการกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนิสิต นักศึกษาไว้ข้อหนึ่ง คือ ให้มีความสมบูรณ์ในด้านความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง พร้อม ด้วการพัฒนาความ เป็นคนที่สมบูรณ์ เจริญด้วยสติปัญญา ความคิด เหตุผล การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การมีมารยาทในสังคม ตลอดจนมีคุณสมบัตที่ดำรงพร้อมที่จะสร้างสรรคสังคม ให้มีความลุ่ม

การจัดสวัสดิการและบริการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกในวิทยาลัยครูนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาความ เป็นคนที่สมบูรณ์ และพัฒนาความรู้ทางด้านวิชาการ

วิทยาลัยให้แก่นิสิตนักศึกษาในวิทยาลัยครู นอกจากนั้น ยังเป็นการช่วยส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และมีความสุขตลอดที่ได้อยู่ในสังคมของวิทยาลัย

ปัจจุบันได้มีการ เคลื่อนไหวและปรับปรุง เกี่ยวกับการสวัสดิการและบริการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกที่อยู่ในสังคมของวิทยาลัยทั้ง 4 ประเภทบ้างแล้ว แต่ที่น่าจะได้ให้ความสนใจมากที่สุด ก็คือ นิสิตนักศึกษายุ่ง เป็นพลังกลุ่มใหญ่ของวิทยาลัย และเป็นพลังกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสภาพของการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันอยู่เสมอทั้งในด้านจิตใจ สังคม และความเป็นอยู่ กล่าวคือ นิสิตนักศึกษายู่ในช่วงระยะพัฒนาการ หรืออยู่ในระยะไกลยิตลัทธิสังคมนิยม หรือไม่มีแยกย้ายห่างเหิน (ประกอบ คุปรัตน์, 2523: 111)

อาจกล่าวได้อีกมายหนึ่งว่า นิสิตนักศึกษาเป็นวัยที่โตเกินกว่าที่จะเป็นเด็ก และเล็กเกินกว่าที่จะเป็นผู้ใหญ่ ต้อง เปลี่ยนสภาพจากการเป็นนักเรียนมาเป็นนิสิตนักศึกษา และเข้ามาอยู่ในสังคมของวิทยาลัยในช่วงเวลาอันจำกัด คือ 2 ปี หรือ 4 ปี ตามหลักสูตรที่มีระบบการเรียนการสอนต่างไปจากโรงเรียนมัธยม หากวิทยาลัยได้จัดบริการนิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของนิสิตนักศึกษาก็จะเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยให้นิสิตนักศึกษา เหล่านี้มีความรู้สึกที่ดีต่อสถาบัน อันมีผลสืบเนื่องไปถึงการพัฒนาจิตสำนึกนิสิตนักศึกษาโดยรอบด้าน ในปัจจุบันจะเห็นว่า บทบาทและทิศทางของการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาได้เปลี่ยนไปจากการควบคุมดูแลนิสิตนักศึกษามาเป็นการให้บริการนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้ก็เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีความเป็นคนที่สมบูรณ์ คือ มีความอดทน มีเหตุผล รู้จักแสวงหาความรู้ ความจริง และแนวคิดใหม่ ๆ เป็นต้น นอกจากนั้นการบริการนิสิตนักศึกษายังมีส่วนอย่างมากในการที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนให้ดำเนินไปได้ด้วยดี และมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของนิสิตนักศึกษาอย่างแท้จริง ในบทนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับความหมาย จุดมุ่งหมาย ขอบข่าย วัตถุประสงค์ ปัญหาและแนวคิด ภาระหน้าที่ งานและบริการที่สำคัญ บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการนิสิตนักศึกษาและผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการนิสิตนักศึกษา

ความหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษา

การศึกษาคำจำกัดความหรือความหมายของ งานบริการนิสิตนักศึกษา นั้น ก่อนอื่นจะต้องทำความเข้าใจกับ คำว่า "งานบริการนิสิตนักศึกษา" (Student Personnel Service) "งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา" (Student Personnel Work) และ "กิจการนิสิตนักศึกษา" (Student Affairs) เป็นคำที่มีความหมายอย่างเดียวกัน และใช้แทนกันได้ สิ่งที่ได้มีนักการศึกษาใช้และให้ความหมายไว้หลายครั้งนั้น เช่น

อี. ซี. วิลเลียมสัน (E. G. Williamson 1961: 3) ให้ความหมายว่า งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา เป็น โปรแกรมการดำเนินงานสำหรับนิสิตนักศึกษา และแนวคิดเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาที่เน้นถึงบริการโดยทั่ว ๆ ไปของสถาบันที่จะช่วยนิสิตนักศึกษาแก้ปัญหา เรื่องความเป็นคนมีเหตุผล การพัฒนาทางด้านทักษะ ความสามารถในการเรียนการอ่าน และการร่วมมือกับหมู่คณะ ในแนวคิดที่นองเดียวกันนี้ ราล์ฟ เอฟ. เบอร์ดี้ (Ralph F. Berdie) ได้เสริมว่า งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่มีลักษณะสัมพันธ์ สละสลวย ราบรื่น และการประยุกต์ความรู้ หลักการทางด้านอุดมศึกษากับด้านสังคม และ พฤติกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะจิตวิทยา จิตวิทยาการศึกษา และสังคมวิทยา (วิลเลียม เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2523: 1, อ้างจาก Ralph F. Berdie 1966: 131-136) นอกจากนี้งานบริการนิสิตนักศึกษาอาจหมายถึง โปรแกรมหรือบริการที่ทางสถาบันจัดขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการ ความไม่เต็มในสถาบัน ความเจริญงอกงามของนิสิตนักศึกษา ในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม และจิตใจ ทั้งนี้เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (William F. Hopke 1968: 353) ซึ่ง อาจจัดให้แก่นิสิตนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษา สวัสดิการนิสิตนักศึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การจัดหางาน บริการหอพัก และ ที่ปรึกษาองค์การนิสิตนักศึกษา (Carter V. Good 1973: 563)

อดีตได้ให้ความหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาว่า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับวินัย โดยเฉพาะเรื่องของการตีความ ระเบียบปฏิบัติ และการควบคุมให้นิสิตนักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ต่อมาก็เป็นเรื่องของการแปลความหมาย ปกป้องสิทธิของนิสิตนักศึกษา

การประนีประนอม การยอมขอมในประเด็นที่ขัดแย้งต่าง ๆ บัลลูนได้มีการให้ความหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาในแง่การกระทำที่คล้อยตาม หรือส่งเสริมให้ความมุ่งหมายของสถาบันบรรลุความสำเร็จ เช่น การติดต่อสัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษาเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม พร้อมทั้งการให้บริการให้นิสิตนักศึกษา การติดต่อประสานงานและส่งเสริมประสพการณ์ที่ผลทำให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษาแก่นิสิตนักศึกษา การทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างนิสิตนักศึกษา ศึกษารดา คณาจารย์ และชุมชนอื่น การให้การศึกษ การแปลความหมาย และการให้ข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวกับแรงผลักดันทางจิตวิทยา สังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการกระทำของนิสิตนักศึกษาสำหรับความหมายในบัลลูน พอล แอล เดรสส์เชล (Paul L. Dressel, 1973: 15-26) ได้ให้ความหมายไว้ 3 ประการ คือ

1. กิจการนิสิตนักศึกษา หมายถึง การล่อนนิสิตนักศึกษาในด้านการพัฒนา เจตคติ ค่านิยม และความชอบพอรักใคร่ วุฒิภาวะ และการฝึกฝนความเป็นผู้นำ ซึ่งการให้ควมรู้ดังกล่าวมิได้คิดหน่วงกิตให้เหมือนการล่อนวิชาการทั่วไป ยิ่งไปกว่านั้นกิจการนิสิตนักศึกษายังเป็น การล่อนผู้บริหาร และคณาจารย์ให้ทราบถึงความต้องการและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับนิสิตนักศึกษา รวมทั้งทำหน้าที่ให้การศึกษาดรวลลอบสิ่งแวดลอมในสถาบันที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา และมีปฏิสัมพันธ์กับโครงการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

2. กิจการนิสิตนักศึกษา หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่นิสิตนักศึกษา เช่น การจัดชุมนุมต่าง ๆ การจัดกิจกรรมเพื่อมุ่งให้นิสิตนักศึกษาเกิดความสนุกสนาน การผ่อนคลายความตึงเครียดหรือปัญหาที่นิสิตนักศึกษามีอยู่ รวมทั้ง เป็นงานที่ประสานกิจกรรมทุกประเภทที่ไม่ใช่เป็นงานทางวิชาการ

3. กิจการนิสิตนักศึกษา เป็นเรื่องของการทำหน้าที่วิจัยเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาในแง่ของการศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงความต้องการ ปัญหาของนิสิตนักศึกษา การประเมินผลโครงการบริการนิสิตนักศึกษา การหาวิธีการลดความต้องการและปัญหาในด้านต่าง ๆ ของนิสิตนักศึกษาให้ลดน้อยลงไป

อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า กิจการนิสิตนักศึกษา หมายถึง งานที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนา นิสิตนักศึกษา โดยวิธีการให้บริการ การจัดกิจกรรม การควบคุมดูแลนิสิตนักศึกษาภายนอก

ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และห้องสมุด (Theodor K. Miller and Judith S. Prince 1976: 12)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าความหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาจะกว้างไกลออกไป แต่ก็ยังคงจำกัดอยู่วงการค้าเงินงานของบุคลากรนิสิตนักศึกษาทางด้านบริการ ซึ่งแนวโน้มใหม่ในอนาคตควรจะเป็นงานในความรับผิดชอบของคณาจารย์มากกว่า เฉพาะบุคลากรด้านบริการนิสิตนักศึกษาเพียงอย่างเดียว

จากความหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษานี้ พบว่ามีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องใช้ใน ความหมายที่ตนเองเดียวกัน และใช้แทนกันอยู่หลายคำทั้งนี้ เป็นไปตามวิวัฒนาการของความหมาย ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 Student Personnel Work เป็นคำที่ใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 18 กิจกรรมนิสิตนักศึกษาในระยะนี้เน้นเรื่องการบริหาร การควบคุมดูแลให้นิสิตนักศึกษาอยู่ในระเบียบวินัย และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ระยะที่ 2 Student Personnel Services คำนี้ใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 19 เป็นคำที่มีความหมายคล้ายกับระยะที่ 1 แต่เน้นที่การบริการ (Services) มากขึ้น กล่าวคือ มีการจัดตั้งบริการต่าง ๆ ตลอดจนถึงสวัสดิการให้แก่นิสิตนักศึกษาเพิ่มขึ้น

ระยะที่ 3 Student Affairs คำนี้เป็นคำที่มีความหมายพัฒนามาจากฝ่ายปกครองระยะที่ 1 โดยเน้นให้เห็นว่านิสิตนักศึกษาที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นผู้ที่มีชีวิต หรือโตพอที่จะไม่ต้องการให้ใครมาปกครอง ควบคุมดูแล เน้นการให้อิสระภาพ เสรีภาพ แก่นิสิตนักศึกษา

ระยะที่ 4 Student Development เป็นแนวคิดและความหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาใหม่ที่ล่าสุด ซึ่งหมายถึง บริการที่เน้นในด้านกระบวนการที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่นิสิตนักศึกษาในรูปแบบของการมีส่วนร่วมในอันที่จะทำให้นิสิตศึกษานำตนเองได้รวมทั้งให้บริการแก่ผู้สอนในด้านเนื้อหา เพื่อให้การพัฒนา นิสิตนักศึกษาเป็นไปได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ จุดมุ่งหมายสูงสุดของงานพัฒนานิสิตศึกษาก็ได้แก่ การสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา รู้จักประเมินค่าตัวนิสิตนักศึกษาเอง และกลุ่มนิสิตนักศึกษา รวมทั้งการใช้วิธีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดพัฒนาการดังที่ถึงความมุ่งหมายไว้ งานของการพัฒนา

นิสิตนักศึกษาได้แก่ การให้คำปรึกษา การวิจัย และการทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ความหมายของการพัฒนานิสิตนักศึกษาไม่ได้มุ่ง เฉพาะการสอนให้นิสิตนักศึกษามีความรู้ทางด้านวิชาชีพอย่างเดียว แต่ต้องการให้นิสิตนักศึกษาเป็นคนที่สมบูรณ์ คือ มีความเจริญงอกงาม พัฒนาไปทุกด้านจนสุดความสามารถของตน โดยถือว่าการศึกษา คือ ความเจริญงอกงามทั้งทางด้านสติปัญญา อารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ ตามแนวคิดปรัชญาพัฒนาทาง Progressivism ของ จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) (สื่อนาเววี ชลกรศิลป์: คำนวณขยาย)

กล่าวโดยสรุป งานบริการนิสิตนักศึกษา หมายถึง โปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับนิสิตนักศึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นหมู่คณะในการที่จะช่วยเหลือสนับสนุนงานด้านวิชาการ สวัสดิการ ความเป็นอยู่ และความเป็นประชาธิปไตย อันเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาความเป็นคนที่สมบูรณ์ และเสริมสร้างให้นิสิตนักศึกษามีความสามารถในการเรียนรู้เป็นสำคัญ หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า งานบริการนิสิตนักศึกษา หมายถึง ขบวนการทางการศึกษาที่ลดบันจุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อบริการ และพัฒนานักศึกษาให้มีความสามารถ ความเจริญสูงสุดในตัวเอง และมีพัฒนาการในแง่ที่จะรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งอาจจัดในรูปของบริการ กิจกรรม และการควบคุมดูแล

ปรัชญาและแนวคิดที่เกี่ยวกับงานบริการนิสิตนักศึกษา

วิทยาการทุกสาขาวิชาย่อมมีแบบทหรือรากฐานที่ช่วยทำให้เกิดความกระจ่างในแนวความคิด จุดมการณ์ จุดมคติ และทิศทางอันเป็นหลักของการจัดดำเนินการของวิทยาการสาขานั้น ๆ ที่เรียกว่า ปรัชญา ในทำนองเดียวกันงานบริการนิสิตนักศึกษาเป็นวิทยาการสาขาวิชาที่ว่าด้วยการปฏิบัติย่อมต้องมีปรัชญาเป็นพื้นฐานในการที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในแนวคิด จุดมการณ์ และทิศทางของงานบริการนิสิตนักศึกษาอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการปฏิบัติงานให้บังเกิดผลสูงสุด โดยเฉพาะแก่นิสิตนักศึกษา สำหรับปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการนิสิตศึกษานั้นขึ้นอยู่กับปรัชญาการศึกษา ความเชื่อ และสถานการณ์ของแต่ละบุคคลมาย ดังนั้นนักการศึกษาในต่างประเทศได้ให้แนวคิดในการจัดบริการนิสิตนักศึกษาไว้ดังนี้

1. จัดให้แพร่หลายและกระจายสอดแทรกอยู่ในทุกส่วนของการศึกษา และควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

2. จัดให้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหลักสูตร วิธการสอน นโยบาย การบริหารการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับสำหรับนิสิตนักศึกษา และสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และโครงการต่าง ๆ ของสถาบันนั้น ๆ

3. จัดให้สอดคล้องและเป็นไปตามผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตนักศึกษาตามความเป็นจริง (วัลลภา เทพวัลดิน ณ อยุรยา 2522: 1, อ้างจาก Gilbert C. Wrenn 1951: 4)

สำหรับปรัชญาของการศึกษานบบริการนิสิตนักศึกษาให้สอดคล้องและสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษานั้น อี. ซี. วิลเลียมสัน (E. G. Williamson 1961: 3) ได้ให้แนวความคิดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้การศึกษาในสถาบันชั้นสูงนั้น จะต้องพยายามให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน

2. การส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม สัม สกยภาพและความแตกต่างของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน

3. การศึกษาเฉพาะในห้องเรียนไม่เป็นการเพียงพอ บริการและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ กิจกรรมทางวิชาการและสังคม ตลอดจนการบริการความ สะดวกสบายต่าง ๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษาล้วนมีความสำคัญต่อการให้การศึกษาทั้งสิ้น

4. บรรยากาศทางวิชาการและประชาธิปไตย เป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่ามากกว่า การใช้อำนาจ

5. สังคมมนุษย์ไม่คงที่ ธรรมชาติของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา วิทยาการสมัยใหม่เกิดขึ้นเสมอ การบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงและสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมมนุษย์ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ สภาการศึกษาแห่งอเมริกา (American Council on Education) ได้เสนอแนวคิดอันเป็นหลักในการดำเนินงานนิสิตนักศึกษาที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การปฏิบัติต่อนิสิตนักศึกษาไม่ควรมองว่าเป็นเพียงนิสิตนักศึกษา แต่ควรมองถึงความเป็นคนกล่าวคือ ควรพิจารณาและส่งเสริมพัฒนาการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา

2. นิสิตนักศึกษาแต่ละคนควรได้รับการยอมรับในความมีเอกลักษณ์ของตนเอง และมีความสำคัญในฐานะที่ทำงานด้วยกันผู้หนึ่ง

3. สิ่งแวดล้อมของนิสิตนักศึกษาทั้งหมดเป็นเรื่องของการศึกษาและควรนำมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางพัฒนาการอย่างสูงสุด

4. ความรับผิดชอบหลักของความเจริญเติบโตในเรื่องส่วนตัวและสังคมของนิสิตนักศึกษาขึ้นอยู่กับตัวของเขา และคุณลักษณะของเขาเอง (พรสุลี คุณานุกร 2523: 158, อ้างจาก Council of Student Personnel Association in Higher Education: 1) ปัจจุบันแนวความคิด ที่เกี่ยวกับงานกิจการนิสิตนักศึกษาอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงเรื่อย ๆ ฉะนั้นการ ศึกษากิจการนิสิตนักศึกษาควรเริ่มจากความคิดเห็น ความต้องการของนิสิตนักศึกษา ฉะนั้นมองแต่เพียงว่ามหาวิทยาลัยจะให้อะไรแก่เขา (M. E. Chandler 1973: 392) และการที่จะให้เกิดการพัฒนาทางด้านพัฒนานิสิตนักศึกษาควร สัต ดังนี้

1. สัตสัมพันธ์ ที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างผู้ให้การศึกษา ครูบาอาจารย์กับผู้ทำงานทางด้านกิจการนิสิตนักศึกษา และควรจะได้พัฒนาให้ใกล้ชิดขึ้นเรื่อย ๆ

2. คณะอาจารย์ ควรคำนึงถึงบทบาทของนิสิตนักศึกษาและใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานิสิตนักศึกษา คณะอาจารย์ต้องใกล้ชิดกับนิสิตนักศึกษา

3. การบริหารกิจการนิสิตนักศึกษา ต้องผสมกลมกลืนกับการบริหารทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารของมหาวิทยาลัยดียิ่งขึ้น (T. R. Harvey 1976: 90-95)

นอกจากนี้การ ศึกษากิจการนิสิตนักศึกษา จะต้องวางอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ

3 ประการ คือ

1. เชื่อมั่นในคุณค่าของ เอกลักษณ์และคุณค่าในความเป็นมนุษย์ ดังนั้นจึงจำเป็น ต้องให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาไปจนถึงขีดสุดความสามารถของแต่ละคน

2. เชื่อมั่นว่าทุกคนมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ เพื่อที่จะดำรงชีวิต และการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม

3. เชื่อมโยงในความเสมอภาคของความคิด ความรู้สึก ในการทำงานจะต้องอาศัย ทั้งสองสิ่งนี้ควบคู่กันไป นั่นคือ จำเป็นต้องให้ความสนใจในความ เป็นคนทั้งมวล (Theodore K. Miller and Judith S. Sprince 1976: 11)

สำหรับ เรื่องปัญหาและแนวคิด เกี่ยวกับงานบริการนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยไทยได้ ให้ความคิดเห็นว่า งานบริการนิสิตนักศึกษาเป็นหน้าที่ของสถาบันผลิตครูที่จะต้องพยายาม ส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษารู้จักวิธีการตัดสินใจที่ถูกต้อง สร้างวุฒิภาวะให้เกิดขึ้น ปลูกฝัง คุณธรรมและเจตคติตลอดจนปรัชญาอันพึงยึดถือเป็นหลักในการดำรงชีวิตให้แน่นแฟ้น ฝึกให้ รู้จักคิด เป็นและคิดอย่างฉลาด เพราะคุณธรรม เหล่านี้ย่อมจะต้องออกไปปรากฏแก่วิธีการที่ครูจะ ไปอบรมอนุชนรุ่นหลังต่อไป องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การศึกษาในสถาบัน ยกระดับบรรลุผลดังกล่าวจนสามารถที่จะผลิตครูที่ดีให้แก่ประเทศไทยได้ ก็คือ การจัดทำมีบริการ นิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมระหว่างที่เขากำลังศึกษาอยู่ในวิทยาลัย (พณีส หันนาคินทร์ 2511: 5) และในปัจจุบันมีการอุดมศึกษาต่าง เชื่อว่าเป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาที่จะขัดเกลาแก้ปัญหา ความรู้ ความคิด และบุคลิกภาพของผู้เรียน ทั้งนี้เพราะการที่คนจะเป็นอย่างไรมันมิได้เกิด จากสิ่งที่เขาได้ยินได้ฟังจากห้อง เรียนเป็นส่วนใหญ่ แต่การใกล้ชิดสัมผัสกับอาจารย์ผู้สอน การอยู่ร่วมกันในระบบบริหารในสังคมมหาวิทยาลัย บรรยากาศรอบ ๆ รั้วอุดมศึกษา กลุ่ม เพื่อน คำนิยม วัฒนธรรมประเพณีในมหาวิทยาลัย วัฒนธรรมของนิสิตนักศึกษา และ ภูมิหลังของนิสิตนักศึกษา เป็นเครื่องหล่อหลอมความประพฤติ ความคิดและบุคลิกภาพของบุคคล ที่อยู่ในสังคมของสถาบันนั้น ๆ ถ้าหากมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่ผลิต "คนที่บริบูรณ์ด้วยความรู้ และคุณธรรม" แล้ว มหาวิทยาลัยย่อมถือเป็นหน้าที่ในการที่จะให้อุปการะและความละดวงในการ สร้างสรรค์และส่งเสริมองค์ประกอบต่าง ๆ ในอันที่จะทำให้นิสิตนักศึกษาเป็นผู้เพียบพร้อมไปด้วย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2523: 36)

อาจกล่าวได้ว่า รากฐานทางปรัชญาของงานบริการนิสิตนักศึกษาในปัจจุบัน เป็น ไปในรูปของมนุษยนิยม และปฏิบัตินิยม กล่าวคือ เป็นบริการที่มุ่งส่งเสริมสร้างนิสิตนักศึกษา ให้ มีเสรีภาพ และคุณธรรมภายในตนเอง จากการแสวงหาประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง ให้เจริญสูงสุดและเป็นตัว เร่ง เร้าให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต การ จัดสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการ จัดเพื่อการบำบัดรักษา มีลักษณะ เป็นทั้งการบริการและการพัฒนา

โดยสรุป ปัญหาแนวคิดในการ จัดงานบริการนิสิตนักศึกษา คือ สิ่งที่ต้องคำนึงอัน เป็นพื้นฐานหลัก ของการจัดบริการ เพื่อมุ่งให้นักศึกษาค้นคว้าถึงความ เป็นคนที่สมบูรณ์โดยรอบ เพียบพร้อมไป ด้วยความรู้ คุณธรรม การเสียสละ เพื่อสังคม และในการ จัดบริการ นิสิตนักศึกษานั้นจะต้อง จัด ให้สอดคล้อง สำนอง ต่อความต้องการ และศักยภาพของนิสิตนักศึกษาแต่ละคนและควรจัดให้สัมพันธ์ กับหลักสูตร วิธียสอน นโยบายการบริหาร กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และควรจัดให้ทั่วถึง หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งก็คือ ในการจัดบริการนิสิตนักศึกษานั้น ควรจัดให้เป็นส่วนหนึ่ง ของ การศึกษา และการบริหารงานบริการนิสิตนักศึกษานั้นต้องผสมกลมกลืนกับการบริหารงานทั่ว ๆ ไปของสถาบัน

วัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษา

ความมุ่งหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาในแต่ละสถาบันของแต่ละประเทศแต่ละระดับ ย่อมแตกต่างกันในรายละเอียดทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรัชญา แนวนโยบายของสถาบันนั้น ๆ ที่จะกำหนด ไว้อย่างไร โดยหลักการส่วนใหญ่แล้วจะมีความมุ่งหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 แห่ง คือ ความมุ่งหมายในแง่การบริการนิสิตนักศึกษาของฝ่ายบริหารกิจการนิสิตนักศึกษา ความมุ่งหมายในแง่ชีวิตความเป็นไปของนิสิตนักศึกษา และความมุ่งหมายทั่ว ๆ ไป

ความมุ่งหมายในแง่ของฝ่ายบริหารกิจการนิสิตนักศึกษา อาจกล่าวได้ว่ามีความ มุ่งหมายดังนี้ คือ

1. เพื่อจัดให้มีการรับนิสิตนักศึกษา การลงทะเบียนนิสิตนักศึกษา การวิจัยนิสิต นักศึกษา การทดสอบและการบริการอื่น ๆ
2. เพื่อเสริมสร้างและดำเนินการจัดระบบข้อมูลแก่นิสิตนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำ ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารและวิชาการ
3. เพื่อทำการวิจัยนิสิตนักศึกษา รวมทั้งป้อนข้อมูลให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบัน โดยเฉพาะ เพื่อการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว
4. เพื่อแปลความหมายข้อมูล และแจ้งให้นักศึกษาได้ทราบถึงโอกาสในการได้ รับการศึกษาในสถาบัน

5. เพื่อจัดโครงการประสานงานระหว่างฝ่ายวิชาการและฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับจากระบบข้อมูล (ทอง เรือน ธรรมกุล 2525: 5, อ้างจาก Ordey R. Harron 1970: 8-11)

6. เพื่อสำรวจความทุกข์ยากลำบากของนิสิตนักศึกษาที่เข้าใหม่ นิสิตนักศึกษาหญิง นิสิตนักศึกษาที่สูงอายุ ในเรื่องการปรับตัว

7. เพื่อชี้ให้นิสิตนักศึกษาเห็นถึงความคาดหวังของคณาจารย์ กลุ่มเพื่อน ผู้เกี่ยวข้องกับการทำงาน และกรรมการนิสิตนักศึกษา (Max R. Raines 1977: 9)

8. เพื่อแปลจุดมุ่งหมายของวิทยาลัย นโยบาย กฎระเบียบ และการบริหารงานของวิทยาลัยให้แก่ นิสิตนักศึกษาเก่า ประชาชนทั่วไป พร้อมกันนี้ก็ทำหน้าที่เป็นผู้แจ้งทัศนคติ ความคิดเห็น และกิจกรรมของนิสิตนักศึกษาแก่คณาจารย์และประชาชนได้ทราบ

9. เพื่อช่วยสร้างสื่อบรรยากาศที่ดีให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการนิสิตนักศึกษามีขวัญในการปฏิบัติงานสูง และมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง (R. H. Shaffer and W. D. Martison 1966: 7)

สำหรับความมุ่งหมายในแง่ชีวิตความเป็นไปของนิสิตนักศึกษา พอจะกล่าวได้ดังนี้

1. เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาได้เข้าไปจับคลุกคลีของตัว เองทุก ๆ ด้าน
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพ คุณภาพ และความสนใจของนิสิตนักศึกษา
3. เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาลำบากปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ทุก ๆ สถานการณ์ และสามารถที่จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เท่าที่จะเป็นไปได้
4. เพื่อฝึกฝนให้นิสิตนักศึกษารู้จักปรับปรุงแก้ไขตนเอง และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตัวของ เขาเอง
5. เพื่อให้ นิสิตนักศึกษารู้ถึงความสามารถของตัวเอง ในการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่สังคม
6. เพื่อให้ นิสิตนักศึกษารู้จักตัดสินใจว่า ถ้าเขาจะให้ความช่วยเหลือแก่สังคมโดยเริ่มที่ทำได้อย่างไรบ้าง (เล่าคร เอ็มทอง 2517: 2, อ้างจาก Committee on Student Personnel Services)
7. กระตุ้นนิสิตนักศึกษาให้เกิดบูรณาการการเรียนรู้อันเป็นทางราชการ และไม่ใช้ทางราชการ พร้อมทั้งสนับสนุนให้การศึกษาคือความเป็นคนโดยส่วนรวม

8. ปรับแต่งประสบการณ์ให้แก่ผลิตนักศึกษาทุกคนโดยทำเป็นโครงการพัฒนาผลิตนักศึกษา การกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งความเอาใจใส่เป็นพิเศษแก่ผลิตนักศึกษา

9. สร้างบรรยากาศซึ่งจะทำให้ผลิตนักศึกษาทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการที่จะรับการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

10. ให้ผลิตนักศึกษารู้จักตัวของเขาเองพร้อมทั้งสร้างสรรคแนวทางให้ผลิตนักศึกษาได้แสดงออกซึ่งความเป็นเอกลักษณ์

11. เสริมสร้างบรรยากาศในรูปของการทำทนายที่จะทำให้ผลิตนักศึกษาพัฒนาตนเองในด้านสติปัญญา สังคมและส่วนตัว

12. ส่งเสริมให้ผลิตนักศึกษาได้มีส่วนร่วมและทำหน้าที่เป็นผู้นำในกิจการต่าง ๆ ของสถาบัน

13. เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้มีความเจริญงอกงามและพัฒนาการทั้งโดยการฝึกฝน ความรับผิดชอบ การเสริมสร้างความเป็นผู้นำ และมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

14. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิทยาลัย เฉพาะในงานส่วนที่ผลิตนักศึกษาจะเป็นประโยชน์กับวิทยาลัย (Ordey R. Herron 1970: 8-11)

15. เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการในหอพักรวมทั้งในกิจการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีการกระตุ้นทางสติปัญญา เพื่อความสำเร็จในทางวิชาการ

16. เพื่อจัดให้บริการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาแต่ละคนได้พัฒนาตนเอง และช่วยให้เข้าใจความมุ่งหมายในการดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัย

17. เพื่อเปิดโอกาสให้ทดลองชีวิตแบบประชาธิปไตย ฝ่ายของกิจการผลิตนักศึกษาและกิจกรรมผลิตนักศึกษาในรูปแบบอื่น ๆ ทั้งนี้ให้นักศึกษารู้จักสิทธิ ความรับผิดชอบ รวมทั้งเรียนรู้วิธีการทำงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

18. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนได้รับความสำเร็จในการศึกษาแล้ว เรียนทั้งนี้โดยการให้ความช่วยเหลือในด้านการเงินในกรณีจำเป็น เช่น การให้ทุน การให้เงินยืม การหางานทำ เป็นต้น

19. เพื่อช่วยให้นักศึกษาแต่ละคนได้พัฒนาความรับผิดชอบและความมีระเบียบวินัยในตนเองให้สูงขึ้น (R. H. Shaffer and W. D. Martison 1966: 7)

ส่วนความมุ่งหมายทั่ว ๆ ไปของงานบริการนิสิตนักศึกษาเป็นความมุ่งหมายที่คาบเกี่ยวระหว่างฝ่ายบริหาร นิสิตนักศึกษา และอื่น ๆ โดยทั่วไปมีดังนี้ คือ

1. เป็นการถ่ายทอด รักษาไว้ และพัฒนาวัฒนธรรมอันเป็นมรดกของสังคม เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพโดยรอบด้าน รวมทั้งการสร้างความเป็นพลเมืองดี และความ เป็นผู้นำให้เกิดขึ้นในตัวนิสิตนักศึกษาด้วย
2. กระตุ้นให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างครูอาจารย์ ผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การสื่อสารรวมทั้งการตัดสินใจที่ดีต่อไป
3. เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ให้บริการในด้านความเป็นไปแก่นิสิตนักศึกษาตนเอง อาจารย์ ผู้บริหารและติดตามารดา
4. เพื่อพัฒนารูปแบบของความสัมพันธ์อันดีระหว่างนิสิตนักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหาร (Ordey R. Herron 1970: 8-11)
5. เพื่อเปิดโอกาสให้คณาจารย์ และนิสิตนักศึกษา ได้มีโอกาสติดต่อพบปะซึ่งกันและกัน นอกห้องเรียน โดยที่จะเป็นตัวกลางช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และเข้าใจวิธีการแก้ปัญหาชีวิต (R. H. Shaffer and W. D. Martison 1966: 7)

นอกจากนั้นนักการศึกษาของไทยได้กล่าวว่า การสัถยบริการนิสิตนักศึกษาควรมีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทุกด้านของนิสิตนักศึกษา
2. เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้อื่นในสังคม
3. เพื่อส่งเสริมสร้างประสบการณ์ในการพัฒนาตนเอง ให้มีโอกาส เรียนรู้ โลกของตนเอง และบุคคลอื่น ๆ
4. เพื่อส่งเสริมสมรรถภาพทางอารมณ์
5. เพื่อสนองความต้องการ ความสามารถ ความสนใจ และศักยภาพอื่น ๆ ของนิสิตนักศึกษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง
6. เพื่อช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาในการเลือกพิจารณาโครงการการศึกษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง
7. เพื่อให้นิสิตศึกษารู้จักใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันให้เป็นประโยชน์ได้มากที่สุด

8. เพื่อสร้างบรรยากาศในสถาบันให้เหมาะแก่การศึกษาและงานบริการนิสิต

นักศึกษา

9. เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้รับประสบการณ์อันเป็นที่พึงพอใจทั้งในการศึกษา อาชีพ และการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นในสังคม (เมืองพระณ เกิดพิทักษ์ 2521: 6-7)

ส่วนทางด้านสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ของรัฐได้กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการนิสิตนักศึกษาให้เหมือนกันทุกมหาวิทยาลัย และทุกสถาบัน เพื่อให้สอดคล้องกับคณะกรรมการปฏิรูปมหาวิทยาลัย และนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ลง วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2521 ว่า

1. เพื่อปลูกฝังคุณธรรมแก่นิสิตนักศึกษา
2. เพื่อส่งเสริมความสามัคคีในหมู่นิสิตนักศึกษา
3. เพื่อส่งเสริมกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งในด้านวิชาการ ประสบการณ์ วิชาชีพ

แก่นิสิตนักศึกษา

4. เพื่อปลูกฝังและรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์

อันดีงามของชาติ

5. เพื่อส่งเสริมพละทานามัยและพัฒนาบุคลิกภาพ
6. เพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีระเบียบวินัยร่วมกัน
7. เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงและเกียรติคุณของมหาวิทยาลัย

(สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทบ. 0204/041 16 ก.พ. 2521)

จากความมุ่งหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่กล่าวมาแล้ว
พอจะสรุปได้ ดังนี้

1. เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น คุณธรรม ความรับผิดชอบ ความสามัคคีแก่นิสิตนักศึกษา

2. เป็นบริการสำหรับนิสิตนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย ทุนการศึกษา
แนะแนว การให้คำปรึกษาและอื่น ๆ

3. มุ่งส่งเสริมประสบการณ์และทักษะ หรือความสามัคคีในหน้าที่อันพึงมีต่อสังคม

สำหรับวิทยาลัยครูซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาทางด้านบริการนิสิตนักศึกษาที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญมาก การจัดการนิสิตนักศึกษาก็แตกต่างกันออกไปในแต่ละวิทยาลัยครูตาม สภาพภูมิประเทศ วัฒนธรรมประเพณี และลักษณะการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาของแต่ละ วิทยาลัยครู สำหรับความมุ่งหมายของงานบริการนิสิตนักศึกษาในวิทยาลัยครูก็ควรจะสอดคล้อง กับสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ซึ่งควรมีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. ฝึกให้นิสิตนักศึกษารู้จักทำงานเป็นหมู่คณะ อันเป็นพื้นฐานการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
2. ส่งเสริมสุขภาพพลานามัย เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิตนักศึกษาในด้านสังคม ร่างกาย จิตใจ
3. ฝึกให้นิสิตนักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ เลียบสละ เพื่อการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. พัฒนาให้นิสิตนักศึกษามีคุณธรรม และจริยธรรม เพื่อการดำรงชีวิตให้เข้ากับสังคม ได้อย่างเป็นสุข
5. ฝึกให้นิสิตนักศึกษารู้จักตน และทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน

ประวัติความเป็นมาของงานบริการนิสิตนักศึกษา

งานบริการนิสิตนักศึกษาเป็นงานหนึ่งที่เกิดขึ้นคู่กับภารกิจก่อตั้งสถาบันอุดมศึกษาย่อมมี ประวัติอันยาวนานเท่ากับประวัติของสถาบันอุดมศึกษา คือ ประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 12 อัน เป็นยุคก่อนกำเนิดมหาวิทยาลัยแห่งแรกของโลกในทวีปยุโรป เช่น ซาลerno (Salerno) โบโลญญา (Bologna) ปารีส (Paris) และ อ็อกฟอร์ด (Oxford) ที่มีงานบริการนิสิต นักศึกษาบางอย่าง เช่น การรับนิสิตนักศึกษาเข้า กิจกรรมนิสิตนักศึกษา และการให้คำปรึกษา มีอาจารย์ผู้ล่อนเป็นผู้ทำหน้าที่ มีความมุ่งหมายที่จะพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านสังคม และจริยธรรมโดยเฉพาะทางด้านวิชาการและสติปัญญาของนิสิตนักศึกษาเท่านั้น

สำหรับประวัติงานบริการนิสิตนักศึกษาของสหรัฐอเมริกา นั้น เริ่มมีมาตั้งแต่ยุคก่อตั้ง สถาบันอุดมศึกษาในคริสต์ศตวรรษที่ 19 ในช่วงนี้งานบริการนิสิตศึกษาเน้นหนักไปทางด้าน การปกครองโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับวินัยและจริยธรรม บุคคลแรกที่เกี่ยวข้องกับการ

นิสิตนักศึกษาเริ่มอาจกล่าวได้ว่า คือ แฟรงค์ พาร์สัน (Frank Parson) บิดาของกรร
 แนะแนว ทั้งนี้เพราะการแนะแนวเป็นบริการหนึ่งของกิจการนิสิตนักศึกษา นอกจากนี้ยัง
 เกิดจากแนวความคิดของ จอห์น ฮาร์วาร์ด (John Harvard) ที่มุ่งปกครองและให้
 สวัสดิการแก่นิสิตนักศึกษา ซึ่งต่อมาก็ได้ขยายขอบข่ายของงานไปทำหน้าที่ทางวินัย ควบคุม
 ความประพฤติให้ปฏิบัติไปตามหลักศีลธรรม การสร้างขวัญและกำลังใจแก่นิสิตนักศึกษา
 รวมทั้งการพัฒนาทางด้านจิตใจของนิสิตนักศึกษา ด้วยสาเหตุหลายประการ คือ

1. นิสิตนักศึกษา เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยมีอายุน้อย (14-17 ปี) จึงจำเป็นต้องให้ความเอาใจใส่ดูแล
2. เดิมให้การศึกษาคัมภีร์ไบเบิลโดยเฉพาะเพื่อเป็นหลักในการดำเนินชีวิตแก่เยาวชน
 ในสมัยอาณาจักรโรมัน ต่อมาสมัยประชาธิปไตยการศึกษาได้จำกัดเฉพาะเยาวชนอย่างเดียว สตรี
 ก็นิยมเรียน
3. ความจำเป็นที่ต้องฝึกให้นิสิตนักศึกษاپกครองตนเอง ตามแนวทางประชาธิปไตย
 ด้วยการให้การศึกษ อันจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่ต้องศึกษารัฐธรรมนูญ กฎหมายและอื่น ๆ
4. โครงสร้างของมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปไม่เอื้อต่อการให้นิสิตนักศึกษา ได้ศึกษารวม
 รวมทั้งไม่คำนึงถึงการสวัสดิการแก่นิสิตนักศึกษา
5. มีการจัดตั้งวิทยาลัยของรัฐ รวมทั้งการประกาศใช้ Merill Act ในปี 1862
 มหาวิทยาลัยต้องรับภาระรับนิสิตนักศึกษาคำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่มาจากชนบท ฐานะทาง
 เศรษฐกิจค่อนข้างต่ำและมีปัญหาในเรื่องการปรับตัว

จากเหตุผลดังกล่าว จึงมีการก่อตั้งกิจการนิสิตนักศึกษาหรืองานบริการนิสิตนักศึกษา
 ขึ้นอย่างเป็นทางการ พร้อมทั้งมีการกำหนดตำแหน่งผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนี้เรียกว่า
 อนุสาลักในด้านที่ไม่เกี่ยวกับวิชาการ (Nonacademic Dean) ถ้าเป็นฝ่ายชายเรียกว่า
 อนุสาลักชาย (Dean of men) ฝ่ายหญิงเรียกว่า อนุสาลักหญิง (Dean of Women)
 สำหรับอนุสาลักชายคนแรกได้ตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1890 คือ ลี บารอน รัสเซลล์ บริก (Dean
 Le Baron Russell Briggs) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard) ทำหน้าที่เป็น
 ผู้ให้คำปรึกษา ควบคุมวินัย การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ และการให้การศึกษแก่นิสิต
 นักศึกษาในด้านบุคลิกภาพ กล่าวคือ เมื่อนิสิตนักศึกษามีปัญหา ก็จะมาพูดคุยกับอนุสาลัก ต่อมา
 ได้มีการริเริ่มจัดตั้งโครงการให้คำปรึกษา (Counselling Program) เพื่อให้นิสิตนักศึกษา

แต่ละคนได้เจริญก้าวหน้าในทางวิชาการ ครั้นเมื่อมีการรับนิสิตนักศึกษาหญิงก็เกิดความคิดในการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษาหญิง พร้อมกับนั้นก็มีการว่าจ้างแม่บ้านทำหน้าที่ควบคุมความประพฤติที่เรียกว่า Matron ซึ่งต่อมาก็ได้ขยายกลายเป็นอนุสาส์กหญิง ในปี ค.ศ. 1898 (ทอง เรือน อมรย์กุล, 2525: 10) งานกิจการนิสิตนักศึกษาในสมัยนั้นประกอบด้วย งานรับนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษา งานหอพัก งานทะเบียนประวัตินิสิตนักศึกษา งานสุขภาพอนามัย และงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในงานต่าง ๆ ดังกล่าวเรียกว่า Student Personnel Workers มีหน้าที่ดูแลและช่วยเหลือนักศึกษาคล้ายกับบิดามารดาดูแลบุตร รูปแบบกิจการนิสิตนักศึกษาแบบนี้เรียกว่า In Loco Parentis ต่อมางานกิจการนิสิตนักศึกษาได้กลายมาเป็นระบบการศึกษาที่ควบคู่กับการเรียนการสอน มุ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของนิสิตศึกษานอกห้องเรียนด้วย จึงมีการจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น หอพัก การให้คำปรึกษา การหางานให้ทำ และบริการสุขภาพ เป็นต้น

สำหรับสาเหตุที่ทำให้งานบริการนิสิตนักศึกษาของสหรัฐอเมริกาได้พัฒนาขึ้นเป็นอันมากในคริสต์ศตวรรษที่ 20 เนื่องจาก

1. ประสิทธิภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของอเมริกา ในตอนแรกได้รับอิทธิพลจากประเทศเยอรมันนี ซึ่งเน้นในด้านการพัฒนาความรู้และสติปัญญาของนิสิตนักศึกษา ได้มีการขยายให้กว้างขวางยิ่งขึ้นโดยให้รวมไปถึงการพัฒนาการ เข้าใจถึงประชาธิปไตยในทุกแง่มุมของการดำรงชีวิต การเข้าใจและการร่วมมือระหว่างประเทศ และนำเอาความรู้สติปัญญามาแก้ไขปัญหาสังคม
2. ผลของงานวิจัยและทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมและการพัฒนามนุษยชาติได้มาจากการเจริญเติบโตในสาขาวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และสาขาพฤติกรรมศาสตร์
3. การเปิดสอนวิชากิจการนิสิตนักศึกษาขึ้นที่วิทยาลัยครูโคลัมเบีย (Teachers College Columbia) เป็นแห่งแรกใน ค.ศ. 1916 และมีการเขียนตำราที่เกี่ยวกับกิจการนิสิตนักศึกษาขึ้น ตำราเล่มแรก คือ "The Vocational Guidance of College Students" เขียนโดย L. A. Maverick ในปี ค.ศ. 1924
4. ในปี ค.ศ. 1938 สภาการศึกษาอเมริกัน (American Council on Education) ได้พยายามเขียนปรัชญากิจการนิสิตนักศึกษาขึ้นเป็นครั้งแรกเรียกว่า "หลักการกิจการนิสิตนักศึกษา" ในปี ค.ศ. 1949 ก็ได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. ภายหลังปรัชญาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้ขยายขึ้นอีกโดยระบุให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึง เทียบเท่ากันในการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

6. การเจริญทางด้านอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม ทำให้เศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา เจริญขึ้นมาก ซึ่งทำให้มาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น ต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงขึ้นด้วย

7. การที่ผลิตนักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถและพื้นฐานที่แตกต่างกันอย่างมากระหว่างกัน ทำให้มีความต้องการเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถช่วยให้นิสิตนักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน

8. การที่จำนวนนิสิตนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

9. การยอมรับโดยทั่วไปว่าการศึกษามีโยแต่การสอนในชั้นเรียน จึงทำให้เกิดแนวความคิดในการพัฒนาผลิตนิสิตนักศึกษารุ่น

10. ระหว่าง ค.ศ. 1940-1950 วิชาความรู้ทางด้านการศึกษาให้คำปรึกษาแนะแนว วิชาการบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมและการจัดบริหารทางทหารได้เจริญขึ้น นักการศึกษาจึงได้นำเอาวิชาเหล่านี้มาประยุกต์เข้ากับวิชากิจการนิสิตนักศึกษา จึงทำให้วิชากิจการนิสิตนักศึกษามีได้เจริญขึ้น

11. ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 รัฐบาลอเมริกันได้ออกกฎหมายที่เรียกว่า G. I. Bills ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ทหารผ่านศึกชาวอเมริกันได้เข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาโดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับปรุงบริการด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านวิทยุภาพอนามัยและการช่วยเหลือในด้านกรอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ (เล่าเนาวิ ยจรศิลป์, เอกสารโรเนียว : 2-4)

ด้วยเหตุนี้งานกิจการนิสิตนักศึกษาของสหรัฐอเมริกา จึงได้มีการขยายปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันมาก กล่าวคือ ในช่วง ค.ศ. 1950-1970 สถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศได้จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาแนะแนว โดยมีผู้มีความรู้และประสบการณ์ประจำศูนย์ เพื่อให้คำปรึกษาแนะแนวแก่นิสิตนักศึกษาและบริการอื่น ๆ ภายใต้ความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงานกิจการนิสิตนักศึกษา (Dean of Student) ในปี ค.ศ. 1970 ถือว่ากิจการนิสิตนักศึกษาเป็นการศึกษาชนิดหนึ่ง

คล้ายการให้การศึกษาวิชาการในหอเรียน อันเป็นรูปแบบของการพัฒนาผลิตนักศึกษา (ทองเรียน อมรชกุล 2525: 9-11) สำหรับทางด้านการศึกษาการล่อนวิชากิจการนิสิต นักศึกษาก็ได้เปิดสอนในมหาวิทยาลัยทั่วประเทศในชั้นมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิต ทำให้ผู้ที่ทำงาน ในด้านกิจการนิสิตนักศึกษามีทั้งความรู้และประสบการณ์เป็นอย่างดี นอกจากนี้บทบาทของ บุคลากรนิสิตนักศึกษาก็ได้กลายจากผู้ชำนาญพิเศษมาเป็นนักการศึกษาที่ให้การอบรมสั่งสอน ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์

สำหรับงานบริการนิสิตนักศึกษาในประเทศไทยก็เช่นเดียวกับระบบอุดมศึกษาของไทย ซึ่งได้รับอิทธิพลจากต่างประเทศ งานบริการนิสิตนักศึกษาในระยะเริ่มต้นส่วนมากประกอบด้วย งานวินัย และการปกครองนิสิตนักศึกษา งานหอพักและโภชนาการ งานกิจกรรมนิสิตนักศึกษา งานทุนการศึกษา และงานสุขภาพอนามัย ทั้งนี้ก็เพื่อช่วยขจัดปัญหาของนิสิตนักศึกษา เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานนี้เรียกว่า อาจารย์ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ปกครองดูแลความประพฤติของนิสิต นักศึกษา ในอดีตอาจารย์ฝ่ายปกครองโดยทั่วไปไม่เคยได้ศึกษาเล่าเรียนวิชากิจการนิสิตนักศึกษา การพัฒนาผลิตนักศึกษามีน้อยมาก อย่างไรก็ตามบุคคลเหล่านี้ก็ได้ใช้ประสบการณ์ของตนช่วย ขจัดปัญหาต่าง ๆ ของนิสิตนักศึกษาได้มาก

ในปี พ.ศ. 2521 ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งกองกิจการนิสิตนักศึกษขึ้นในทุก มหาวิทยาลัย เพื่อรับผิดชอบในงานกิจการนิสิตนักศึกษา ตำแหน่งอาจารย์ปกครองจึงถูกเปลี่ยน มาเป็นตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษา ซึ่งนับว่าเป็นการพัฒนางานกิจการนิสิตนักศึกษาที่สำคัญ สำหรับวิทยาลัยครูนั้นได้มีการ เปลี่ยนจากตำแหน่งอาจารย์ฝ่ายปกครองมาเป็นรองอธิการฝ่าย กิจการนักศึกษา ในปี พ.ศ. 2518

การพัฒนาทางด้านกิจการนิสิตนักศึกษาของไทยนั้น เนื่องมาจากสาเหตุ 2 ประการ ใหญ่ ๆ คือ

1. นิสิตนักศึกษาได้มีบทบาทในด้านการเมืองมากในระหว่าง 14 ตุลาคม 2516 ถึง 6 ตุลาคม 2519 จึงทำให้หลายฝ่ายต้องการหาทางที่จะทำความเข้าใจนิสิตนักศึกษาเพื่อหาวิธี ป้องกันมิให้นิสิตนักศึกษาตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองของพรรคการเมืองหรือสัทธิการเมือง ซึ่งอาจเป็นภัยต่อประเทศได้

2. มีการเปิดสอนวิชากิจการนิสิตนักศึกษาในบางสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัย ศรินครินทร์วิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้สนใจงานกิจการนิสิตนักศึกษา โดยเฉพาะในแง่ของ ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของงานกิจการนิสิตนักศึกษา คือ การช่วยให้นิสิตนักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน และการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์โดยรอบด้าน ได้หันมาศึกษาวิชาทางด้านกิจการนิสิตนักศึกษาอย่างแท้จริง และได้มีการประชุมสัมมนา เพื่อทำความเข้าใจและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงงานด้านกิจการนิสิตนักศึกษา เช่น การประชุมกลุ่มในการสัมมนา งานกิจการนิสิตนักศึกษา ของ วิทยาลัยครูกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (20-22 ตุลาคม 2524) เป็นต้น

วิวัฒนาการความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับนิสิตนักศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับนิสิตนักศึกษาในแต่ละยุคแต่ละสมัยนั้นมีลักษณะแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ สมัยอาณาจักรอยุธยาการศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งพัฒนาให้คน เป็นสุภาพบุรุษและผู้ทรงเกียรติ จุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาในยุคนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคำสั่งนามาก เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากนักบวช จุดมุ่งหมายจึงพัฒนาไปแต่ในด้านคุณธรรมและคุณงามความดี ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันต่อนิสิตนักศึกษา จึงออกมาในรูปของการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

ต่อมาราวคริสต์ศตวรรษที่ 19 การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งผลิตคนเพื่อ ป้อนโรงงานอุตสาหกรรม และการ เกษตร จุดมุ่งหมายก็ได้เปลี่ยนมาเน้นในเรื่องของ ความสามารถทางวิชาชีพ หรือมุ่งงานมากกว่าการพัฒนาทางด้านคุณธรรม ในยุคนี้จึงมีการ จัดตั้ง อนุสาส์กหญิง และอนุสาส์กชาย เพื่อทำหน้าที่ดูแลให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามทั้ง อนุสาส์กชายและหญิงก็ยังคงทำหน้าที่ที่เน้นการควบคุมมากกว่า ยิ่งในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 1 งานทางด้านอุตสาหกรรมได้เจริญมากขึ้นความจำเป็นและความต้องการทางด้านกำลังคนที่มี ความสามารถเฉพาะด้านก็ยิ่งสูงตาม ฉะนั้นจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาที่ต้องหันมา เน้นใน ด้านการผลิตกำลังคน

ขอบข่ายภาระหน้าที่ของการดำเนินงานบริการนิสิตนักศึกษา

งานบริการนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้า ตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในสถาบันจนกระทั่งสำเร็จออกจากสถาบัน ขอบข่ายภาระหน้าที่ในการดำเนินงานบริการนิสิตนักศึกษาจึงกว้างขวางมากตามแต่สถาบันนั้น ๆ จะเห็นความสำคัญและกำหนดขึ้น การกำหนดขอบข่ายภาระหน้าที่ของงานบริการนิสิตศึกษานั้น นอกจากความมุ่งหมาย ปรัชญา และแนวคิดในการจัดบริการนิสิตนักศึกษา เป็นตัวกำหนดแล้วแต่ละสถาบันก็ยังคงจัดแตกต่างกันออกไปตามขนาดความพร้อม ความสมบูรณ์ ความจำเป็น ลักษณะการบริหารงานของแต่ละสถาบัน ตลอดจนความใส่ใจของผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรทางกิจการนิสิตนักศึกษา ต่อความจำเป็นและความต้องการของนิสิตศึกษามากเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา จะได้กล่าวถึงการแบ่งขอบข่ายภาระหน้าที่ของการดำเนินงานกิจการนิสิตนักศึกษาตามที่ วอลเตอร์อาร์ โททส์ซี (Walter R. Goetosh 1979: 27) ได้แบ่งขอบข่ายงานบริการนิสิตศึกษาออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การดูแล ได้แก่ บ้านพัก การดำรงชีวิตทางสังคม องค์กรนิสิตนักศึกษาและการปกครอง สุขภาพและการพักผ่อน การให้คำปรึกษาทั้งทางด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ และการดูแลสิ่งตีพิมพ์ของนิสิตนักศึกษา

2. การให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การหางานให้ทำทุนการศึกษา เงินให้ยืม การหางานให้ทำหลังจากที่จบการศึกษาแล้ว

3. ความรับผิดชอบ ได้แก่ การรับนิสิตนักศึกษาเข้า การลงทะเบียน การคัดตารางต่าง ๆ การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านการเรียน การเก็บเงินค่านานาส่วย และการทำรายงานทางวิชาการ

งานทั้ง 3 ประเภทนี้สามารถที่จะผสมผสานเข้าเป็นโปรแกรมการศึกษาในรูปของบริการและโปรแกรมต่าง ๆ เช่น โปรแกรมให้คำปรึกษาก่อนเข้ามหาวิทยาลัย การคัดเลือกโปรแกรมในด้านการดำเนินงาน การวินิจฉัยและการให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาทั้งทางด้านการสร้างคตินิสิตสำหรับบริการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาส่วนตัว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการเรียนในแต่ละวันด้วย โปรแกรมการปฐมนิเทศ ซึ่งควรจัดตลอดปีการศึกษาแรกของนิสิตนักศึกษา การช่วยเหลือทางด้าน การอ่าน การพูดภาษาอังกฤษและสาขาวิชาอื่น ๆ การร่วมมือกันระหว่าง

โปรแกรมการเรียน และโปรแกรมบริการต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย บริการอนามัยนิสิตนักศึกษา ทั้งทางด้านร่างกายและสมอง โปรแกรมเกี่ยวกับการดูแลในการดำรงชีวิตด้านอาหาร รวมทั้งโปรแกรมการสร้างเสริมต่าง ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านสังคมของสถาบัน โปรแกรมการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน การให้ยืมทุนการว่าง การทำงานให้บัณฑิต และการติดตามผล โปรแกรมด้านค่าเล่าเรียน การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษา การปฐมนิเทศและการให้ความช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาชาวต่างชาติ บริการเกี่ยวกับกิจการด้านทหาร

สำหรับการแบ่งขอบข่ายภาระหน้าที่ของงานบริการนิสิตนักศึกษาอาจแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามการแบ่งของ นาสปา (NASPA) ได้ดังนี้

1. ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการและสวัสดิการหรือการดูแล เป็นหน้าที่ในด้านให้ความช่วยเหลือรักษาและคุ้มครองในด้านต่าง ๆ การให้การแนะแนวจนนิสิตนักศึกษา บุคลากรในตนเองพร้อมที่จะเจริญก้าวหน้า งานที่ควรจะต้องให้ทำตามหน้าที่ ได้แก่ การให้คำปรึกษา บริการสุขภาพ การให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน การทดสอบ บริการวางตัวบุคคล การจัดหางาน บริการอาหาร บริการศิษย์เก่า

2. ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม เป็นหน้าที่ในด้านการปกครองให้นิสิตนักศึกษา ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและประเพณีอันดีงามของมหาวิทยาลัย งานที่ควรจะต้องให้ทำตามหน้าที่นี้ ได้แก่ การรับนิสิตนักศึกษา ความเป็นอยู่ของนิสิตนักศึกษา ตลอดจนบริการหอพัก

3. ภาระหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมร่วมหลักสูตรหรือนอกหลักสูตร เป็นหน้าที่ในด้านความรับผิดชอบ การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและชีวิตนิสิตนักศึกษา ได้แก่ การจัดองค์การนิสิตนักศึกษา กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม กิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น ให้บริการชุมนุมชนในรูปแบบต่าง ๆ

4. ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสอนหรือหน้าที่โดยตรงของสถาบัน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาทางด้านวิชาการ บริการนิสิตนักศึกษาที่เกิดขึ้นภายหลัง ซึ่งอาจจะมีเนื้อหาที่แตกต่างไปจากการสอนในห้องเรียน แต่มีความมุ่งหมายเพื่อความเจริญงอกงามของนิสิตนักศึกษาแต่ละคนเป็นส่วนรวม ได้แก่ การจัดปฐมนิเทศ บริการสอนซ่อมเสริม ทางด้านวิชาการ ปัจจุบันมักจัดขึ้นในหอพักโดยนิสิตนักศึกษาด้วยกันเอง เป็นผู้ดำเนินการและการจัดนิสิตนักศึกษาไปศึกษาทั้งในและนอกสถาบัน (Asa S. Knowles, 1970: 7-9, 1977: 4002 และ John D. Jones, 1978: 6)

นอกจากนี้ ดี บี เฮอร์เชนสัน (D. B. Hershenson 1970: 35-37) ได้แบ่งภาระหลักของงานบริการนิสิตนักศึกษาไว้ 2 ประการ คือ ภาระหน้าที่ที่กระทำต่อนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านร่างกายและภาระหน้าที่ของกิจการนิสิตนักศึกษาที่กระทำต่อกระบวนการ เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนากระบวนการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภาระหน้าที่ประการหลังสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ภาระหน้าที่ในด้านการประสานงานภายใน เป็นงานเกี่ยวกับการสร้างบูรณาการและการให้บริการ ได้แก่

- 1.1 งานในสำนักงานของฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา
- 1.2 ระเบียบนิสิตนักศึกษา กระบวนการเก็บและจัดทำข้อมูล
- 1.3 การวิจัยงานกิจการนิสิตนักศึกษาทั้งในรูปเนื้อหาและกระบวนการ
- 1.4 การอบรมบุคลากรเกี่ยวกับงานบริการนิสิตนักศึกษาขณะปฏิบัติงาน
- 1.5 การหาทุนเพื่อนำมาใช้จ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิตนักศึกษา

2. ภาระหน้าที่ในด้านการปฐมนิเทศ เป็นงานที่ทำให้เกิดความชัดเจนในปัญหาต่าง ๆ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันนักศึกษาและชุมชนชนชั้นได้แก่

- 2.1 การสรรหาหรือคัดเลือกนิสิตนักศึกษา
- 2.2 การรับนิสิตนักศึกษาเข้าเรียน
- 2.3 การทดสอบ (เพื่อรับนิสิตนักศึกษา การวางตัวในแง่วิชาการและการ

ปฐมนิเทศทางอาชีพ)

- 2.4 การจัดปฐมนิเทศ
- 2.5 การให้คำแนะนำทั้งด้านวิชาการและนักศึกษาชาวต่างชาติ
- 2.6 การให้ความช่วยเหลือในด้านเงินทุน
- 2.7 บริการวางตัวบุคคล
- 2.8 การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษาเข้าร่วมทั้งการติดตามผล
- 2.9 การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

3. ภาระหน้าที่ในการให้ความสนับสนุน เป็นงานที่เกี่ยวกับการสนองตอบทางด้านร่างกายและอารมณ์ของนิสิตนักศึกษา เพื่อช่วยให้เกิดความงอกงามทางด้านสติปัญญาอย่างเต็มที่

3.1 บริการสุขภาพในด้านการแพทย์และจิตวิทยา

3.2 การให้คำปรึกษาในด้านการปรับตัว การเรียนรู้ การกำหนดจุดมุ่งหมาย

ในการเรียน

3.3 การทดลองทำสัมมนาทางจิตวิทยา

3.4 การแก้ไขเกี่ยวกับการพูดและการฟัง

3.5 การบริหารกิจกรรมนิสิตนักศึกษา

3.6 การจัดโครงการเกี่ยวกับคำสนทนา

3.7 กิจกรรมหอพัก

3.8 บริการอาหาร

3.9 การจัดร้านค้าของสถาบัน เช่น พวกหนังสือ เสื้อผ้า

4. ภาระหน้าที่ทางการศึกษา เป็นงานการศึกษาร่วมหลักสูตร ซึ่งมุ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้โดยตรงอย่างเป็นทางราชการ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนด้วย

4.1 การสอนซ่อมเสริม

4.2 การดำเนินการทางด้านวินัย

4.3 องค์การนิสิตนักศึกษา

4.4 การจัดโครงการกิจกรรมนิสิตนักศึกษา เช่น การจัดทำหนังสือของนิสิตนักศึกษา การบรรยาย การแสดงดนตรีภายในวิทยาลัย ฯลฯ

4.5 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตนักศึกษากับอาจารย์ในสถาบัน

4.6 การให้คำแนะนำแก่อาจารย์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ในด้านการตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนการสอนในสถาบัน

4.7 การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตนักศึกษากับชุมชน

นอกจากนี้ยังแบ่งขอบข่ายของงานภาระหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินการกิจการนิสิตนักศึกษาตามความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การบริหารงานที่มีลักษณะเป็นการมอบหมายให้ความไว้วางใจ ได้แก่ การรับนิสิตนักศึกษา การเก็บระเบียบนิสิตนักศึกษา การลงทะเบียน การให้ความช่วยเหลือด้านการ

เงิน งาน เหล่านี้แม้จะมีไป เป็นการให้การศึกษาโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่ทำให้การศึกษาของนิสิต นักศึกษามีประสิทธิภาพ

2. การจัดการและการประสานงาน ได้แก่ งานเกี่ยวกับกิจการในหอพัก องค์การ นิสิตนักศึกษา กิจกรรมนิสิตนักศึกษาในด้านบันเทิงสันทนาการ ศิลปะและอื่น ๆ เป็นเรื่องที่นิสิต นักศึกษาเป็นผู้แสดงออก ฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษาเป็นเพียงผู้ให้คำปรึกษาและช่วยให้งานบรรลุ ความสำเร็จ

3. การให้ข้อสนเทศและการบำบัดแก้ไข ได้แก่ การปฐมนิเทศ การสอนซ่อมเสริม การพัฒนาความผิดปกติในด้านร่างกายและอารมณ์ การให้คำปรึกษาแนะแนว การจัดสิ่งแวดล้อม การแปลความหมายของความต้องการของนิสิตนักศึกษาให้นิสิตนักศึกษา ผู้ปกครอง ครอบครัวทาง บ้านของนิสิตนักศึกษา ชุมชน ชุมชน คณาจารย์และผู้บริหารได้ทราบ

4. กฎและระเบียบ ได้แก่ การรวบรวมสิทธิและหน้าที่ของนิสิตนักศึกษา การแปล ความของสิ่งที่นิสิตนักศึกษาต้องปฏิบัติ เช่น การประพฤติปฏิบัติตามศีลธรรม การพิจารณาถึงผล ของยาเสพติด พฤติกรรมอื่น ๆ ที่มีผลเสียต่อการศึกษาและสวัสดิการโดยส่วนรวม บทบาทของ นิสิตนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสถาบันและรัฐบาล การตีความของกฎหมายและระเบียบที่นิสิต นักศึกษาพึงปฏิบัติ และความรับผิดชอบของนิสิตนักศึกษาต่อพฤติกรรมของตนทั้งในและนอกสถาบัน (Paul L. Dressel 1973: 15-26)

จากขอบข่ายภาระหน้าที่ของงานบริการนิสิตนักศึกษาพอจะประมวลงานหรือโปรแกรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบริการนิสิตนักศึกษา ได้ดังนี้

1. โปรแกรมการแนะแนวการศึกษาต่อ นโยบายการรับนิสิตนักศึกษา การคัดเลือก
2. โปรแกรมที่จะวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของนิสิตนักศึกษาในรูปของการ
แนะแนวหลายรูปแบบ
3. โปรแกรมการปฐมนิเทศ
4. โปรแกรมการช่วยซ่อมเสริมการอ่าน พูด ภาษาหรือวิชาการอื่น ๆ ที่นิสิตนักศึกษา
ต้องการความช่วยเหลือ
5. การให้บริการสุขภาพอนามัย
6. การจัดบริการในเรื่องการนิเทศ การประสานงานและการประสมประสานระหว่าง
กิจกรรมนอกหลักสูตรและเสริมหลักสูตร

7. การจัดการที่พักอาศัยและบริการอาหาร

8. โปรแกรมการให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน

9. การจัดการอุปกรณ์และ เครื่องมือที่จะช่วยพัฒนาและประเมินชีวิตทาง คำสั่งและ

ความสนใจของนิสิตนักศึกษา เช่น มีโบสถ์ในสถาบัน มีที่ให้ทำพิธีบุญ

10. การเก็บทะเบียนนิสิตนักศึกษา

11. โปรแกรมพิเศษสำหรับนิสิตนักศึกษาต่างประเทศ (วีลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

2523: 1-3)

โดยสรุปจะ เห็นว่างานบริการนิสิตนักศึกษาในอดีต เป็นงานที่ควบคุมให้นิสิตนักศึกษาได้ ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของสถาบัน ต่อมาก็ได้เปลี่ยนไปแต่ยังคง สังกัดอยู่ที่การสอนเพื่อพัฒนาเจตคติ และวุฒิภาวะ การฝึกความเป็นผู้นำ การจัดการและการวิจัย เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาในด้าน ต่าง ๆ ปัจจุบันงานบริการนิสิตนักศึกษายังหมายถึง งานทุกประเภทที่ทำในอดีต แต่ด้วยความ หมายในแง่การสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้ เกิดบรรยากาศในการศึกษาทั้งภายในและภายนอกห้อง เรียนสนองตอบต่อความมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่ง จัดในรูปของบริการ โปรแกรม หรือหน้าที่ 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

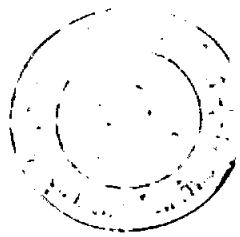
1. บริการและสวัสดิการ เป็นงานที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ ดูแล เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาได้รับความสะดวกสบาย และมีความอบอุ่น

2. การควบคุมและประวัติ เป็นงานที่เกี่ยวกับวินัย ปกครอง และประเพณีของ วิทยาลัย เพื่อให้ นิสิตนักศึกษายู่ร่วมกันอย่างมีความสุ่อ

3. กิจกรรมนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมงานด้านวิชาการและชีวิต นิสิตนักศึกษา เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาได้ เกิดการ เรียนรู้

4. หน้าที่ เป็นงานที่เกี่ยวกับการสอนและการพัฒนา นิสิตนักศึกษาทางด้านวิชาการ เพื่อความเจริญงอกงามของนิสิตนักศึกษาแก่แต่ละคน เป็นส่วนรวม

สำหรับงานบริการนิสิตนักศึกษาทั้ง 4 ประเภทนี้ สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้



สวัสดิการ/บริการ	การควบคุมและประวัติ	กิจกรรมนิสิตนักศึกษา	หน้าที่โดยตรง
1. การให้คำปรึกษา ด้านต่าง ๆ 2. บริการหางานทำ 3. การทดสอบ 4. บริการนิสิตนักศึกษา ชาวต่างชาติ 5. บริการอาหาร 6. บริการสุขภาพ 7. บริการศิษย์เก่า 8. การช่วยเหลือด้าน การเงิน 9. ศูนย์หนังสือ 10. ความปลอดภัย 11. โปรแกรมศึกษาวิชา ทหาร	1. การสรรหา 2. การรับนิสิตนักศึกษา 3. การเก็บระเบียบ 4. การลงทะเบียน 5. หอพักนิสิตนักศึกษา ทั้งใน/นอกวิทยาลัย 6. ระเบียบวินัยนิสิต นักศึกษา	1. สโมสรนิสิตนักศึกษา 2. กีฬา 3. กิจกรรมทางสังคม/ วัฒนธรรม 4. องค์การนิสิต นักศึกษา 5. การติดต่อสัมพันธ์ กับท้องถิ่น 6. สภานิสิตนักศึกษา	1. การสอนซ่อมเสริม 2. การปฐมนิเทศ 3. การสอนตามหอพัก 4. การสอนนิสิตนักศึกษา ต่างประเทศ 5. การนิเทศการศึกษา 6. การให้ความช่วยเหลือ ด้านวิชาการ 7. การสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างนิสิตนักศึกษา กับอาจารย์ 8. การจัดทำหนังสือพิมพ์ นิสิตนักศึกษา

ดัดแปลงจาก Asa S. Knowles, 1970: 6-7 และ NASPA, 1978: 6

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนิสิตนักศึกษา

ดังได้กล่าวมาแล้วว่างานบริการนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา ตั้งแต่ก่อนที่เข้ามาศึกษา ตลอดถึงชีวิตความเป็นอยู่ในขณะที่กำลังศึกษา จนกระทั่งสำเร็จ ออกไปแล้วก็ยังคงเกี่ยวข้องกันอยู่ งานบริการนิสิตนักศึกษาจึงเป็นงานที่สำคัญมากที่จะช่วย ส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนา โดยรอบด้าน ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจได้ทำ การศึกษางานบริการนิสิตนักศึกษาในแง่ต่าง ๆ เช่น ประเภทของบริการนิสิตนักศึกษา ปัญหาและความต้องการ คุณภาพของการจัด ความสำคัญของงานบริการนิสิตนักศึกษาใน

แต่ละประเภททั้งทางด้านสวัสดิการและบริการ การควบคุมดูแลกิจกรรมเสริมหลักสูตร และ ความรับผิดชอบการศึกษา ซึ่งจะได้เสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ประเภทของงานบริการนิสิตนักศึกษา

การศึกษาประเภทของงานบริการนิสิตนักศึกษาของ เอ็ดวาร์ด ที บรูคส์ (Edward T. Brooks 1958: 89-92) สภากรรมการบริหารงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาของสหรัฐอเมริกา (The American's Committee on Administration of Student Personnel Work 1958: 57) และ อัลวิน เรย์ เอดวูด (Alvin Ray Adwood 1973: 4402-A) ต่างเห็นสอดคล้องกันว่าส่วนใหญ่เป็นงานทางด้านบริการสวัสดิการซึ่งได้แก่ บริการให้คำปรึกษา การวินิจฉัยปัญหา บริการสุขภาพ บริการหอพัก บริการอาหาร บริการซักรีด บริการช่วยเหลือทางการเงิน เงินยืม ทุนต่าง ๆ การหางานให้ทำ และบริการพิเศษอื่น ๆ รองลงไปก็เป็นงานด้านความรับผิดชอบต่อสถาบัน ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การรับเข้า การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ การปัจฉิมนิเทศ การสอนซ่อมเสริม และการติดตามผล ส่วนทางด้านกิจกรรมที่จัด ได้แก่ กิจกรรมเสริมหลักสูตรและ กิจกรรมทางด้านค่าเล่าเรียน สำหรับทางด้านการควบคุมดูแล ได้แก่ ระเบียบวินัย และ สภานักศึกษา

สำหรับงานบริการที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาจาก การศึกษาของ เจ พี แมคอินไทร์ (J. P. McIntyre 1975: 59-64) พบว่าเป็นงานซึ่งจัดในรูปของศูนย์ ได้แก่ ศูนย์กิจกรรม ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์พัฒนาทางด้านทักษะ ศูนย์ทดสอบ และบริการรักษาความปลอดภัย

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยนั้น เขียวสักษณ์ ศักโนภาส (2524: 67-68) ได้สำรวจประเภทของการบริการนิสิตนักศึกษา 8 ประเภท คือ ทะเบียนประวัติ การบริการปรึกษาแนะแนว บริการอาหารและที่พัก บริการสุขภาพ กิจกรรมนักศึกษา บริการทุนการศึกษา และการจัดหางาน วินัยนิสิตนักศึกษาและบริการอื่น ๆ แยกเป็นบริการย่อย 64 บริการ โดยการสัมภาษณ์ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผลปรากฏว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีการจัดบริการนิสิตนักศึกษาเพียง 45 บริการ วิทยาเขตหาดใหญ่มี 37 บริการ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา มี 47 บริการ

2. ปัญหาและความต้องการของนิสิตนักศึกษา

การพัฒนานิสิตนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านใดสิ่งที่เป็นอุปสรรคโดยตรงที่สำคัญคือ ปัญหาและความต้องการของนิสิตนักศึกษา ดังปรากฏในผลการวิจัยของ ทรงศ์ร์ สันธิทรัพย์ (2521: 72-75) ว่า ผู้ที่จะสำเร็จหลังกำหนดเวลา มีปัญหาล้วนตัวมากกว่าผู้ที่ จะสำเร็จตามกำหนดเวลาในหมวดการเงิน บ้าน และสภาพความเป็นอยู่ของครอบครัว โดย นิสิตชายที่จะสำเร็จหลังกำหนดเวลา มีปัญหาล้วนตัวในหมวดการเงิน แต่ นิสิตหญิงมีปัญหาล้วนตัว ในหมวดบ้าน และความเป็นอยู่ของครอบครัว โดยส่วนรวมแล้ว นิสิตชายมีปัญหาล้วนตัวมากกว่า นิสิตหญิง โดยเฉพาะในหมวดการเงิน และเพศ แต่ในหมวดอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด เกี่ยวกับตนเองนั้นน้อยกว่า นิสิตหญิง อุปสรรคเหล่านี้สามารถขจัดได้โดยการให้บริการนิสิตนักศึกษาที่ ล้อดคล่องและสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของนิสิตนักศึกษาโดยตรง ซึ่งนอกจากจะช่วย ขจัดปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ แล้ว ยังเป็นการส่งเสริมการพัฒนา นิสิตนักศึกษาอีกด้วย และเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินงานบริการนิสิตนักศึกษา จึงมีผู้สนใจศึกษาปัญหาและความต้องการของ นิสิตนักศึกษาดังเช่น โอรัมส์ปี แอล แฮร์ (Ormsby L. Harry 1960: 1126) ได้ศึกษา การให้บริการนิสิตนักศึกษาวิทยาลัยมิชิแกน เมืองแร้และ เทคโนโลยี พบว่า นิสิตนักศึกษาต้อง การความช่วยเหลือด้านบริการสวัสดิการอันได้แก่ ที่พัก งาน กิจกรรมทางสังคม การเงิน และสันตนาการ โดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาที่แต่งงานแล้วมีปัญหาและความต้องการด้านการเงิน ที่พัก และงานมากกว่านิสิตนักศึกษาที่ยังไม่ได้แต่งงาน

สำหรับการศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตนักศึกษาในประเทศไทยพบว่า มีลักษณะเหมือน ๆ กัน กล่าวคือ นิสิตนักศึกษามีปัญหาดังนี้

1. การปรับตัวทางด้านการเรียน เช่น ติดตามการสอนของอาจารย์ไม่ทัน ห้องสมุดปิดเร็วเกินไปไม่มีโอกาสค้นคว้ามากนัก ขาดสมาธิในการเรียน
2. ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง เช่น ความกังวล อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าพูด ไม่กล้าออกความเห็น
3. สุขภาพ สุขภาพไม่ดี ปวดศีรษะบ่อย ไม่ได้ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ เนื่องจากขาดสถานที่และอุปกรณ์กีฬา
4. เศรษฐกิจ นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่มีภาวะทางเศรษฐกิจของครอบครัวไม่ดี เงินไม่พอใช้ และการหางานทำระหว่างเรียน

5. สังคม เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการคบเพื่อนต่างเพศ และการปฏิบัติตนทาง คำสอน (เล่มศักดิ์ ประจักษ์ 2506: 61-62) และ (มัลลิกา จิตรลุ่ม 2508: 60-66)

จากปัญหาดังกล่าวพบว่า นักศึกษาชายมีความยุ่งยากใจและมีปัญหา เกี่ยวกับ เศรษฐกิจการเงินมากกว่านักศึกษาหญิง ส่วนนักศึกษาหญิงมีปัญหาด้านด้านสังคมมากกว่านักศึกษา ชาย สำหรับปัญหาด้านอื่น ๆ นั้นมีเท่า ๆ กัน (เล่มปัด โฆจิตรธรรม 2506: 136-145)

ในด้านความต้องการของนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่แล้ว ต้องการคำแนะนำหรือ บริการเกี่ยวกับการเสริมสร้างบุคลิกภาพ การคบเพื่อนต่างเพศและเพศเดียวกัน การปรับ ตัวทางด้านสังคมการค้าเดินชีวิตในวิทยาลัย การศึกษาต่อ การออกไปประกอบอาชีพ ต้อง การให้วิทยาลัยจัดหางานให้ทำระหว่างศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาชายต้องการรับบริการเงินยืม มากกว่านักศึกษาหญิง นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้วิทยาลัยปรับปรุงบริการด้านอื่น ๆ ให้มีคุณภาพดีขึ้น คือ บริการด้านอาหาร การเรียนการสอน บริการหอพัก การเอาใจใส่ เรื่องน้ำไฟ บริการห้องสมุด บริการสุขภาพ บริการด้านขนส่ง เงินทุน อุปกรณ์วัสดุภัณฑ์ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา (เผื่องพรรค ปัทธานนท์ 2511: 91-94) นอกจากนี้แล้วยังมีการศึกษาทำนองเดียวกันกับนักศึกษาวิทยาลัยครูส่วนสุนันทา พบว่า นักศึกษามีความต้องการความช่วยเหลือจากบริการแนะแนวของวิทยาลัยในด้านที่เกี่ยวกับ บริการสนเทศ การรวบรวมข้อมูล การให้คำปรึกษา การจัดวางตัวบุคคล และการติดตามผล (สำราญ รัตนบุรี 2512: 53-55)

นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการ เฉพาะด้าน เช่น บริการจัด อาหารกลางวันที่วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร ทั้งของวิทยาลัยจัดเองและของเอกชนจัด จากอาจารย์ นักศึกษา คณะกรรมการอาหาร และคนครัวพบว่า บริการอาหารกลางวันควร ได้รับการปรับปรุงเกี่ยวกับคุณค่าทางโภชนาการ สุขลักษณะ การเสิร์ฟอาหารให้เร็วขึ้น การจัดอาหารให้พอกับความต้องการ ให้มีอาหารหลาย ๆ อย่างไม่ควรให้อาหารซ้ำกันบ่อย ๆ การกวาดล้างความสะอาดของผู้สัมผัสอาหาร ปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ให้ดีขึ้น ขยายเวลาจำหน่าย อาหารให้มากขึ้น โรงครัวควรปรับปรุงให้ป้องกันสัตว์ต่าง ๆ ได้ การรักษาความสะอาดของ โต๊ะ ม้านั่ง และเพิ่มปริมาณให้เพียงพอ (เฉลิมศักดิ์ ลู่ภาผล 2513: 72-73)

จากผลงานการวิจัยดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่นักศึกษา มักจะประสบเสมอ ๆ ก็คือ ปัญหาส่วนตัวของนักศึกษาเอง ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการเงิน เงินทุน การหางานทำระหว่างศึกษา การปรับตัวทั้งด้านการเรียน สังคม ความเป็นอยู่ การปฏิบัติตนในการคบเพื่อนต่างเพศ และปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ นั้นก็มีบ้าง เช่น ปัญหาด้านการควบคุมหรือวินัย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ผู้ปกครองกับนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาปีสุดท้าย ปัญหาด้านสวัสดิการและบริการ ได้แก่ หอพัก ปัญหาด้านกิจกรรม ได้แก่ สถานที่และอุปกรณ์ต่างกีฬา ปัญหาด้านการสอน ได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย สำหรับความต้องการของนักศึกษานี้ไม่นอกจากต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของนักศึกษาเอง แล้ว ยังต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการที่สดให้ดีขึ้น

3. การวิเคราะห์งานบริการนิสิตนักศึกษาของต่างประเทศ

การส่งบริการนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป ขอบข่ายของงานจะครอบคลุมถึงงานสวัสดิการนิสิตนักศึกษา วินัยนิสิตนักศึกษา กิจกรรมนิสิตนักศึกษา การศึกษา การพัฒนานิสิตนักศึกษา แต่รายละเอียดปลีกย่อยของงานในแต่ละสถาบันย่อมแตกต่างกันตามความต้องการ ความจำเป็น งบประมาณ และข้อจำกัดของสถาบันนั้น ๆ สำหรับการวิเคราะห์การส่งบริการนิสิตนักศึกษาจะได้กล่าวตามลำดับ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์งานด้านความสำคัญของ การส่งบริการนิสิตนักศึกษานั้น

ดอน อี เชวาเลีย (Don E. Chevalia 1970: 2700-A) ได้ศึกษาลักษณะการให้บริการนิสิตนักศึกษาของสถาบันที่สอนหลักสูตรระยะ 2 ปี ของรัฐต่าง ๆ 11 รัฐ ทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา ผลปรากฏว่า ผู้บริหารคณะวิชาและนิสิตนักศึกษาในแต่ละสถาบัน มีความคิดเห็นตรงกันว่า บริการนิสิตนักศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยการรับรู้เกี่ยวกับงานบริการนิสิตนักศึกษาของคณาจารย์ นิสิตนักศึกษา และบุคลากรนิสิตนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน มลรัฐคาโรไลนาเหนือ ซึ่งพบว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของการส่งบริการนิสิตนักศึกษาทุกด้าน ยกเว้นด้านบ้านพักและอาหาร นอกนั้นทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการส่งเหมือนกัน เพียงแต่กลุ่มผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญเรื่องการบันทึกข้อมูลสูงกว่านิสิตนักศึกษา (William Porter Emerson 1971:

593-A) และจากการศึกษาของ ริชาร์ด เมอร์เรย์ วาร์ด (Richard Murray Ward, 1977: 3327-A) พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรนิสิตนักศึกษาวิทยาลัยเอกชนในรัฐอลาบามา จำนวน 17 แห่ง ต่างก็เห็นสอดคล้องกันว่างานบริการนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนานิสิตนักศึกษา นอกจากนี้ รามอน บี เพนนิงตัน (Ramond B. Pennington, 1971: 5152-A) ได้ทำการศึกษาระดับบริการนิสิตนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนของรัฐ คาโรไลนา 13 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกบริการนิสิตนักศึกษาในแต่ละวิทยาลัย ผลปรากฏดังนี้ หัวหน้าแผนกมีความเห็นว่า การจัดบริการนิสิตนักศึกษาต้องถือเป็นหน้าที่ของวิทยาลัยและเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของวิทยาลัย

3.2 การวิเคราะห์งานด้านคุณภาพของการจัดบริการนิสิตนักศึกษา เป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานของการปรับปรุงและพัฒนางานบริการนิสิตนักศึกษา ดังข้อเสนอนะของ วิลเลียม พอร์เตอร์ อีเมอร์สัน (William Portor Emerson, 1971: 593-A) ที่ว่าควรสนับสนุนให้คณาจารย์ทราบความสำคัญของ โปรแกรมการบริการและให้นิสิตนักศึกษาได้ทราบถึงคุณค่าประโยชน์ของบริการนิสิตนักศึกษา ตลอดจนควรมีการประเมินคุณภาพของบริการเหล่านี้ด้วยในเรื่องของการประเมินคุณภาพของการจัดบริการนิสิตนักศึกษา จากการศึกษาของ รามอน บี เพนนิงตัน (Ramond B. Pennington, 1971: 5152-A) พบว่า สภาทหารจัดบริการนิสิตนักศึกษาของวิทยาลัย 11 แห่ง ใน 13 แห่ง ยังอยู่ในมาตรฐานต่ำ บริการที่จัดกันอย่างกว้างขวางโดยทั่ว ๆ ไป คือ การรับนิสิตนักศึกษา การปฐมนิเทศ การประสานงานบริการนิสิตนักศึกษา งานที่เกี่ยวกับทางด้านความประพฤติ ระเบียบต่าง ๆ และการช่วยเหลือทางด้านการเงิน และจากการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาวิทยาลัยคลารัตทั้งในอดีตและปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการนิสิตนักศึกษาของวิทยาลัย ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของการให้บริการเรียงจากสูงไปหาต่ำมีดังนี้ คือ การรับเข้าและการลงทะเบียน การช่วยเหลือทางด้านการเงิน การจัดวางตัวบุคคล กิจกรรมนิสิตนักศึกษา การปฐมนิเทศ บริการห้องพักและอาหาร วินัยนักศึกษา และบริการให้คำปรึกษา (Lee A. Vickers, 1972: 2726-A)

3.3 การศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบความสำคัญของงานบริการนิสิตนักศึกษาเพื่อทบทวนและเป็นข้อมูลอันสำคัญในการตัดสินใจดังที่ โทมัส โจเซฟ คูเปอร์ (Thomua Joseph Cooper, 1979: 1898-A) ได้ศึกษาระดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมนิสิตนักศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในมลรัฐคาลิฟอร์เนีย โดยการนำเอาวัตถุประสงค์ที่ได้ศึกษา

มารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1974 มาทำการศึกษาซ้ำ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารกิจการนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมเหมือนกับปี ค.ศ. 1974 ส่วนความสำคัญที่เห็นว่าควรเพิ่มจากปี ค.ศ. 1974 ได้แก่ โปรแกรมด้านวัฒนธรรม กิจกรรมเพื่อพัฒนาวิถีสืบ กิจกรรมบริการสังคม โปรแกรมการสร้างความรู้ความภูมิใจในสถาบัน และความสำคัญที่เห็นว่าควรลดลง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านกีฬา การพัฒนาความสัมพันธ์ในระหว่างกลุ่มนิสิตนักศึกษาและการพัฒนาความสำราญต่าง ๆ และ แจ็ค แนลสัน และ ฮาโรลด์ เมอร์ฟี (Jack Nelson and Harold Murphy 1980: 2-10) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารกิจการนิสิตนักศึกษาจากวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามแนว Delphi Method จำนวน 72 แห่ง ใน 42 รัฐ จำแนกตามสถาบันที่มีนิสิตนักศึกษาลงทะเบียนตั้งแต่ 5,000-10,000 คน 10,000-20,000 คน และสูงกว่า 20,000 คน จำนวน 23, 30 และ 19 คน ตามลำดับ โดยถรสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์ 3 ครั้ง ในปี ค.ศ. 1979 ครั้งแรกเป็นการสำรวจว่า บริการโปรแกรมหรืองานในหน้าที่ใดที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา ควรคงไว้หรือตัดหรือลดบางส่วนลงบ้างหรือตัดออกไปเลย และบริการหรือโปรแกรมนิสิตนักศึกษาใดที่ควรจัดพัฒนาเพิ่มขึ้น ส่วนครั้งที่สองและสามนั้น เป็นการศึกษาค้นหาความคิดเห็นที่ตรงกันโดยการจัดอันดับความสำคัญของบริการ โปรแกรมนิสิตนักศึกษาที่มีอยู่ โดยแบ่งอันดับความสำคัญ 1-6 ตามลำดับ ดังนี้ 1 ตัดออกได้เลย 2 อาจจะได้ 3 ให้ลดลงอย่างมาก 4 ลดลงปานกลาง 5 อาจคงไว้ 6 คงไว้อย่างแน่นอน ผลปรากฏว่า

1. บริการโปรแกรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา ควรคงไว้มีอยู่ 71 อย่าง บริการเงินทุนหรือบริการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เป็นบริการที่มีความสำคัญควรคงไว้เป็นอันดับหนึ่ง อันดับสุดท้าย คือ งบประมาณสำหรับการแข่งขันกีฬา

2. บริการโปรแกรมหรืองานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาที่ควรลดลงมีอยู่ 22 อย่าง ได้แก่ งานทางด้านการประสานงานกิจกรรม หรือกิจกรรมความเพลิดเพลิน (บันเทิง) และที่ควรลดอย่างยิ่ง ได้แก่ งบประมาณเกี่ยวกับหนังสือรุ่นและกองเชียร์

3. บริการโปรแกรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาที่มีความมรฎฐานต่ำกว่า 2.5 ถือว่าควรตัดออกได้เลย

4. บริการโปรแกรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาที่สมควรตั้งขึ้นหรือพัฒนาขึ้นใหม่ ที่สำคัญ ๆ มี 10 รายการ จาก 64 รายการ คือ

- 4.1 การให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการลงทะเบียน
- 4.2 ให้มีการขยายการใช้ระบบบัญชีโดยคอมพิวเตอร์
- 4.3 ให้มีโปรแกรมด้านการประหยัดพลังงานต่าง ๆ
- 4.4 ให้มีโปรแกรมการเสริมสร้างพัฒนาทักษะต่าง ๆ
- 4.5 การขยายจำนวนรับนิสิตนักศึกษา
- 4.6 การส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนในกิจกรรมมากขึ้น
- 4.7 ส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่หาได้เองและรู้จักเลือกใช้วัสดุ
- 4.8 การเพิ่มการใช้แรงงานของนิสิตนักศึกษา ในการอำนวยความสะดวก
ให้แก่ นิสิตนักศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศูนย์หนังสือ
- 4.9 ขยายการจ้างนิสิตนักศึกษาให้มากขึ้น
- 4.10 พัฒนาการเก็บข้อมูลพื้นฐานไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อการวางแผนที่

ชัดเจน และการเตรียมการส่งหางานให้ทำ

ข้อที่น่าสังเกตจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า บริการโปรแกรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาที่ไม่ควรตัดทิ้งเป็นอย่างยิ่ง มี 10 รายการคือ การบริหารงานกิจการนิสิตนักศึกษา โปรแกรมทางด้านเงินทุนและการส่งหางานให้ทำ โปรแกรมการแนะแนว การรับนิสิตนักศึกษา และการปฐมนิเทศ ศูนย์กิจกรรมนิสิตนักศึกษา สโมสรนิสิตนักศึกษา และโปรแกรมทางด้านกิจกรรม บริการที่พักอาศัย โปรแกรมสุขภาพ โปรแกรมการช่วยเหลือทางด้านวิชาการ บริการความปลอดภัย ศูนย์หนังสือและบริการด้านอาหาร

4. การวิเคราะห์งานบริการนิสิตนักศึกษาของประเทศไทย

การศึกษาวิเคราะห์การจัดบริการนิสิตนักศึกษาในประเทศไทย มีผู้สนใจทำการศึกษาในแง่ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 4.1 การวิเคราะห์งานด้านสวัสดิการ ลำสิวรรณ เลหาดีรานนท์ (2511: 47) ได้สำรวจทัศนคติของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตรที่มีต่อบริการแนะแนวของวิทยาลัยในด้านการอบรมศีลธรรม วัฒนธรรม การบริการทั่วไป และการให้คำปรึกษาหารือพบว่า บริการแนะแนวจัดได้ดีพอประมาณ แต่นิสิตชั้นปีที่ 3-4 เห็นว่าบริการแนะแนวยังจัดได้ไม่ดี โดยเฉพาะด้านสถานที่ซึ่งคับแคบ ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่บริการมีน้อยเกินไป

การดำเนินงานของฝ่ายแนะแนวล่าช้า การจัดสรรเงินทุนยังไม่เป็นธรรม นักศึกษาไม่กล้าขอ คำปรึกษาด้านวิชาการ และโดยทั่ว ๆ ไปนิสิตย้ายมีทัศนคติต่อบริการนิสิตนักศึกษาต่าง ๆ ต่ำกว่า นิสิตหญิง แต่จากการศึกษา เรื่องการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาของวิทยาลัยครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า แม้จะมีห้องแนะแนว เป็นเอกเทศแต่นักศึกษาส่วนใหญ่มักไปขอคำแนะนำจาก อาจารย์ที่ปรึกษามากกว่าอาจารย์แนะแนว การบริการสุขภาพและอนามัยส่วนใหญ่ไม่ได้จัดแม้ว่า ทุกวิทยาลัยจะมีห้องพยาบาลประจำแต่บุคลากรที่ทำหน้าที่มักใช้อาจารย์และลูกจ้างชั่วคราว วิทยาลัยไม่เคยเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพอนามัยมาให้ความรู้แก่นักศึกษาเลย บริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องส้วมยังไม่ดี หลายวิทยาลัยยังจัดบริการหอพักไม่ดีและไม่เพียงพอกับความต้องการ ของนักศึกษา ไม่มีที่พักผ่อนหย่อนใจ อัตราค่าบริการยังไม่เหมาะสม นอกจากนั้น ยังพบว่า การช่วยเหลือทางด้านการเงินและสวัสดิการอื่น ๆ ส่วนใหญ่จัดอยู่ในเกณฑ์ต่ำ การบริการ เครื่องเขียน แบบเรียน ร้านสหกรณ์ของวิทยาลัยสนองความต้องการของนักศึกษาน้อย การบริการด้านจดหมายและธนาณัติยังไม่ดีเท่าที่ควร (พิชญ ภาสุก, 2518: 407-409) และจากการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแห่ง เกี่ยวกับบริการแนะแนวของวิทยาลัยพบว่า นิสิตนักศึกษามีความรู้สึกพอใจในบริการที่พึงอาศัย บริการที่ยังรู้สึกไม่พอใจ คือ บริการสนทนา บริการสุขภาพอนามัย บริการให้คำปรึกษาหารือ และการอบรม บริการจัดหางานและเงินทุนต่าง ๆ (วันเพ็ญ ธีรสวัสดิ์, 2512: 41-43)

4.2 การวิเคราะห์งานบริการนิสิตนักศึกษาด้านกิจกรรม พบว่า กิจกรรมที่ ส่งเสริมการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา ได้แก่ การเข้าร่วมชุมนุมวิชาการ การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือวารสาร เป็นประจำ การดูภาพยนตร์ การช่วยเหลือเพื่อนเรื่องการเรียน การปรับตัวให้ เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี ส่วนกิจกรรมที่มุ่งเน้นเรื่องการเรียน ได้แก่ การสอนพิเศษนอกเวลา เรียน การเงินผิดเคื่อง การท้าวารสารของห้องหรือของวิทยาลัย (ไพศาล หวังพานิช 2511: 62-64) ในทำนองเดียวกันนักศึกษาลส่วนใหญ่เห็นว่า การจัดกิจกรรมทำให้เสียเวลา เรียนฝึส่วนน้อยเท่านั้นที่เห็นว่ากิจกรรมมีประโยชน์ทางด้านสติปัญญา และการอยู่ร่วมกันอย่างมี ประชาธิปไตย (วันเพ็ญ ธีรสวัสดิ์, 2512: 41-43)

4.3 การวิเคราะห์งานด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นงานในหน้าที่โดยตรงที่ สนิทานจะต้องจัดกระทำจากการศึกษางานทางด้านความรับผิดชอบนี้พบว่า ผู้บริหารและ คณาจารย์มีความคิดเห็นว่า เป็นงานที่มีความสำคัญมากกว่านิสิตนักศึกษา โดยเฉพาะในเรื่อง

ของการบันทึกข้อมูล (วชิรญา บัณฑิต 2517: 5) และงานทะเบียนประวัติ (เขาวาสกษณ์ ศักโนภาส 2524: 160) สำหรับรายละเอียดของงานด้านนี้จากการศึกษาการบริหารกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดย พิชญ ผาลูย์ (2518: 407-409) พบว่า การปฐมนิเทศ การลงทะเบียน โดยทั่วไปคณะกรรมการวิทยาลัยครูจัดและเน้นหนักในเรื่องระเบียบข้อบังคับ วิธีการเรียน การปรับตัว และการบันทึกประวัติ

4.4 การวิเคราะห์งานบริการนิสิตนักศึกษาโดยส่วนรวมด้านความสำคัญ พบว่า ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษาต่างเห็นพ้องต้องกันว่า การจัดบริการนิสิตนักศึกษามีความสำคัญมาก (วชิรญา บัณฑิต 2517: 5) และ (เขาวาสกษณ์ ศักโนภาส 2524: 159)

ในด้านความคุ้นเคยบริการที่ทั้งอาจารย์ และนักศึกษาค้นเคยมากที่สุด คือ บริการที่พักอาศัยและบริการอาหาร ส่วนบริการอื่น ๆ นั้นมีความคุ้นเคยน้อย โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์มีความคุ้นเคยต่อกิจกรรมน้อยที่สุด และระหว่างสถาบันที่มีนักศึกษาประเภทประจำ พบว่า มีความคุ้นเคยต่อบริการนิสิตนักศึกษามากกว่าสถาบันที่มีเฉพาะแต่นักศึกษาประเภทเดินเรียน (วชิรญา บัณฑิต 2517: 5) สำหรับผลการวิจัยของ เขาวาสกษณ์ ศักโนภาส (2524: 161) นั้นพบว่า นิสิตนักศึกษาทุกวิทยาลัยในภาคใต้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นทะเบียนประวัติเท่านั้นที่ใช้มาก และอีกประเภทหนึ่งที่นิสิตนักศึกษาใช้มากก็เฉพาะแต่ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ คือ บริการให้คำปรึกษาแนะแนว

ในด้านคุณภาพของการจัดบริการนิสิตนักศึกษา โดยทั่วไปแล้วนิสิตนักศึกษาเห็นว่าอยู่ในระดับต่ำหรือสภาพการ จัดยังไม่ดี จากการศึกษาของ วชิรญา บัณฑิต พบว่า บริการที่จัดอยู่ในเกณฑ์ต่ำมากที่สุด คือ กิจกรรม การจัดหางานและบริการเงินทุน ซึ่งตรงกันข้ามกับผลการวิจัยของ เขาวาสกษณ์ ศักโนภาส ซึ่งพบว่า บริการให้คำปรึกษาแนะแนว บริการเงินทุนและการจัดหางานอยู่ในเกณฑ์ดี และที่น่าสัง เกตจากผลการวิจัยของ วชิรญา บัณฑิต ก็คือ นิสิตนักศึกษาประเภทประจำให้คะแนนประสิทธิภาพของการจัดบริการนิสิตนักศึกษา สูงกว่านิสิตนักศึกษาประเภทเดินเรียน

นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยที่ศึกษาถึงความสำคัญ ความคุ้นเคย และความพอใจต่อบริการนิสิตนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มีลักษณะแตกต่างกัน กล่าวคือ บริการจัดหางานและบริการเงินทุนการศึกษา มีความสำคัญเป็นอันดับ 2 แต่ความ

พอใจ และความคุ้นเคยอยู่ในอันดับ 7 และ 8 กิจกรรมนักศึกษามีความสำคัญเป็นอันดับ 8 ความคุ้นเคยและความพอใจอยู่ในอันดับ 2 และ 4 งานบริการหอพักและอาหารนักศึกษามีความคุ้นเคยอยู่ในอันดับ 1 แต่ความพอใจและความสำคัญอยู่ในอันดับ 3 บริการทะเบียนและลัทธิ นักศึกษามีความพอใจเป็นอันดับ 1 ความคุ้นเคยและความสำคัญอยู่ในอันดับ 6 และ 7 ด้านวินัยนักศึกษาให้ความสำคัญ ความคุ้นเคย และความพอใจในอันดับ 6, 7 และ 8 ตามลำดับ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ 2521 : 19)

จากผลการวิจัยดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า ผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษาต่างมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า การจัดบริการนิสิตนักศึกษา เป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนานิสิตนักศึกษาในทุก ๆ ด้าน ยกเว้น การบันทึกข้อมูลหรือทะเบียนนักศึกษา เท่านั้นที่ทั้งผู้บริหาร และคณาจารย์ เห็นว่าสำคัญมากกว่ากลุ่มนักศึกษา นอกจากนี้ยังมีวิธีวิจัยได้ เสนอวิธีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการนักศึกษาที่เรียกว่า Delphi Method ดังนี้ คือ

1. บริการนักศึกษา โปรแกรม หรืองานหน้าที่ใดควรตัดออก ทั้งนี้โดยคำนึงถึงจำนวนการรับนักศึกษา และงบประมาณที่ได้รับ
 2. บริการ โปรแกรม หรืองานหน้าที่ใดควรลดลง
 3. บริการ โปรแกรม หรืองานหน้าที่ใดจำเป็นต้องคงอยู่โดยไม่คำนึงถึงจำนวนการรับนักศึกษา และงบประมาณที่ได้รับ
 4. บริการ โปรแกรม หรืองานในหน้าที่เกี่ยวกับนักศึกษาใดที่จะต้องตัดหรือคิดขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และให้ทันกับความต้องการของนักศึกษา
- สำหรับสภาพการ จัดหรือคุณภาพของบริการนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำยังต้องได้รับการปรับปรุง