

## ปัญหาและแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา\*

### CHALLENGES AND BEST PRACTICES IN STUDENT SERVICES

### IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

ชิตชนก สิทธารัตตักดิ์\*, อัจฉรา ไชยอุปถัมภ์, สรเนตร อารีโสภณพิเชฐ

Chidchanok Sittaratask\*, Atchara Chaiyoopatham, Sornnate Areesophonpichet

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Education, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

\*Corresponding author E-mail: director.sdo@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการบริการนักศึกษา และแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารกิจการนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 8 แห่ง 24 คน ที่ดำเนินงานด้านการบริการนักศึกษาครบทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย การเงิน แนะแนว และคำปรึกษา อาชีพ ศาสนกิจ สุขภาพ และนักศึกษานานาชาติ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสรุป ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการให้บริการตามแนวปฏิบัติของกระทรวงการอุดมศึกษาฯ แต่ประสบปัญหาในด้านประสิทธิภาพ ความทั่วถึง ในการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาต่างชาติ และนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ ปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาเชิงระบบที่ขาดกรอบนโยบายที่ชัดเจน การขาดฐานข้อมูลรวมในการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ปัญหาเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้นักศึกษาบางกลุ่มรู้สึกไม่เชื่อมโยงกับบริการที่จัดไว้ สำหรับแนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่ การกำหนดนโยบายโดยการให้บริการเชิงรุกด้านเทคโนโลยี โดยมีข้อเสนอแนะว่า การพัฒนาระบบบริการนักศึกษาในลักษณะสมรรถนะที่เน้นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการข้อมูล และการจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุน รวมถึงในอนาคตควรศึกษานักศึกษาในเชิงลึกเฉพาะกลุ่ม เช่น นักศึกษาต่างชาติหรือผู้เรียนที่มีภาวะเปราะบาง การวิจัยเชิงประเมิณผลการให้บริการแบบบูรณาการในยุคที่มหาวิทยาลัยต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการระบบการเรียนการสอนและการบริหารแบบอัจฉริยะ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีศักยภาพในศตวรรษที่ 21

**คำสำคัญ:** ปัญหาและแนวปฏิบัติที่ดี, การบริการนักศึกษา, สถาบันอุดมศึกษา

#### Abstract

This study investigates the current models, challenges, and best practices in student services provided by higher education institutions. A qualitative research methodology was employed. The participants included 24 key informants who were student affairs administrators from 8 undergraduate institutions in Bangkok and its metropolitan area. These institutions provided



comprehensive student services across seven dimensions: housing, financial support, counseling and guidance, career services, religious activities, healthcare, and international student support. Data were collected through semi-structured interviews and analyzed using thematic synthesis. The findings reveal that most institutions implement student services by the Ministry of Higher Education's guidelines. However, challenges remain regarding efficiency and inclusiveness in meeting diverse student needs, particularly among international students and those with special requirements. Systemic issues include a lack of clear policy frameworks and integrated data systems. Operational problems involve limited personnel, insufficient budget, and inadequate communication strategies. These gaps result in certain groups of students feeling disconnected from the services offered. Best practices identified include proactive service policies that leverage advanced technology. Recommendations emphasize developing smart service systems focused on data-driven management, establishing dedicated support units, and professional development for staff. Future research should explore the specific needs of targeted groups, such as international or vulnerable students. Moreover, evaluative research on integrated service models in the digital transformation era is essential to enhance the quality of student life and promote effective learning and development in the 21st century.

**Keywords:** Student Service Challenges and Best Practices, Student Affairs, Higher Education Institutions

## บทนำ

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ ตลอดจนการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศและระดับโลก โดยมีการปฏิบัติงานสำคัญในการผลิตบัณฑิต พัฒนามนุษย์ และตอบสนองนโยบายของชาติ ความคาดหวังเหล่านี้ไม่สามารถบรรลุได้โดยอาศัยการเรียนการสอนในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังต้องอาศัยระบบบริการนักศึกษา (Student Support Services) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการเติบโตอย่างสมบูรณ์ งานกิจการนักศึกษาเป็นหัวใจในการส่งเสริมพัฒนาการที่สมดุลของนักศึกษา โดยต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และให้บริการที่ครอบคลุมหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ การแนะแนว ความเป็นอยู่ หรือการวางแผนอาชีพ เพื่อให้ นักศึกษามีความพร้อมต่อการใช้ชีวิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ (สุวพร ตั้งสมรพงษ์, 2542)

กรอบแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานกิจการนักศึกษาที่กำหนดไว้โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งครอบคลุมทั้งการให้บริการด้านที่พักอาศัย การเงิน การแนะแนว สุขภาพ ศาสนกิจ และนักศึกษานานาชาติ (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) อย่างไรก็ตามการศึกษาหลายฉบับชี้ให้เห็นว่า การดำเนินงานเหล่านี้ในระดับสถาบันยังคงประสบปัญหา ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพ ความทั่วถึง และความทันสมัย โดยพบว่า คุณภาพชีวิตนักศึกษาในมิติต่าง ๆ เช่น ด้านอาหาร ความปลอดภัย สุขอนามัย หรือความสัมพันธ์ทางสังคม ยังอยู่ในระดับปานกลาง (กฤตธัช อันชื่น, 2557) ขณะที่ผลการสำรวจจากหน่วยงานต่าง ๆ ยังสะท้อนถึงปัญหาหอพักภายนอกมหาวิทยาลัย การมั่วสุม การใช้ยาเสพติด และพฤติกรรมเสี่ยงอื่น ๆ นอกจากนี้ ความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ ทั้งด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสังคม ยังส่งผลต่อสภาวะจิตใจของนักศึกษา เช่น ภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย รวมถึงปัญหาการลาออกกลางคันจาก

การศึกษา ซึ่งสะท้อนว่าระบบบริการนักศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างแท้จริง (สายงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2564)

ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติของนักศึกษาและพัฒนาการที่เหมาะสม สถาบันอุดมศึกษาควรพิจารณา รูปแบบการบริการนักศึกษาตามกรอบแนวคิดที่ยึดนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะทฤษฎีการพัฒนานักศึกษา ที่เน้นถึงองค์ประกอบภายในบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตของนักศึกษาในหลากหลายมิติ ทั้งด้าน ความสามารถ อารมณ์ สัมพันธภาพ อัตลักษณ์ และจริยธรรม รวมถึงบริบทของสภาพแวดล้อม (I-E-O Model) (Chickering, A. W. & Reisser, L., 1993); (Astin, A. W., 1993) ซึ่งเห็นว่าสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมี บทบาทสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานด้านกิจการนักศึกษา จากสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีบริการสุขภาวะเชิงรุก (CU News, 2020) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจเพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับตัวได้ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2561) หรือมหาวิทยาลัยรังสิตเน้นการให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง (สารรังสิตออนไลน์, 2565) จากการให้บริการ ดังกล่าวของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า งานบริการที่ดำเนินการครอบคลุมหลายด้านแต่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อ ความหลากหลายและซับซ้อนของนักศึกษาได้อย่างเพียงพอ การศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาในการบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับนักศึกษาในบริบทปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบใน การบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการนักศึกษาให้มี ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะในยุค Smart University ที่ต้องพึ่งพา เทคโนโลยีในการให้บริการอย่างยั่งยืน (ธีรยุทธ บาลชน และคณะ, 2560); (Kabadayi, S. et al., 2019) และ ในขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพศ ศาสนา และเศรษฐกิจของนักศึกษา (Perozzi, B. & Ramos, E., 2015) การพัฒนาแนวทางบริการที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อรองรับความหลากหลายดังกล่าวจะช่วยให้ นักศึกษาใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยได้อย่างมีคุณภาพ และสำเร็จการศึกษาได้ตามเป้าหมายของประเทศชาติอย่าง แท้จริงต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบและแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ไทยในปัจจุบัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบและแนวปฏิบัติ ที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

**ประชากร** เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเป็นผู้บริหารที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการ บริการนักศึกษา จากสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาขนาดกลาง (มีจำนวนนักศึกษาตั้งแต่ 5,001 ถึง 15,000 คน มีจำนวน 53 แห่ง) และสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ (จำนวนนักศึกษาตั้งแต่ 15,001 คนขึ้นไป มีจำนวน 32 แห่ง) รวม ทั้งสิ้น 85 แห่ง ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2563)



**กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** เป็นผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการนักศึกษา ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา และหัวหน้างานกิจการนักศึกษา ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาขนาดกลางและขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเกณฑ์การดำเนินการให้บริการนักศึกษาครบทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดบริการด้านที่พักอาศัย 2) การจัดบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน 3) การจัดบริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา 4) การจัดบริการด้านการวางตัวบุคคลด้านอาชีพ 5) การจัดบริการด้านศาสนกิจในสถาบัน 6) การจัดบริการด้านสุขภาพและสุขภาวะ และ 7) การจัดบริการนักษิษานานาชาติ จำนวน 44 แห่ง โดยทำการเลือกมา 8 แห่ง ประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐจำนวน 2 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มราชภัฏ จำนวน 2 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 2 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 2 แห่ง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการบริการนักศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถามชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยมีแนวคำถามที่ผู้วิจัยได้จัดเตรียมไว้ และผู้วิจัยอาจมีการตั้งคำถามเพิ่มเติมได้เมื่อค้นพบข้อมูลที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์ โดยแนวคำถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้แล้วนั้นครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. นโยบายของสถาบันในการบริหารจัดการ การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการนักศึกษา
2. โครงสร้างองค์กรในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการนักศึกษา
3. รูปแบบการดำเนินงานในการให้บริการนักศึกษาทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 3.1) การจัดบริการด้านที่พักอาศัย 3.2) การจัดบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน 3.3) การจัดบริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา 3.4) การจัดบริการด้านการวางตัวบุคคลด้านอาชีพ 3.5) การจัดบริการด้านศาสนกิจในสถาบัน 3.6) การจัดบริการด้านสุขภาพและสุขภาวะ และ 3.7) การจัดบริการนักษิษานานาชาติ
4. ประเด็นปัญหาที่พบในการให้บริการนักศึกษาทั้ง 7 ด้าน และข้อเสนอแนะ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เค้าโครงวิจัยฉบับย่อเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด และความเหมาะสมด้านภาษาโดยผู้เชี่ยวชาญมีคุณสมบัติคือ เป็นผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาและมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการงานกิจการนักศึกษาในด้านการให้บริการนักศึกษา ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำถามแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ให้คะแนน + 1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมั่นใจและแน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับจุดหมายที่ต้องการวัด

ให้คะแนน 0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับจุดหมายที่ต้องการวัด

ให้คะแนน - 1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมั่นใจและแน่ใจว่าคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดหมาย

เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาควรพิจารณาจากค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 เป็นต้นไป หมายถึงข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามเนื้อหาลักษณะเฉพาะของนิยาม แสดงว่ามีความตรงเชิงเนื้อหา ถ้าข้อคำถามใดค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ลงมาต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป (อจศรา ประเสริฐสิน, 2563)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งจดหมายเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง โดยรายละเอียดที่ระบุลงไปในการจดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูล ได้แก่ การขออนุญาตสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองหรือกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกสามารถสัมภาษณ์ผ่านระบบ Online เช่น การประชุม Zoom ซึ่งเป็นการประชุมแบบเสียงและวิดีโอ และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการบันทึก การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ค้น พร้อมแนบแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์แนบท้ายจดหมายดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้วิจัย จะประสานงานกับสถาบันเพื่อทำการนัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกันนี้ผู้วิจัยชี้แจงวิธี พิทักษ์สิทธิป้องกันความเสี่ยงและรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบว่าจะรวบรวมข้อมูลโดยไม่ มีข้อระบุและที่ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์หากแต่จะเสนอการรายงานผลการวิจัยเป็นภาพรวม เพื่อประโยชน์ด้าน วิชาการเท่านั้น โดยไม่มีผู้อื่นนอกเหนือจากผู้วิจัยและคณะกรรมการจริยธรรมงานวิจัยในคนเท่านั้นที่สามารถ เข้าถึงข้อมูลได้ และผู้วิจัยจะทำการทำลายข้อมูลทั้งหมดภายใน 1 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการนักศึกษา ผู้วิจัยจะนำข้อมูลเชิงคุณภาพ ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ตามวิธีการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อพิจารณาลักษณะร่วมกัน ของข้อมูลรูปธรรมเพื่อสรุปรวมลักษณะของข้อมูลแต่ละชุดดังกล่าว การหาความจริงจากข้อเท็จจริงส่วนย่อยหลาย ๆ ส่วนที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมแล้วสรุปความจริงชุดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นนามธรรมครอบคลุมข้อเท็จจริงส่วนย่อย เหล่านั้นทั้งหมด (สุภางค์ จันทวนิช, 2554); (เอี่ยมพร หลินเจริญ, 2555)

### ผลการวิจัย

การศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบและแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในปัจจุบัน พบว่า รูปแบบและแนวปฏิบัติของงานบริการนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ดำเนินการเหมือนกัน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดบริการด้านที่พักอาศัย 2) การจัดบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือทาง การเงิน 3) การจัดบริการด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา 4) การจัดการด้านการวางตัวบุคคลด้านอาชีพ และ 5) การจัดบริการด้านสุขภาพและสันทนาการ ซึ่งทั้ง 5 ด้านเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการ 7 ด้าน ตามกรอบมาตรฐาน การดำเนินการตามมาตรฐานกิจการนักศึกษา ในมาตรฐานการดำเนินงานตามภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมด้วยเช่นกัน เพื่อนำมาเป็นรูปแบบการสร้างแนว ปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษายาใต้แนวคิดเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารกิจการนักศึกษาจากสถาบัน อุดมศึกษาขนาดกลางและขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8 แห่ง 24 คน และจาก การรวบรวมจากการศึกษา พบว่า ปัญหาหลักของการให้บริการนักศึกษาในปัจจุบันมีทั้งในระดับโครงสร้างเชิงระบบ และในระดับปฏิบัติการ สามารถสรุปประเด็นปัญหาได้ดังนี้

1. ปัญหาในระดับโครงสร้างเชิงระบบ ประกอบด้วย การขาดกรอบนโยบายที่ชัดเจนต่อการจัดบริการ ที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการขาดฐานข้อมูลรวมใน การเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทั้งในหน่วยงานการบริการนักศึกษา และระหว่างหน่วยงานการบริการ นักศึกษากับคณะวิชา เพื่อให้เห็นภาพรวมของการบริหารจัดการ รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการที่มีความซ้ำซ้อน

2. ปัญหาในเชิงปฏิบัติการ พบว่า ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและบุคลากร ทำให้ประสบปัญหาทรัพยากร ไม่เพียงพอ ทั้งบุคลากร งบประมาณ และระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการในด้านที่ ต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง เช่น การให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา รวมทั้งปัญหาเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคลากร





และนักศึกษาต่างชาติ ในการดูแลนักศึกษาต่างชาติ หรือนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ แต่มีข้อจำกัดในแง่ การเข้าถึงบริการของนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มเปราะบาง เช่น LGBTQ + นักศึกษาผู้พิการ ปัญหาด้านช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ของการทำงานร่วมกันของบุคลากรหลายช่วงวัย ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน กิจกรรมนักศึกษากับคณะวิชา ปัญหาด้านการไม่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของนักศึกษา รวมถึงความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากข้อมูลที่รวบรวมได้ การบริการนักศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองต่อความหลากหลาย และซับซ้อนของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ อีกทั้งยังขาดกระบวนการประเมินผลบริการอย่างเป็น ระบบ ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกนำไปสังเคราะห์หรือใช้วางแผนต่อยอดเพื่อการพัฒนา ส่งผลให้รูปแบบการบริการยังคง อยู่ในลักษณะเฉพาะกิจ ขาดความยั่งยืนและไม่สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง จากปัญหาดังกล่าวเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า แม้จะมีการกล่าวถึงการให้บริการนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติกลับยังไม่สามารถนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างแท้จริง

จากข้อมูลด้านปัญหาข้างต้นทำให้เกิดการสรุปข้อมูลเพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการการให้บริการนักศึกษา ผู้บริหารให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายชัดเจนโดยยึดนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยและจบการศึกษาได้ โดยการดูแลนักศึกษาให้ได้รับความอบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน ให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพใจ ให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เพื่อให้นักศึกษาใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2. กำหนดรูปแบบการดำเนินงานในการให้บริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย ด้านทุนการศึกษา หอพักนักศึกษา การให้บริการสุขภาวะทางจิตใจ การให้คำปรึกษา และการให้บริการสุขภาพกาย การให้บริการด้านสนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬา งานประกันอุบัติเหตุ การให้บริการนักศึกษาวิชาทหาร และการผ่อนผันการเข้ารับราชการทหาร รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารด้านอาชีพ ตลาดแรงงาน งานบริการจัดหางาน การเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งการดูแลงานบริการกิจกรรมของนักศึกษา การจัดบริการห้องละหมาด (ดูแลร่วมกันกับฝ่ายอาคารสถานที่) ซึ่งเป็นไปตามภารกิจการให้บริการนักศึกษา 7 ด้าน ตามกรอบแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานกิจการนักศึกษา นอกจากนี้ ยังพบงานบริการที่นอกเหนือจากงานบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ งานศิษย์เก่าและชุมชนสัมพันธ์ และหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ สำหรับการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ จะมีหน่วยงานที่ดูแลนักศึกษาต่างชาติเป็นการเฉพาะในการดูแลและประสานงานบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

3. การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการนักศึกษา ซึ่งโครงสร้างองค์กรในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการนักศึกษา ถูกดูแลและกำกับระดับนโยบายโดยตรงอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานกิจการนักศึกษา กำกับขับเคลื่อนโดยผู้อำนวยการฝ่ายดำเนินงานในกำกับ โดยให้มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม และนำมาพัฒนาองค์กรและการให้บริการ

4. นโยบายการบริการนักศึกษาเชิงรุก โดยสำรวจความจำเป็นของนักศึกษาเพื่อจะได้ช่วยเหลือได้ทันทั่วถึง และปรับปรุงงานให้บริการตามแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา พัฒนางานโดยใช้กระบวนการ R to R และการฝึกอบรมความรู้วัฒนธรรมการบริการ จัดโครงการเชิงป้องกันในการให้บริการทั้งในด้านสุขภาวะและความปลอดภัย การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ ประสานงานการให้ข้อมูลเชิงรุกกับคณะวิชา พัฒนารูปแบบข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงการให้บริการ พัฒนาคุณภาพหอพักนักศึกษา และจัดหาแหล่งทุนการศึกษาเพิ่ม

5. นโยบายและแนวทางในการการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการนักศึกษา โดยกำหนดระดับชั้นในการพัฒนาตัวเองและนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี รวมทั้งจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง โดยมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมประเด็นความรู้ในการทำงาน และส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนากับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ ทั้งจัดทำคู่มือการให้บริการทั้งนักศึกษาและผู้ปฏิบัติงาน

6. ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานบริการศึกษากับคณะวิชา ขับเคลื่อนโดยคณะกรรมการ คณะทำงาน โดยมีผู้แทนมาจากทุกคณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมงานกัน โดยการให้ข้อมูลและประสานผ่านทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น Open Chat Group Line เป็นต้น และติดตามผ่านระบบเอกสารส่งให้คณะวิชา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีข้อมูลการให้บริการโดยสามารถดูได้ผ่านฐานข้อมูล ในแต่ละส่วนที่ให้บริการ อย่างไรก็ตามยังไม่มีฐานข้อมูลรวมในการเชื่อมโยงเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ จัดอบรมให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อจะได้สามารถดูแลนักศึกษาได้ โดยมหาวิทยาลัยจัดให้มีการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service

7. กำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของความร่วมมือกับคณะวิชาในการให้บริการนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุขและสำเร็จการศึกษา และได้รับการบริการที่ดี ครอบคลุมและบรรลุวัตถุประสงค์ การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พบว่า จากการดำเนินงานที่ผ่านมาคณะวิชาให้ความร่วมมือในการดำเนินการ และส่วนใหญ่นักศึกษาได้รับการและข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่สามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยและสำเร็จการศึกษาได้

สรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีลักษณะหลากหลายและสะท้อนความแตกต่างทั้งด้านแนวคิดเชิงบริหาร ทรัพยากร โครงสร้างองค์กร และความสามารถในการบูรณาการบริการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะใน 7 ด้านหลักที่เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ได้แก่ 1) การจัดบริการด้านที่พักอาศัย 2) การช่วยเหลือทางการเงิน 3) การแนะแนวและให้คำปรึกษา 4) การพัฒนาทักษะและวางแผนอาชีพ 5) การจัดกิจกรรมทางศาสนา 6) การดูแลสุขภาพและสุขภาวะ และ 7) การให้บริการศึกษานานาชาติ แต่ละสถาบันมีความสามารถและรูปแบบที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับโครงสร้างงบประมาณ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และการจัดสรรบุคลากร บางแห่งมีการจัดตั้งศูนย์บริการแบบ One Stop Service ซึ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและครบถ้วน แต่พบว่า สถาบันจำนวนมากยังใช้แนวทางการบริหารแบบแยกส่วน การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในยังมีข้อจำกัด ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนหรือความล่าช้าในการให้บริการ การพัฒนาไปสู่ระบบ Smart Service ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญที่ยังไม่ปรากฏขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในหลายแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการบริการ เช่น การจัดระบบฐานข้อมูลนักศึกษา การติดตามพฤติกรรมเสี่ยง

เมื่อเปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ พบว่า มีระบบการให้บริการนักศึกษาที่ครอบคลุม บูรณาการ และใช้เทคโนโลยีสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติการพัฒนาช่องทางบริการที่หลากหลาย การให้ความสำคัญกับกลุ่มเปราะบาง และการออกแบบบริการโดยให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง เช่น ระบบ Early Alert เพื่อป้องกันการลาออกกลางคัน หรือแอปพลิเคชันที่รวบรวมข้อมูลสุขภาพ การเงิน และกิจกรรมไว้ในแพลตฟอร์มเดียว ซึ่งแตกต่างจากบริบทของประเทศไทยที่ยังขาดการบูรณาการเชิงระบบ แม้ว่าจะมีกรอบแนวคิดด้าน Smart University แต่ขาดเครื่องมือสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และขาดการบูรณาการแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) อย่างเป็นรูปธรรม จากผลการวิจัย ยังสะท้อนว่าในประเทศไทยมีตัวอย่างบางสถาบันที่ริเริ่มแนวทางบริการแบบใหม่ เช่น การนำระบบปรึกษาออนไลน์ หรือการสร้างชุมชนนักศึกษารูปแบบใหม่ที่เน้นการช่วยเหลือกันเอง (Peer Support) ซึ่งควรได้รับการส่งเสริมให้ขยายผลและจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในระดับประเทศต่อไป โดยการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงคุณภาพและการจัดการความรู้ร่วมกันระหว่างสถาบัน ทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับระบบบริการนักศึกษาไทยให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21



## อภิปรายผล

จากการสรุปผล ผู้วิจัยจึงสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สำหรับเพื่อศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบและแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน ได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษารูปแบบการให้บริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานภายใต้กรอบ 7 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย การช่วยเหลือทางการเงิน การแนะแนวและให้คำปรึกษา การวางแผนอาชีพ การบริการศาสนกิจ สุขภาพและสุขภาวะ และบริการศึกษานานาชาติ ซึ่งถือเป็นโครงสร้างที่ครอบคลุมตามแนวทางของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้บริหารกิจการนักศึกษาในหลากหลายประเภทของสถาบัน พบว่า รูปแบบการดำเนินงานในแต่ละด้านยังมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความพร้อมของทรัพยากร การจัดสรรงบประมาณ การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนบริการ นักศึกษาบางกลุ่มยังขาดการเข้าถึงบริการบางประเภท โดยเฉพาะบริการสุขภาพจิต แนะแนวอาชีพ และ Early Warning System ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถาบันยังดำเนินการในรูปแบบ “ตั้งรับ” มากกว่าเชิงรุก ทั้งนี้ ยังพบว่า สถาบันขนาดเล็กหรือในภูมิภาคมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและบุคลากร ทำให้การจัดบริการบางด้านยังไม่ทั่วถึงหรือมีคุณภาพเท่ากับสถาบันขนาดใหญ่หรือในเขตเมือง

แนวปฏิบัติที่ดี ประกอบด้วย 1) การกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการการให้บริการนักศึกษาโดยเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลางและผู้บริหารให้ความสำคัญ 2) กำหนดรูปแบบการดำเนินงานในการให้บริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ครอบคลุมในทุกมิติ 3) การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการนักศึกษาขับเคลื่อนทั้งส่วนกลางและคณะวิชาและนำผลการประเมินมาพัฒนาการให้บริการ 4) นโยบายการบริการนักศึกษาเชิงรุกในด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 5) นโยบายและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการนักศึกษา 6) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานบริการศึกษากับคณะวิชา และ 7) กำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของความร่วมมือกับคณะวิชาในการให้บริการนักศึกษา

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับหลายงานวิจัยในประเทศไทยที่ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่พบว่า นักศึกษารู้จักบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องรูปแบบการประชาสัมพันธ์ (อมรา ศรีสังข์ และคณะ, 2549) ขณะที่มหาวิทยาลัยเอกชนมีการกำหนดนโยบายด้านกิจการนักศึกษาไว้อย่างเป็นระบบแต่ด้านทุนการศึกษายังเป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง (ปริยากร มนุสเวต, 2553) และพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากต่อการให้บริการในหลายมิติ โดยเฉพาะด้านสุขภาพและสวัสดิการ แต่พบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามเพศ คณะ หรือชั้นปี (เชเอิ้น พิศาลวัชรินทร์, 2554); (ชวนิ สุภีรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ, 2555) รวมทั้งนักศึกษามีทัศนคติในระดับปานกลางต่อการจัดการหอพัก ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการในบางด้านยังต่ำกว่ามาตรฐาน แม้จะมีสมรรถนะบุคลากรที่ดี สะท้อนให้เห็นว่าการมีระบบที่ดีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากไม่พัฒนาเชิงปฏิบัติและเสริมทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้การให้บริการนักศึกษายังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้เต็มที่ (ชุดิมา ทวีศรี, 2555); (นิพนธ์ เรื่องหิรัญวิช และคณะ, 2560)

สุดท้ายนี้เมื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่างประเทศ พบแนวโน้มสอดคล้องกันหลายประเด็น โดยเฉพาะในเรื่องความจำเป็นในการปรับบริการให้เหมาะกับกลุ่มนักศึกษาเฉพาะ (Student Segmentation) โดยมีการเสนอการจัดกลุ่มนักศึกษาออกเป็น 5 ประเภทเพื่อวางแผนบริการให้ตรงกับความต้องการ เช่น นักศึกษาต่างชาติ นักศึกษาโอนย้าย นักศึกษาชั้นปีสุดท้าย เป็นต้น แนวคิดนี้สะท้อนความท้าทายที่พบในงานวิจัยฉบับปัจจุบัน ซึ่งพบว่า สถาบันยังใช้รูปแบบการบริการแบบเดียวกันกับนักศึกษาทุกกลุ่ม ทั้งที่กลุ่มเป้าหมายต้องการการดูแลเฉพาะ (Ghosh, A. K. et al., 2008) นอกจากนี้ ควรเน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการนักศึกษาที่มีความบกพร่อง (Burgstahler, S. & Moore, E., 2009) โดยมีการนำเสนอแนวคิด Smart



Service Experience ที่ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลช่วยให้การให้บริการมีความแม่นยำ ปลอดภัย และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ (Kabadayi, S. et al., 2019) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของงานวิจัยฉบับนี้ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนารูปแบบบริการเชิงรุกที่ยืดหยุ่นตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาบริการนักศึกษาในยุค Smart University

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยที่ศึกษารูปแบบและวิเคราะห์ปัญหาที่พบและแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน พบว่า สถาบันมีการจัดบริการครอบคลุมหลายมิติแต่ยังขาดกลไกการบริหารจัดการที่ตอบสนองได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรส่งเสริมให้มีการจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติ สำหรับงานบริการนักศึกษาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในบริบทของแต่ละสถาบัน ควรเน้นแนวทางการบริการที่มีลักษณะเป็น Smart Service ผสมผสานทั้งเทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล และองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาและการแนะแนว และควรมีการจัดอบรมหรือพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นสำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการนักศึกษา เพื่อเพิ่มพูนทักษะการให้คำปรึกษา การบริหารความหลากหลาย และการจัดการกับสถานการณ์เฉพาะด้าน เช่น การดูแลนักศึกษาที่มีภาวะเครียดหรือปัญหาสุขภาพจิต ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีเพื่อออกแบบระบบติดตามและแจ้งเตือนนักศึกษาในกลุ่มเสี่ยง ขณะเดียวกันหน่วยงานระดับชาติ เช่น กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ควรพิจารณานำข้อมูลจากงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบาย หรือพัฒนาเกณฑ์ประเมินมาตรฐานบริการนักศึกษาที่ทันสมัย ยืดหยุ่น และครอบคลุมความหลากหลายทางเพศ วัฒนธรรม และเศรษฐฐานะ นอกจากนี้ การพัฒนาระบบบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต้องมีความต่อเนื่อง และควรมีการวิจัยเชิงลึกในประเด็นเฉพาะ ของรูปแบบบริการที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษากลุ่มเปราะบาง ได้แก่ นักศึกษาต่างชาติ นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ หรือนักศึกษาที่มีภาวะทางจิตสังคม ทั้งนี้ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างสถาบันที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานกิจการนักศึกษา กับสถาบันที่ยังมีข้อจำกัด เพื่อถอดบทเรียนและพัฒนาโมเดลบริการที่สามารถนำไปใช้ขยายผลได้ในระดับประเทศ อีกทั้งควรส่งเสริมงานวิจัยเชิงประเมินผลเพื่อติดตามผลกระทบของการปรับใช้แนวทาง Smart Service หรือระบบสนับสนุนนักศึกษาแบบอัจฉริยะ ทั้งในแง่ของคุณภาพชีวิตนักศึกษา อัตราการคงอยู่ในระบบ และการลดภาระของบุคลากร ในอนาคตควรมีการพัฒนาชุดตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการนักศึกษาที่ตอบโจทย์การบริหารยุคใหม่ และเชื่อมโยงกับการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างยั่งยืน

### กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของคณาจารย์เรื่อง รูปแบบการให้บริการนักศึกษาอย่างชาญฉลาดของสถาบันอุดมศึกษาไทย ของนางชนิดชนก สิทธิธรรณศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาอุดมศึกษา หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การให้คำปรึกษาทางวิชาการโดย ผศ.ดร.อัครา ไซยูปถัมภ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผศ.ดร.ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดตลอดกระบวนการวิจัย ทั้งในด้านแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ อีกทั้งยังขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันมีคุณค่ายิ่ง ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยอย่างรอบคอบ การดำเนินงานในครั้งนี้ไม่อาจสำเร็จได้หากขาดแรงสนับสนุนทั้งในเชิงวิชาการและกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ผู้วิจัยจึงขอแสดงความซาบซึ้งใจและขอบคุณมา ณ โอกาสนี้



## เอกสารอ้างอิง

- กฤตธัช อันซีน. (2557). คุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ขวณีย์ สุภรัตน์ และปิยธิดา รุจจะศิริ. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.พระนครที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ชะเอื้อน พิศาลวัชรินทร์. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชุติมา ทวีศรี. (2555). ทศนะของนักศึกษาต่อการจัดบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรยุทธ บาลชน และคณะ. (2560). บริการออนไลน์ เข้าถึงง่าย เข้าถึงเร็ว ด้วย Smart Service | Smart Service @KKU Library. PULINET Journal, 4(3), 38-45.
- นิพนธ์ เรืองศิริภูวนิช และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ, 10(2), 2677-2689.
- ปรียากร มนุเสวต. (2553). รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาที่มีประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 1(1), 127-138.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2561). คู่มือการดำเนินการนิสิตแบบองค์รวม. กรุงเทพมหานคร: กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รายงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (2564). ปัญหาที่ต้องแก้ไข. เรียกใช้เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2564 จาก <https://www.dpu.ac.th/sao/solve.html>
- สารรังสีออนไลน์. (2565). RSU Dream Space พื้นที่แห่งการเรียนรู้ตลอด 24 ชม. เรียกใช้เมื่อ 19 พฤษภาคม 2568 จาก <https://www2.rsu.ac.th/sarnrangsit-online-detail/Dream%20Space>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). กรอบแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานกิจการนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- สุภากร จันทวานิช. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพร ตั้งสมวรพงษ์. (2542). การพัฒนาบัณฑิตในยุคโลกาภิวัตน์: ในอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: พรินซ์.
- อมรา ศรีสังข์ และคณะ. (2549). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานแนะแนวและจัดหางาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประจำปี การศึกษา 2549. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อจธรา ประเสริฐสิน. (2563). เครื่องมือการวิจัยทางการศึกษาและสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 17(1), 17-29.
- Astin, A. W. (1993). Assessment for Excellence: the philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education. New York: Orix Press.

- Burgstahler, S. & Moore, E. (2009). Making student services welcoming and accessible through accommodations and universal design. *Journal of Postsecondary Education and Disability*, 21(3), 155-174.
- Chickering, A. W. & Reisser, L. (1993). *Education and identity*. (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- CU News. (2020). Scholarship and Welfare Assistance to Chula Students Affected by COVID-19. Retrieved May 20, 2025, from <https://www.chula.ac.th/en/news/30391/>
- Ghosh, A. K. et al. (2008). Service strategies for higher educational institutions based on student segmentation. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 238-255.
- Kabadayi, S. et al. (2019). Smart service experience in hospitality and tourism services: A conceptualization and future research agenda. *Journal of Service Management*, 30(3), 326-348.
- Perozzi, B. & Ramos, E. (2015). Student Affairs and Services in Global Perspective. In George S. McClellan & Jeremy Stringer (Editors). *The Handbook of Student Affairs Administration* (pp. 115 - 134). San Francisco: Joessy-Bass.