



ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของ
งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

The Expectation and Satisfaction toward Scholarship Services of
the Student Development and Work Support Division,
Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

วารินทร์ งามฤทธิ
Warin Ramrit

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

This research was funded by a research grant from the
Faculty of Management Science, Prince of Songkla University

ชื่องานวิจัย	ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา ของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้วิจัย	นางสาววารินทร์ งามฤทธิ
ที่ปรึกษา	ดร.ฉัตรดี ทวีกาญจน์
ปีที่วิจัย	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของ ความคาดหวังและความพึงพอใจ และศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการ ให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้แก่ ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 8 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับจัดสนทนากลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ปีการศึกษา 2563 จำนวน 16 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Paired-Sample Test และ Priority Needs Index: PNI_{modified}

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
2. นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสถานที่
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาแตกต่างกันมากที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

4. การประเมินความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมากที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก

5. การศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พบว่า

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา พบว่า ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นกิจจะลักษณะ และมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบการบริจาคทุนสะดวกกว่าที่ผ่านมาแต่ควรปรับปรุงในส่วนของแบนเนอร์(Banner) ระบบบริจาคทุนการศึกษาควรมองเห็นชัดเจนและค้นหาได้ง่ายบนเว็บไซต์

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า ควรมีการพัฒนาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และปรับปรุงระบบการรับสมัครทุนการศึกษาเป็นแบบออนไลน์ตลอดจนปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีพื้นที่กว้างสำหรับการนั่งรอเจ้าหน้าที่

Research Title The Expectation and Satisfaction toward Scholarship Services of the Student Development and Work Support Division, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

Researcher Miss Warin Ramrit

Advisor Thunradee Taveekan (Ph.D)

Year 2021

ABSTRACT

The objectives of this mixed methods research were to determine the levels of expectation and satisfaction, to compare the levels of expectation and satisfaction towards scholarships provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, to evaluate needs for expectation and satisfaction, and to find guidelines and suggestions for development of scholarship provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University. A questionnaire was used to collect data in the academic year 2020 from a total of 400 first year to fourth year students of the Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University. Interviews were conducted with 8 scholarship supporters and focus group discussions with 16 students who received scholarships in the academic year 2020. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, paired-sample test and modified priority needs index (PNI_{modified}).

The research results could be concluded as follows.

1. The overall level of students' expectation towards scholarship provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University was moderate. When considered by item, it was found that the level of students' expectation was highest towards equipment and technology.

2. The overall level of students' satisfaction towards scholarship provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University was moderate. When considered by item, it was found that the level of students' satisfaction was highest towards the place.

3. The comparison between the level of expectation and that of satisfaction towards scholarship provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University revealed that the greatest difference was in equipment and technology.

4. The evaluation of needs for expectation and satisfaction towards scholarship provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University revealed that students' needs concerning equipment and technology was the highest. Thus, improvement or development in equipment and technology should be the first priorities.

5. Guidelines and suggestions for development of scholarship provision service of the Student Development and Job Promotion Section, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University were found as follows.

From the interviews conducted with scholarship supporters, it was found that the place should be improved so that it is suitable for its service; there should be enough light, more convenience for donations, especially the banner of the donation system should have better visibility and easy to find on the website.

From the focus group discussions, it was found that equipment and technology should be on more varieties of public relations channels; scholarship applications should be available online, and the office should be improved to have more space for applicants to sit while waiting for the officers.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ธัญรติ ทวีกาญจน์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งคอยส่งเสริมและสนับสนุน ให้คำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนสำหรับการจัดทำงานวิจัยเล่มนี้ และให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลนักศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ ตลอดจน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลีมอุสันโน รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพจน์ โกวิทยา รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มายนีย์ ช. บุญพันธ์, ดร.ฤาษุตา เทพยากุล, ดร.ธันยกร ตุดเกื้อ, อาจารย์วิฑูรย์ เมตตาจิตร ที่ให้ความอนุเคราะห์ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการจัดทำงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ หัวหน้างานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน นางนงลักษณ์ ชูพูล ที่ส่งเสริมและสนับสนุน ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจ อีกทั้งบุคลากรงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานทุกคนที่ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาในการจัดทำงานวิจัย นอกจากนี้ขอขอบคุณนางเรืองรุ่ง ชีวรัชชานนท์ ที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดทำงานวิจัย และนายวุฒิพงศ์ หว่านดี นายอนุวัฒน์ พัฒนเชียร ที่ให้การช่วยเหลือ แนะนำ สำหรับการจัดทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้สนับสนุนทุนการศึกษาที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และขอขอบคุณนักศึกษาทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ส่งผลให้การเก็บข้อมูลดำเนินไปได้ด้วยดี

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วารินทร์ งามฤทธิ์

สารบัญ

บทคัดย่อ ก

ABSTRACT ค

กิตติกรรมประกาศ จ

สารบัญ ฉ

สารบัญตาราง ฅ

สารบัญภาพประกอบ ฎ

บทที่ 1 1

 บทนำ 1

 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

 3. สมมุติฐานการวิจัย 3

 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

 5. กรอบแนวคิดการวิจัย 4

 6. วิธีการวิจัย 5

 7. ขอบเขตการวิจัย 5

 8. นิยามศัพท์เฉพาะ 6

บทที่ 2 8

 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

 1. ความสำคัญของการศึกษา 8

 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 9

 3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ 13

 4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ 19

 5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 23

 6. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 26

สารบัญ(ต่อ)

7. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง.....	28
8. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ และความแตกต่างระหว่างบุคคล	33
9. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	35
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
บทที่ 3	49
วิธีดำเนินการวิจัย	49
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
2. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย.....	51
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 4	58
ผลการวิจัย	58
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	59
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	61
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา ของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	75
ตอนที่ 4 ผลการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	76
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	88
2.1 การสัมภาษณ์.....	88
2.2 การสนทนากลุ่ม	96

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ 5	106
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
1. สรุปผลการวิจัย	106
2. การอภิปรายผล	109
3. ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก	126
แบบสอบถาม.....	126
ภาคผนวก ข	130
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	130
ภาคผนวก ค	132
แบบสัมภาษณ์	132
ภาคผนวก ง.....	133
คำถามสนทนากลุ่ม	133
ภาคผนวก จ	134
ภาพประกอบการสนทนากลุ่ม.....	134
ภาคผนวก ฉ	135
หนังสือแจ้งผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	135
ประวัติผู้วิจัย	136

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)
..... 59

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านการบริการ..... 61

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ..... 63

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านสถานที่..... 64

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี..... 65

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
โดยภาพรวม..... 67

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านการบริการ..... 67

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ..... 69

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านสถานที่..... 71

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี..... 72

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
โดยภาพรวม..... 74

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการ
บริการทุนการศึกษา โดยภาพรวม..... 74

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ..... 75

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการทุนการศึกษา จำนวน 4 ด้าน..... 75

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา
ด้านการบริการ..... 76

สารบัญตาราง(ต่อ)•

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	79
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา ด้านสถานที่.....	82
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี.....	84
ตารางที่ 20 สรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา	87

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างการบริหารคณะวิทยาการจัดการ.....	10
ภาพประกอบที่ 3 ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Human Need).....	34
ภาพประกอบที่ 4 สรุปข้อมูลการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม	105

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญซึ่งมนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นปัจจัยพื้นฐานในการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความมั่นคงและมีชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้การศึกษายังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคนสร้างสังคม และสร้างชาติ และเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้คนในประเทศมีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และมีความรู้ความสามารถ ศักยภาพที่เพียงพอสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ในยุคปัจจุบันได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ซึ่งทุกระดับการศึกษาย่อมที่จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ โดยเฉพาะการศึกษาในช่วงหลังระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเปรียบเสมือนแหล่งการเรียนรู้ที่บ่มเพาะความรู้ทางด้านวิชาการ และเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะเฉพาะทางตามที่มีความสนใจหรือความถนัด และส่งเสริมทางด้านทักษะสังคมที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อพร้อมที่จะนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพและพัฒนาสังคม องค์กร หน่วยงาน จึงให้ความสำคัญกับการศึกษา เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สังคม และประเทศให้มีความก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพในปัจจุบัน จากความสำคัญของการศึกษาจึงมีบุคคลจำนวนมากต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาสูงขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ซึ่งปัจจุบันการขยายตัวของระบบการศึกษาขยายโอกาสให้กับบุคคลที่มีความต้องการศึกษาต่อเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานของรัฐเห็นถึงความสำคัญและมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษา โดยมีการวางกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565 ซึ่งมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่สอนและถ่ายทอดความรู้ และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้สามารถเข้าสู่ชีวิตการทำงาน เป็นพลเมืองที่ได้รับการขัดเกลาสู่สังคม และนำพาสังคมไปสู่อารยประเทศที่ยั่งยืนได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551) มหาวิทยาลัยจึงเป็นส่วนสำคัญที่บ่มเพาะให้บุคคลมีความก้าวหน้าและมีคุณภาพ ผู้ปกครองในปัจจุบันจึงเห็นถึงความสำคัญและมีความเชื่อมั่นในระบบการศึกษาของประเทศไทย จึงส่งเสริมให้บุตรหลานเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังสถิติจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 565,560 คน จาก 31 มหาวิทยาลัยในประเทศไทย และเข้าศึกษาต่อยังมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในภาคใต้ จำนวน 59,144 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคมที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาภาคใต้และประเทศ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2561) และมีการพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ทั้งในด้านวิชาการและทักษะสังคมเพื่อให้เป็น

บัณฑิตที่มีความรู้ และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข จึงมีนักศึกษาเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในปี การศึกษา 2563 จำนวน 15,446 คน (กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563) อย่างไรก็ตามเมื่อนักศึกษาสามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้แล้วนั้นยังคงมีปัจจัยอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ การปรับตัวของนักศึกษา ผลการศึกษา ค่าใช้จ่าย สภาพครอบครัว และสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษา เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและหลากหลาย อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีรายได้ไม่แน่นอนหรือรายได้น้อยได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงมีนโยบายส่งเสริมการศึกษาโดย นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีความขาดแคลนจะได้รับการช่วยเหลือให้ศึกษา จนสำเร็จการศึกษาโดยการจัดสรรเงินเป็นทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียน แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์

คณะวิทยาการจัดการเป็นคณะฯ ที่มีการผลิตบัณฑิตพร้อมทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และมี ทักษะด้านภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาวะผู้นำ ด้วยหลักสูตรที่มีคุณภาพ (คณะวิทยาการ จัดการ, 2562) จึงส่งผลให้มีนักศึกษาเข้าศึกษามากเป็นลำดับ 1 ของวิทยาเขตหาดใหญ่ (กองทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563) นอกจากนี้คณะฯ จะมียุทธศาสตร์สนับสนุนด้านวิชาการ ทักษะสังคมแก่นักศึกษา ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ อีกทั้งสภาพความเป็นอยู่ การใช้ชีวิต ของนักศึกษาก็มีส่วนสำคัญที่จะเกื้อหนุนให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถสำเร็จการศึกษาตาม โครงสร้างของหลักสูตรคณะฯ จึงมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษาโดยการจัดสวัสดิการด้าน ทุนการศึกษาครอบคลุมในส่วนของนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี และ นักศึกษาที่ต้องการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน โดยสนับสนุนเป็นทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ ทุนทำงาน แลกเปลี่ยน ทุนจากบุคคลและหน่วยงานภายนอก และทุนเรียนดี นอกจากนี้การสนับสนุนด้านเงิน ทุนการศึกษา คณะฯ มีการดูแลนักศึกษาด้านการใช้จ่าย ส่งเสริมการรู้จักเป็นผู้ให้ จิตอาสา สุขภาพจิต และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ตลอดจนมีการสร้างเครือข่ายผู้ที่สนับสนุน ทุนการศึกษา โดยการเชิญเข้าร่วมกิจกรรมมอบทุนการศึกษา แจ้งสภาพความเป็นอยู่ ผลการศึกษาแก่ ผู้สนับสนุนทุนทราบ ซึ่งในการดูแลและการจัดกิจกรรมจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ คือ นักศึกษา และผู้สนับสนุนทุนการศึกษาซึ่งมีทั้งบุคคลภายนอก ศิษย์เก่า หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงทิศทางการดำเนินงานและเป็นตัว ชี้บเคลื่อนให้งานด้านทุนการศึกษาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของคณะ ความต้องการของ ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของงาน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งที่ผ่านมามีการศึกษา เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและ ส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ยังไม่มีผู้ใดศึกษาหรือประเมินการ ให้บริการอย่างเป็นทางการ จึงเป็นการยากที่จะทราบปัญหาหรือข้อควรปรับปรุงในทุกมิติจากผู้รับบริการ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่อง และปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนมีประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผน การดำเนินงานและกิจกรรม/โครงการ เพื่อการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย และเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบข้อมูลและนำไปปรับปรุงงานและเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านทุนการศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 4 ด้าน
4. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. สมมุติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับปานกลาง
3. นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. นักศึกษาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น
2. ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการทั้งในด้านการดูแลทุนการศึกษา และการพัฒนานักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา
3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาวางแผน ปรับปรุงแก้ไข ในส่วนของการให้บริการ และการวางแผนการดำเนินงานให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. คณะฯ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงด้านงบประมาณ การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรที่จะใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย ดังนี้

ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4 ด้าน

- 1) ด้านการบริการ
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านสถานที่
- 4) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยผสานวิธีในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับนักศึกษา เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับผู้สนับสนุนทุนการศึกษา

7. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากร** เนื่องจากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้จึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน

ส่วนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Person) ในการวิจัยครั้งนี้คัดเลือกจากผู้สนับสนุนทุนการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริจาคทุนการศึกษาแก่คณะวิทยาการจัดการติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน ดังนี้

1. ผู้สนับสนุนทุนกองทุนหวังวิทยารัตน์
2. ผู้สนับสนุนทุนคุณเดชา ภูพิชญาพันธ์
3. ผู้สนับสนุนทุนอนุสรณ์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวี ธนตระกูล
4. ผู้สนับสนุนทุนนายคลื่น ชัยสวัสดิ์
5. ผู้สนับสนุนทุนศิษย์เก่า วจก. รุ่นที่ 4 พี่ช่วยน้อง
6. ผู้สนับสนุนทุนสมาคมศิษย์เก่า คณะวิทยาการจัดการ
7. ผู้สนับสนุนทุนมูลนิธิชูเกียรติปิติเจริญกิจ
8. ผู้สนับสนุนทุน ดร.วิวัฒน์ แซ่หลี่

เพื่อข้อมูลที่可以帮助我们อธิบายและเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้สามารถเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น โดยจะใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

2. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนา คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 16 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 จำนวน 8 คน

- กลุ่มที่ 2 จำนวน 8 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครอบคลุมความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ที่ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หลักสูตร 4 ปี ปีการศึกษา 2563

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

3. ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือสิ่งที่คาดว่าจะได้รับหรือเกิดขึ้นจากการบริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วยด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

4. ทุนการศึกษา หมายถึง เงินที่คณะวิทยาการจัดการสนับสนุนเป็นทุนการศึกษา เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้สามารถศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษาได้ โดยแบ่งเงินทุนการศึกษาเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทุนการศึกษาจากเงินรายได้คณะวิทยาการจัดการ และทุนจากบุคคล/หน่วยงานภายนอก

5. ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา หมายถึง บุคคล หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน ที่มีการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

6. ทุนจากเงินรายได้คณะวิทยาการจัดการ หมายถึง ทุนการศึกษาที่คณะวิทยาการจัดการจัดสรรจากจำนวนร้อยละของนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในแต่ละปีการศึกษา

7. การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการต้องสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

8. บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้ในงานด้านทุนการศึกษา โดยต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตรงต่อเวลา กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการ สามารถแก้ไขปัญหาและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการได้

9. สถานที่ หมายถึง สถานที่สำหรับใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับทุนการศึกษา โดยต้องมีความเหมาะสม รองรับผู้มาใช้บริการ สะดวก สบาย มีการจัดสถานที่เป็นส่วน ผู้รับบริการสามารถเข้ามารับการติดต่อได้ง่าย สะดวก

10. อุปกรณ์และเทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในการบริการแก่ผู้รับบริการทุนการศึกษา เช่น แบบฟอร์ม อุปกรณ์สำนักงาน เพชบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น

11. งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน หมายถึง งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลและพัฒนานักศึกษาในระดับปริญญาตรี ให้ความสมบูรณ์ทางด้านสังคม อารมณ์ ร่างกาย และสภาพจิตใจ ตลอดจนบริการสวัสดิการต่างๆ และส่งเสริมทักษะที่นอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน

12. นักศึกษาทุน หมายถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คณะวิทยาการจัดการซึ่งปัจจุบันได้รับทุนการศึกษาประเภทต่อเนื่องหรือประเภทรายปี

13. นักศึกษาทั่วไป หมายถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คณะวิทยาการจัดการที่เคยได้รับทุนการศึกษาหรือไม่เคยได้รับทุนการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ความสำคัญของการศึกษา
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
6. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
7. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
8. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ และความแตกต่างระหว่างบุคคล
9. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษามีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบหรือการศึกษานอกระบบ เนื่องจากการศึกษาเป็นระบบที่หล่อหลอมให้ทุกคนเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านสติปัญญา วุฒิภาวะ อารมณ์ และเป็นระบบพื้นฐานที่ทุกคนแสวงหาเพื่อต่อยอดในการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นไปและเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต การทำงาน และเป็นตัวส่งเสริมยกระดับความเป็นอยู่ของทุกคนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยบุคคลที่มีการศึกษา มีความรู้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ทั้งต่อตนเองและต่อสังคมได้ โดยสามารถบริหารจัดการชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ชีวิต รู้จักผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม และสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เข้ามาในชีวิตได้เป็นอย่างดี และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขได้ด้วยตนเอง และการมีความรู้จะก่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ที่เป็นระบบ มีกระบวนการบริหารจัดการด้านความคิดและสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้จากความรู้หรือประสบการณ์ที่มี นอกจากนี้การศึกษายังมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ หากประเทศมีประชาชนที่มีความรู้เพิ่มจำนวนมากขึ้นจะส่งผลให้ประเทศมีการพัฒนาสังคมปัญหาต่าง ๆ เช่น การฉ้อโกง อาชญากรรม คดีต่าง ๆ ลดน้อยลง เนื่องจากประชาชนมีคุณธรรม รู้จักผิดชอบชั่วดี และสามารถเห็นถึงคุณและโทษจากการกระทำนั้น ๆ ได้ และทำให้ประเทศมีความก้าวหน้าทันต่อเทคโนโลยีและสามารถแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศระดับสากลได้ เนื่องจากประชาชนมี

ความรู้ มีการคิดพัฒนาระบบเศรษฐกิจ เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคปัจจุบันได้

การศึกษาจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญและเป็นระบบพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมควรได้รับ ซึ่งรัฐบาลของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก มีแนวทางการจัดการศึกษาของไทย โดยมีแนวโน้มมุ่งสู่การขับเคลื่อนไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ในหลายด้าน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานวัตกรรม การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากรทางการศึกษา การส่งเสริมและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา และด้านการสร้างความร่วมมือเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และการมุ่งเข้าสู่อาชีพ (ดารุณี บุญครอง, 2560) นอกจากนี้รัฐบาลส่งเสริมให้ทุกคนมีการศึกษาไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนที่อาศัยห่างไกลจากความเจริญ นักศึกษาที่มีความบกพร่องหรือพิการ โดยรัฐบาลมีนโยบายในการขยายโอกาสทางการศึกษาเพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่นักเรียน/นักศึกษาที่มีรายได้น้อยและด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยการให้ทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาหรือทุนการศึกษาร่วมระหว่างเอกชนและรัฐ โครงการทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ได้แก่

1. ทุนการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภาครัฐ เช่น โครงการกองทุนการศึกษาระดับอุดมศึกษา โครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารี เป็นต้น

2. ทุนการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภาคเอกชนและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ทุนการศึกษามูลนิธิ การศึกษาเชล 100 ปี, ทุนการศึกษาหอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพฯ เป็นต้น

การศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของมนุษย์ การพัฒนาคนในระบบการศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์ทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีสติปัญญา มีความรู้ เป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความสุข ซึ่งสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจที่ผ่านการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศ (อำนาจ ทองโปร่ง, 2560)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2517 มีการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัจจุบันมีหลักสูตรและบริการต่าง ๆ มากมาย มีการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีเข้าศึกษาปีการศึกษาละประมาณ 800 คน โดยในปีการศึกษา 2563 มีจำนวนนักศึกษาในระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,709 คน (กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563)

คณะวิทยาการจัดการมีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 9 สาขาวิชา ดังนี้

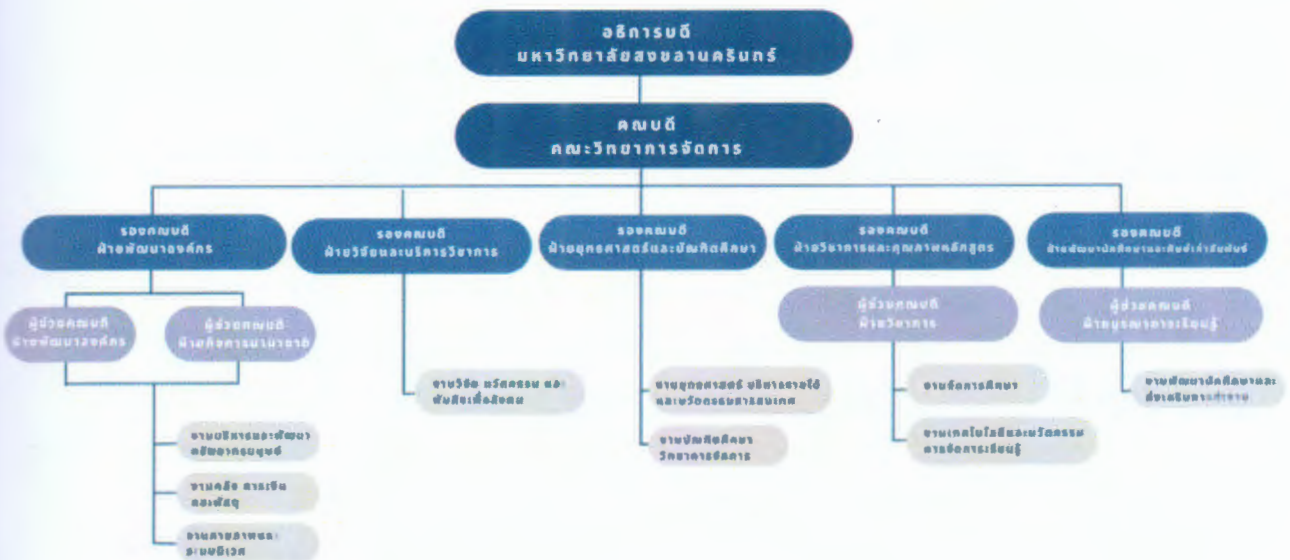
1. สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต จัดการเรียนการสอนทางด้านบริหารธุรกิจ และรับผิดชอบสอนวิชาพื้นฐานทางด้านบริหารธุรกิจให้แก่หลักสูตรอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 7 สาขาวิชาเอก ดังนี้

1. สาขาวิชาเอกการเงิน
 2. สาขาวิชาเอกการตลาด
 3. สาขาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์
 4. สาขาวิชาเอกระบบสารสนเทศทางธุรกิจ
 5. สาขาวิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน
 6. สาขาวิชาเอกการจัดการไมซ์
 7. สาขาวิชาเอกการจัดการ (ภาษาอังกฤษ)
2. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จัดการเรียนการสอนด้านรัฐประศาสนศาสตร์ สอนรายวิชาเลือกสำหรับหลักสูตรอื่นในมหาวิทยาลัย โดยเน้นการศึกษาเกี่ยวกับหลักเศรษฐศาสตร์กฎหมายทั่วไป ทฤษฎีองค์การ นโยบายสาธารณะ หลักการวางแผนระบบ การบริหารงานราชการงานคลัง งานบุคคล และการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3. สาขาวิชาการบัญชีบัณฑิต

หลักสูตรการบัญชีบัณฑิต จัดการเรียนการสอนทางด้านบัญชี เพื่อผลิตบัณฑิตไปประกอบวิชาชีพบัญชี เช่น ผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี



ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างการบริหารคณะวิทยาการจัดการ
ที่มา: คณะวิทยาการจัดการ, 2564

วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะ และยุทธศาสตร์คณะวิทยาการจัดการ

1. วิสัยทัศน์ (Vision): สถาบันการศึกษาชั้นนำระดับประเทศด้านการจัดการ
 2. พันธกิจ (Mission): สร้างบัณฑิต นักบริหาร และผู้ประกอบการที่มีภาวะผู้นำ มีสมรรถนะ ดิจิทัล มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ด้วยหลักสูตรที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างงานวิจัย พัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการ และบริการวิชาการ ในการขับเคลื่อนชุมชนและ สังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

3. คุณค่าร่วม (Core Values): PRIDE

P: Professionalism ปฏิบัติอย่างมืออาชีพ

R: Research แก้ปัญหาด้วยแนวทางการวิจัย

I: Integrity ยึดถือหลักคุณธรรม

D: Diversity แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในศาสตร์การจัดการที่หลากหลายอย่างบูรณาการ

E: Excellence มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

4. อัตลักษณ์ (Uniqueness): FMS

F: Flexibility ความยืดหยุ่น

M: Merit คุณธรรมจริยธรรม

S: Smart เก่ง

5. เอกลักษณ์ (Uniqueness) คณะฯ ที่บูรณาการศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี และ รัฐประศาสนศาสตร์ที่เป็นหนึ่ง

สมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCIES)

1. ความสามารถและความเชี่ยวชาญในศาสตร์การจัดการ

2. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ท้าทาย และแนวคิดในการบริหาร การจัดการสมัยใหม่

6. เป้าหมายการพัฒนาคณะวิทยาการจัดการ (แผนพัฒนาคณะวิทยาการจัดการระยะยาว 20 ปี, 2561)

6.1 ด้านการเรียนการสอน

1. เน้นการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษ และเพิ่มเติมหลักสูตรภาคอังกฤษ เน้นการเรียนการสอนที่เป็นนานาชาติ

2. การมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ มากยิ่งขึ้น

3. มีโมดูล การสอนเป็นแบบออนไลน์ มีหลักสูตรออนไลน์ มีหลักสูตรเป็น artifice มากขึ้นเพื่อเจาะ specialist เฉพาะด้านหรือความสนใจเฉพาะด้าน

4. การเรียนการสอนที่ผสมผสาน Information Technology ที่ผู้เรียนสามารถเลือก course ที่สนใจอยากเรียนเองได้ สามารถเรียน online โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา โครงสร้างหลักสูตร จะต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับความต้องการของผู้เรียนที่หลากหลายได้

5. การเรียนการสอนต้องเน้นบริบทของการวิจัยมาเป็นส่วนให้นักศึกษาได้เรียนรู้
6. มีการใช้เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technocracy) ในการบูรณาการ
7. เรื่องการเรียนการสอนและมีการพัฒนาหลักสูตรเป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ
8. สามารถถ่ายทอดให้แก่ นักศึกษาได้แบบยืดหยุ่น แล้วเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีพื้นฐานทางการศึกษาที่ดีในทุกๆระดับการศึกษาตั้งแต่อนุบาลถึงระดับมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกันอย่างต่อเนื่อง
9. มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี ตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้การเรียนการสอนยืดหยุ่น สะดวกและง่ายขึ้น เช่น scan การเข้าชั้นเรียนแบบ online โดยต้องมีการจัดสรรทรัพยากรและบุคลากร รวมทั้งระบบให้ทันกับความต้องการของผู้เรียน
10. ความมองให้รอบด้าน การเรียนการสอนควรมีการฝึกปฏิบัติมากยิ่งขึ้น เพราะนักศึกษาต่างจังหวัดจะมีความเข้มแข็งและความกลัวน้อยกว่านักศึกษาในกรุงเทพฯ อาจารย์ผู้สอนจึงควรมีศักยภาพให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน
 11. เน้นการปฏิบัติจริง การพัฒนา Class interaction บนรูปแบบใหม่ ๆ
 12. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาควบคุม สนับสนุนการเรียนการสอนของคณะฯ และสนับสนุน กระตุ้นการเรียนรู้ตามยุคสมัยสังคมปัจจุบัน ปรับเปลี่ยนจากรูปแบบเดิม ๆ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง
 13. Coaching instant of teaching
 14. Focus on improving skill rather than knowledge
 15. เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ
 16. เพิ่มการสอนนอกห้องเรียน โดยการมีทรัพยากรที่ช่วยเสริมการเรียนการสอนนอกห้องเรียนมากยิ่งขึ้น
 17. กระบวนการเรียนการสอน บูรณาการรายวิชา เชื่อมโยงรายวิชาหรือสอนร่วมกัน สอน นำการสอนและผู้เรียนลงสู่พื้นที่ชุมชน นำปัญหาชุมชนเข้าสู่การวิจัย
 18. วิธีการสอน กิจกรรม เสริมให้ผู้เรียนเป็นตามที่ต้องการ
- 6.2 ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
 1. กิจกรรมพัฒนานักศึกษา และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมด้านจิตสำนึกสาธารณะ ด้านทักษะชีวิตและสังคม ด้านคุณธรรม จริยธรรม ฯลฯ
 2. สนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาทางด้านบริหารจัดการ เช่น SME, Start Up, Business Pitching ที่นำศาสตร์ความรู้มาประยุกต์ใช้จริง
 3. เน้นกิจกรรมเพื่อพัฒนา Inner Skill, EQ, Resilient และคุณธรรมจริยธรรม
7. พันธกิจที่พึงประสงค์ มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้
 1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพ

2. มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม
3. มีคุณธรรม จริยธรรม จิตอาสา และจิตสำนึกสาธารณะ
4. มีทักษะการวิจัย
5. การทำงานเป็นทีม
6. มีทักษะในการแก้ปัญหา
7. มีทักษะในการสื่อสาร
8. มีความรู้การใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศ
9. มีความคิดสร้างสรรค์ และทักษะการคิดวิเคราะห์

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ เป็นคณะฯ ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ บริหารรัฐกิจ และบุคลากรวิชาชีพ (บัญชี) ที่มีคุณภาพโดยยึดถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่งภายใต้หลักสูตรที่ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นสากล ด้วยบุคลากรที่หลากหลายสาขาวิชาที่มีศักยภาพ พร้อมทรัพยากรที่เกื้อหนุน โดยมีพันธกิจ (Mission) มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตพร้อมทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาวะผู้นำ ด้วยหลักสูตรที่มีคุณภาพ และบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ด้วยกระบวนการที่เป็นเลิศ ทั้งนี้เพื่อสร้างความยั่งยืนแก่ชุมชน และสังคมบนพื้นฐานของความเป็นพหุวัฒนธรรม (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2561) โดยมีอาจารย์ทั้ง 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาวิชาการบัญชี เป็นผู้ขับเคลื่อนด้านการเรียนการสอนแก่นักศึกษา เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพทางด้านวิชาการ โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนให้ความอำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านการเรียนการสอน นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นและมีประโยชน์แก่นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เช่น การให้คำแนะนำด้านการลงทะเบียนเรียน การวัดผลทางด้านภาษาอังกฤษ การให้คำปรึกษากิจกรรมเสริมหลักสูตรโครงการ และสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสมบูรณ์พร้อมเป็นบัณฑิตออกสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ

งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการสนับสนุนส่งเสริมด้านทักษะสังคมและอำนวยความสะดวกด้านการบริการต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ สติปัญญา อีกทั้งเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ประสบการณ์ ทักษะชีวิตที่นอกเหนือจากความรู้ในห้องเรียน และเป็นบุคคลที่มีคุณภาพมีประโยชน์ต่อสังคมและการพัฒนาประเทศ อีกทั้งเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งในแง่ของความรู้ ทักษะสังคมสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นบัณฑิตที่มีงานทำ เป็นคนดีของสังคม และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3.2 วิสัยทัศน์/พันธกิจ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน

3.2.1 วิสัยทัศน์

งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานเป็นหน่วยงานที่เน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อให้เกิดการพัฒนาดูแลให้สวัสดิการและบริการแก่นักศึกษาเพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งในด้านวิชาการ คุณธรรมเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค และนานาชาติ

3.2.2 พันธกิจ

1. จัดกิจกรรมนักศึกษาให้ครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งด้านวิชาการ บำเพ็ญประโยชน์ กีฬา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และด้านอื่น ๆ
2. จัดให้มีบริการด้านทุนการศึกษาที่หลากหลายตามความจำเป็นของนักศึกษา เช่น ทุนค่าธรรมเนียบการศึกษา ทุนค่าใช้จ่ายรายเดือน ทุนทำงานแลกเปลี่ยน และทุนทั่วไป และจัดให้มีการพัฒนานักศึกษาทุนการศึกษาอย่างเป็นระบบ
3. จัดบริการให้คำปรึกษา โดยให้บริการให้คำปรึกษากับนักศึกษาในทุก ๆ ปัญหาทั้งปัญหาด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว ตลอดจนให้การแนะแนวอาชีพ โดยมีห้องให้คำปรึกษาอย่างเป็นสัดส่วน
4. จัดให้มีบริการรับสมัครงานและแนะแนวอาชีพ โดยการปฏิบัติงานเชิงรุกด้วยการติดต่อบริษัท/หน่วยงาน และประสานงานกับสมาคมศิษย์เก่า เพื่อหาแหล่งงานให้กับนักศึกษา ให้บริการอำนวยความสะดวกกับบริษัทที่มารับสมัครงาน ตลอดจนจัดโครงการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านก่อนสำเร็จการศึกษา ทั้งในด้านข้อมูลการทำงานและข้อมูลการศึกษาต่อ
5. จัดให้มีการดำเนินการเรื่องวินัยนักศึกษาในกรณีที่นักศึกษากระทำความผิด พร้อมทั้งพัฒนานักศึกษาที่ได้รับโทษวินัยนักศึกษา ดำเนินการเชิงรุกเพื่อให้นักศึกษารับทราบข้อมูลวินัยนักศึกษา อีกทั้งจัดโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม
6. จัดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่า โดยการทำงานร่วมกันระหว่างคณะฯ และศิษย์เก่า ประสานการทำงานร่วมกัน เช่น การระดมทุนการศึกษา และการเข้าร่วมในกิจกรรมด้านต่างๆ เป็นต้น
7. จัดให้มีบริการด้านอื่น ๆ สำหรับนักศึกษา เช่น การจัดติววิชาเรียน การบริการยืมเงินฉุกเฉิน บริการเยี่ยมไข้ บริการสนับสนุนเงินการประกวดแข่งขันทางวิชาการ บริการจัดทำหนังสือเดินทาง บริการสนับสนุนการสอบวัดภาษาอังกฤษ (TOEIC) เป็นต้น (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2550)

3.2.3 หน้าที่หลักของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน

1. กำกับ ควบคุม ดูแล การทำกิจกรรมของนักศึกษาในนามสโมสรนักศึกษา ชุมชนนักศึกษา ชั้นปี และนักศึกษากลุ่มอิสระ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในด้านวิชาการ กีฬา บำเพ็ญประโยชน์ คุณธรรม จริยธรรม ศิลปวัฒนธรรม

2. แนะนำให้คำปรึกษาทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียน สังคมและปัญหาทั่วไปทุกชนิดตลอดจนติดตามผล และพัฒนานักศึกษา ทั้งด้านบุคลิกภาพและประสบการณ์ชีวิต

3. บริการและสวัสดิการ ได้แก่ ทุนการศึกษา เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา การหางานทำ การทำงานพิเศษระหว่างการศึกษา การบริการข่าวสาร การเยี่ยมไข้ เยี่ยมบ้านนักศึกษา ตลอดทั้งการประสานงานด้านหอพัก การรักษาพยาบาล นักศึกษาวิชาทหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับนักศึกษา

4. ควบคุมดูแลด้านวินัยนักศึกษา พร้อมทั้งพัฒนานักศึกษาให้เป็นพลเมืองดี ของสังคมประสานงาน อำนวยความสะดวก สนับสนุน สร้างเสริมกลยุทธ์และดำเนินการด้านเงินรางวัล สำหรับนักศึกษาในการแข่งขันผลงานทางวิชาการ และดำเนินการด้านศิษย์เก่า คณะวิทยาการจัดการ (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554) โดยมีภาระงานและบริการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสวัสดิการนักศึกษา ประกอบด้วย

1.1 ทุนการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ทุนการศึกษาจากเงินรายได้ของคณะวิทยาการจัดการ ได้แก่

- ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งเป็นทุนการศึกษาที่จัดสรรจากเงินรายได้ของคณะวิทยาการจัดการ ให้กับนักศึกษาที่มีฐานะขาดแคลนฯ โดยให้นักศึกษาต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษา โดยไม่มีการขอคืน

- ทุนเรียนดี ทุนการศึกษาที่มีการจัดสรรให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาคณะวิทยาการจัดการโดยโครงการรับนักเรียนที่มีผลการเรียนดี และเมื่อศึกษาผ่านไป 1 ปี การศึกษา หากมีผลการศึกษาผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดจะได้รับทุนการศึกษา จำนวน 13,000 บาทต่อปี การศึกษา

- ทุนทำงานแลกเปลี่ยน หมายถึง ทุนการศึกษาที่ให้นักศึกษาทำงานภายในหน่วยงานของคณะวิทยาการจัดการ โดยมีค่าตอบแทนให้นักศึกษาชั่วโมงละ 40 บาท และทำงานจำนวน 100 ชั่วโมง โดยใช้เวลารว่างจากการเรียน

2. ทุนการศึกษาจากบุคคลและหน่วยงานภายนอก เป็นทุนการศึกษาที่จัดสรรจากเงินบริจาคทั้งจากบุคคลภายนอก ศิษย์เก่า และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมอบให้กับนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการที่มีความขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยจะเป็นทุนการศึกษาประเภทต่อเนื่องและรายปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความประสงค์ของผู้สนับสนุนทุนการศึกษา

1.2 การบริการให้คำปรึกษา โดยงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน จะมีการให้บริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ในด้านต่าง ๆ เช่น การเรียน การปรับตัวของนักศึกษา การอยู่ร่วมกับบุคคลในสังคม และด้านอื่น ๆ โดยนักศึกษาสามารถมาขอรับ

บริการได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่นักศึกษามีความสะดวก ได้แก่ การพูดคุยโดยตรง ผ่านช่องทางออนไลน์ ต่างๆ

1.3 การประกวดทางด้านวิชาการ คณะวิทยาการจัดการมีการสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมประกวดแข่งขันทางด้านวิชาการโดยการสนับสนุนเงินเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ นักศึกษาที่เข้าร่วมการแข่งขันและผ่านเข้ารอบระดับประเทศ โดยหากนักศึกษาร่วมเข้ารอบชิงชนะเลิศ ระดับประเทศ คณะฯ จะสนับสนุนเงินจำนวน 3,000 บาทต่อคน และหากได้รับรางวัลชนะเลิศ ระดับประเทศจะได้รับเงินสนับสนุนจำนวน 5,000 บาทต่อคน และมีการจัดกิจกรรมเชิดชูเกียรตินักศึกษาที่ได้รับรางวัลและเข้าร่วมประกวดแข่งขันเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

1.4 การรับสมัครงาน มีการจัดให้บริการการรับสมัครงานแก่นักศึกษา โดยมีการประสานงานและจัดกิจกรรม/โครงการ โดยการเชิญสถานประกอบการมารับสมัครงานนักศึกษา โดยตรงผ่านโครงการ FMS Job Fair นอกจากนี้มีจัดอบรม ประชาสัมพันธ์ เตรียมความพร้อมให้ความรู้เกี่ยวกับบริษัทต่าง ๆ แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3-4 และนักศึกษาที่สนใจ

1.5 บริการด้านอื่น ๆ นอกจากการบริการนักศึกษาดังข้างต้น งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มีการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริการเงิน ยืมฉุกเฉิน การบริการเยี่ยมไข้ การบริการเยี่ยมบ้านนักศึกษา การบริการสนับสนุนการสอบ TOEIC การบริการส่งเสริมการเดินทางสู่สากลโดยการจัดทำหนังสือเดินทาง การบริการยืมคืนเสื้อสูท และอื่น ๆ เป็นต้น

2. ด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนและเชื่อมโยงระหว่างคณะฯ ศิษย์เก่า และสมาคมศิษย์เก่าสัมพันธ์เข้าด้วยกัน เพื่อเกิดความร่วมมือและเครือข่ายการดำเนินงานในการจัดกิจกรรม โครงการต่างๆ เช่น กิจกรรมสร้างเครือข่ายระหว่างศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน กิจกรรมวิจววก. ม.อ. มินิมารathon กิจกรรมมอบทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์และเงินสนับสนุนการทำกิจกรรมขององค์กรนักศึกษา เป็นต้น

3. ด้านกิจกรรมนักศึกษา งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีทักษะทางด้านสังคม โดยผ่านกิจกรรมด้านต่าง ๆ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ และนโยบายของคณะฯ โดยครอบคลุมการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา เช่น กิจกรรมส่งเสริมด้านพัฒนาสุขภาพ กิจกรรมส่งเสริมด้านจิตสำนึกสาธารณะ กิจกรรมส่งเสริมทักษะสังคมและวิชาการ กิจกรรมส่งเสริมความภาคภูมิใจในสถาบัน และกิจกรรมส่งเสริมด้านพหุวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับผ่านกิจกรรมนำไปใช้ประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและการทำงานในอนาคตได้อย่างมีคุณภาพ

4. ด้านวินัยนักศึกษา งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการรณรงค์ ป้องกันให้นักศึกษามีการประพฤติผิดด้านวินัยนักศึกษาให้ลดน้อยลง โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อีกทั้งมีการควบคุม ให้คำปรึกษา ติดตามและจัดกิจกรรมให้แก่นักศึกษาที่มีการกระทำที่ผิดวินัยนักศึกษา

เพื่อให้ นักศึกษามีจิตสำนึกในการประพฤติตนที่ดี และสามารถสำเร็จการศึกษาเป็นคนดีและมีประโยชน์ต่อสังคม

ดังนั้น งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน จึงเป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะวิทยาการจัดการที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนส่งเสริมด้านทักษะสังคม ทักษะชีวิต และให้การบริการสวัสดิการแก่นักศึกษาตั้งแต่ นักศึกษาเข้ามาศึกษาจนสำเร็จการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้มีประสบการณ์ และความรู้ที่นอกเหนือจากความรู้ในห้องเรียนเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้จนสำเร็จการศึกษา และสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีความรู้ทั้งด้านวิชาการและประสบการณ์ชีวิต โดยมีบุคลากรงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานเป็นผู้ขับเคลื่อนการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.2 ความหมายของงานกิจการนักศึกษา

สุพิตรา เศลวัตนะกุล (2550) ได้ให้ความหมายของงานกิจการนิสิตนักศึกษา หมายถึง งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดดำเนินการ เพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษามีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ให้บริการและจัดสวัสดิการที่จำเป็นแก่นิสิตนักศึกษาให้มีความพร้อมในการเล่าเรียน สามารถดำรงชีวิตในสถาบันอุดมศึกษาจนประสบความสำเร็จทางการศึกษา

เกษร มาลา (2550) กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษา คือ การดำเนินกิจการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และเป็นกิจกรรมที่นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความประพฤติที่ดีงาม รู้จักนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และสามารถดำรงตนอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข หรือหากพิจารณาทางด้านการพัฒนาบุคลากรแล้ว งานกิจการนักศึกษาจึงเป็นงานสนับสนุนการพัฒนาความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ)

อมร วิชัยวงศ์ (2551) งานกิจการนักศึกษา(Student Affairs) หมายถึง งานที่สถาบันการศึกษาจัดให้มีขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากความรู้ที่ได้รับตามหลักสูตรการเรียนการสอน และยังเป็นการจัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษาอันจะเป็นผลให้นักศึกษาเกิดความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเอง เสริมสร้างบุคลิกภาพและสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ

อรวรรณ อุทัยมณีรัตน์ (2551) กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษา คือ งานหรือกิจกรรมทั้งหมดที่กระทำอย่างเป็นระบบเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเอง ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพอื่น ๆ ให้เต็มตามศักยภาพของตนเองทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำความรู้และหลักการทางด้านอุดมศึกษา จากวิชาสังคม และพฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยา จิตวิทยาการศึกษา และสังคมมาประยุกต์ใช้ในงานกิจการนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา

พงษ์ศักดิ์ แก้วแสนเมือง (2552) กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษาเป็นงานที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษามีความพร้อมในการเรียน ด้วยการให้บริการสวัสดิการ และการดูแลให้คำปรึกษาแก่

นักศึกษา ตลอดจนเพื่อให้ นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองได้ ทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาอย่างเต็มตามศักยภาพ

สุทธิพรรณ ทวีวรดิถ (2553) กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษา เป็นภารกิจหนึ่งของ มหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาถือว่าเป็นภารกิจสำคัญเทียบเท่างานวิชาการ ดังนั้น งานกิจการนักศึกษาจึงเดินไปคู่กับงานวิชาการ โดยมุ่งหวังที่จะเป็นส่วนในการส่งเสริมให้นักศึกษา ประสบความสำเร็จในการเรียนและมีวิถีชีวิตที่ดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ดังนั้น จึงถือว่าเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย

เมลดา กลิ่นมาลี (2559) ได้สรุปความหมายของงานกิจการนักศึกษาว่างานกิจการนักศึกษา คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาและเป็นกิจกรรมที่นอกเหนือจากการเรียน การสอนในห้องเรียนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความประพฤติที่ดีรู้จักนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์และสามารถใช้ชีวิตอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

ศรีสลุย รอนไพริน (2559) ได้สรุปความหมายของงานกิจการนักศึกษาว่างานกิจการนักศึกษาหมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์พิเศษ ให้นิสิตนักศึกษาได้มีการพัฒนาการที่ดีเสริมสร้างบุคลิกภาพและสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น นักศึกษาจะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ และเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมเอง โดยได้รับการดูแลจากผู้บริหารและอาจารย์เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน

ดังนั้น งานกิจการนักศึกษา จึงเป็นหน่วยงานที่มีการส่งเสริมนักศึกษาในด้านทักษะต่างๆ ที่ไม่มีการเรียนการสอนในห้องเรียน และจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษามีความพร้อมในการเรียนการสอน และออกสู่สังคมการทำงานอย่างมีคุณภาพ

3.3 หลักการของงานกิจการนักศึกษา

สลักจิต พุกจรูญ และพลกฤษณ์ คุ้มกล้า (2551) กล่าวว่า กิจการนักศึกษามีประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะพัฒนานักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการปรับตัวและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ การเรียนรู้ในสถานศึกษาทำให้เกิดการสังสมบุคลิกภาพ อันนำไปสู่การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม การควบคุมตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม

สุภชฌาน ศรีเอี่ยม (2553) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาสำนักกิจการนักศึกษาในอนาคต ควรส่งเสริมให้สำนักกิจการศึกษานั้นมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อให้เข้าใจถึงสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนานักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรร่วมมือกับองค์กรต่างๆ นอกมหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษาได้มีทักษะทางสังคมและมีแนวทางในการประกอบอาชีพต่อไป ทั้งนี้รวมถึงการให้ความสำคัญกับการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ปกครองได้ร่วมพัฒนาและแก้ปัญหาของนักศึกษาร่วมกัน และที่สำคัญสำนักกิจการศึกษาก็ควรพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริการนักศึกษาและเข้าใจถึงวิธีการพัฒนานักศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานของงานกิจการนักศึกษามีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง

ชะเอิ้น พิศาลวัชรินทร์ (2553) กล่าวว่า งานของกิจการศึกษาก็เพื่อพัฒนาความสมบูรณ์ของนักศึกษาทั้งในด้านภูมิปัญญา พละนามัย จิตใจ ด้านคุณธรรม และด้านสังคม

อำพน กลีบปาน, จีระพงษ์ มะปะวงศ์, ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ (2557) ผลการวิจัย พบว่าการดำเนินงานของงานกิจการนักศึกษาคือ ใช้หลักการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ มีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ใช้วิธีการ “สร้างขวัญกำลังใจ” ให้ “ได้ใจ” เพื่อให้บุคลากรอยากมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นทีมเดียวกัน โดยใช้ความยุติธรรม จริงใจ และเป็นกัลยาณมิตร

ศรีสลวย รอนไพริน (2559) กล่าวว่า งานกิจการนักศึกษา มีหลักการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตในสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษา ซึ่งมีหลักการในการดำเนินกิจการ 2 ประการ คือ การพัฒนานักศึกษาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาและสังคม ประการที่สอง คือ การจัดบริการ สวัสดิการ สภาพแวดล้อม หรือสิ่งเอื้ออำนวยต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน

ดังนั้น หลักการของความสำคัญของงานกิจการนักศึกษา คือ การทำงานโดยบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาได้มีการพัฒนาตนเอง มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะทางด้านสังคมต่าง ๆ และมีทิศทางในการประกอบอาชีพต่อไป

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ

4.1 ความหมายของทุนการศึกษา

ทุนการศึกษา หมายถึง เงินทุนสำหรับค่าใช้จ่ายในการศึกษาที่บุคคล หรือองค์กรต่าง ๆ บริจาคให้ เพื่อช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ที่มีอยู่ในหน้าที่เลี้ยงดูปกครองโดยตรงของตนได้ศึกษาเล่าเรียน (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ, 2562)

จรรยา ศรีวิจารณ์ (2555) ได้ให้ความหมายของทุนการศึกษา หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการศึกษาของผู้ที่เรียนอยู่ในสถาบันนั้นที่ทางสถาบันช่วยสนับสนุนและดูแลรับผิดชอบรายจ่ายอาจจะเป็นค่าเล่าเรียนรวมถึงการเรียนต่าง ๆ ที่เอื้อให้นักศึกษา ทุนการศึกษามีความสำคัญต่อการศึกษาจึงเป็นส่วนที่ช่วยผลักดันและสนับสนุนนักศึกษาผู้ขาดแคลน และมีความสามารถพิเศษ

4.2 ประเภททุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ

งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการด้านทุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา โดยในการบริการมีการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 จนสำเร็จการศึกษา เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษา โดยวิชุดา จำเียรพันธ์ (2548) ได้กล่าวถึงการบริการนักศึกษา หมายถึง งานบริการต่างๆ

ที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นตั้งแต่นักศึกษาเริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียนให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม อารมณ์ และจิตใจ จะได้มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้

โดยคณะวิทยาการจัดการมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนด้านสวัสดิการแก่นักศึกษา โดยเฉพาะสวัสดิการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของนักศึกษา ได้แก่ ด้านทุนการศึกษา โดยแบ่งทุนการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ทุนการศึกษาจากเงินรายได้ของคณะวิทยาการจัดการ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ คณะฯมีนโยบายจัดสรรเงินทุนการศึกษาดังกล่าวขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาที่มีฐานะขาดแคลนทุนทรัพย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยจัดสรรเงินเป็นทุนการศึกษาให้นักศึกษาต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษา โดยไม่มีการขอใช้คืน นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาจำเป็นต้องมีการเข้าร่วมกิจกรรมและช่วยเหลืองานตามที่คณะวิทยาการจัดการกำหนด นอกจากนี้นักศึกษาจะได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทางด้านทักษะที่เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ผ่านการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาทุน เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมเรียนรู้วิถีชีวิต เป็นต้น

2. ทุนเรียนดี คณะฯมีนโยบายจัดสรรเงินทุนการศึกษาดังกล่าวขึ้นเพื่อส่งเสริมนักศึกษาที่มีผลการเรียนดีจากระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่เข้าศึกษาต่อในคณะวิทยาการจัดการในโครงการรับนักเรียนที่มีผลการเรียนดี โดยทุนการศึกษาจะไม่มีการขอใช้คืน ซึ่งนักศึกษาที่มีคุณสมบัติตามประกาศการรับนักศึกษา จะได้รับทุนการศึกษา จำนวน 13,000 บาทต่อคนต่อปีการศึกษา

3. ทุนทำงานแลกเปลี่ยน คณะฯมีนโยบายการจัดเงินทุนการศึกษาดังกล่าวขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่ประสงค์จะหารายได้พิเศษระหว่างเรียน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ได้มีรายได้ในระหว่างเรียนโดยไม่ต้องออกไปหารายได้จากบริษัทหรือห้างร้านภายนอก ซึ่งคณะฯจะเปิดรับสมัครในสัปดาห์แรกของภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 โดยนักศึกษาจะทำงานภายในหน่วยงานของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งมีอัตราค่าตอบแทนให้นักศึกษาชั่วโมงละ 40 บาท และทำงานจำนวน 100 ชั่วโมง เป็นเงินจำนวน 4,000 บาทต่อคนต่อภาคการศึกษา โดยนักศึกษาจะใช้เวลาว่างจากการเรียนของนักศึกษาในการทำงานตามวันเวลา ราชการ หรือตามที่หน่วยงานต้นสังกัดที่นักศึกษาเลือกกำหนด

2. ทุนการศึกษาจากบุคคลและหน่วยงานภายนอก แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ทุนประเภทรายปีแบบต่อเนื่อง โดยมอบให้ทุกปีการศึกษาต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งคณะฯ จะมีการรายงานผลการศึกษาไปยังหน่วยงานที่มอบทุนการศึกษาแก่นักศึกษาทุกภาคการศึกษา นอกจากนี้นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาจะต้องเข้าร่วมกิจกรรม และช่วยเหลืองานตามเงื่อนไขที่คณะฯได้ กำหนด

2. ทุนประเภทรายปีไม่ต่อเนื่อง โดยมอบให้กับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ประเภทรายปีไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมและช่วยเหลืองานตามเงื่อนไขที่คณะฯ กำหนด

โดยงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านทุนการศึกษา ดังนี้

1. จัดตั้งงบประมาณ ควบคุมการใช้จ่าย และรายงานงบประมาณของทุนการศึกษา
2. จัดเตรียมเอกสารด้านทุนการศึกษา ได้แก่ เอกสารการประชาสัมพันธ์ เอกสารใบสมัครขอรับทุนการศึกษา และเอกสารอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับทุนการศึกษา
2. ประชาสัมพันธ์รับสมัครทุนการศึกษาให้นักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ทุนการศึกษา จัดทำตารางสำรวจวัน เวลาของ คณะกรรมการและเชิญคณะกรรมการดำเนินการสัมภาษณ์ทุนการศึกษา
4. พิจารณาจัดสรรเงินทุนการศึกษา โดยดำเนินการจัดทำคะแนนการสัมภาษณ์ หลักเกณฑ์การพิจารณา และประกาศรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา
5. จัดปฐมนิเทศนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาเพื่อรับทราบวัน เวลา ในการเข้ารับมอบ ทุนการศึกษา และรับทราบข้อปฏิบัติ เงื่อนไขสำหรับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา
6. ดำเนินการจัดพิธีมอบทุนการศึกษา ตลอดจนเชิญผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้สนับสนุน ทุนการศึกษา เพื่อเข้าร่วมในพิธีมอบทุนการศึกษา
7. ดูแลให้คำปรึกษา และควบคุมนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ คณะวิทยาการจัดการกำหนด เพื่อให้นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขตลอด ระยะเวลาที่ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ

4.3 ความสำคัญของทุนการศึกษา

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ดังนั้น ทุกคนจึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษา เนื่องจากมีการแข่งขันกันทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้าน ตลาดแรงงานอย่างมาก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทุกคนจึงต้องมีความรู้ที่เพียงพอ ครอบคลุม ทุกมิติในทุกด้าน และสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยน ประยุกต์ แข่งขัน กับระบบสังคม เศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ ซึ่งความรู้ที่จะสามารถแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ในตลาดแรงงานได้ นักศึกษาต้องมีความรู้ในระดับอุดมศึกษาหรือระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อยเพื่อใช้ ประกอบการสมัครงาน ประกอบกับความรู้ทางด้านทักษะสังคมที่ได้รับจากนอกรั้วเรียน ซึ่งในการศึกษา ระดับอุดมศึกษาย่อมมีความแตกต่างจากการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาทั้งในด้านของการเรียนการสอน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และที่สำคัญ คือ ค่าใช้จ่ายในระดับอุดมศึกษาที่มีจำนวนมากกว่าการศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษาเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าเอกสารการเรียนการสอน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าหอพัก และรายจ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการเรียนในมหาวิทยาลัยฯ โดยค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับอุดมศึกษาเหมาะสมจ่ายภาคการศึกษาละ 16,000 บาทต่อคนต่อภาค การศึกษา นอกจากนี้มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้แก่ ค่าเล่าเรียนและหนังสืออุปกรณ์การเรียนเฉลี่ยต่อภาค

การศึกษาเท่ากับ 12,059 บาท (วัชร จรูญวงศ์, เจตน์สฤกษ์ สัจพันธ์, ณัฐสมันตร์ รังสี, วิณา แพพิน, 2551) ซึ่งนับได้ว่าเป็นจำนวนเงินที่มากสำหรับครอบครัวนักศึกษาที่มีรายได้ไม่แน่นอน ค่าใช้จ่ายเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อความวิตกกังวลและความเครียดของนักศึกษาในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ดังการศึกษาของภาสกร สอนเรือง (2550) พบว่า ค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่ได้รับต่อเดือนและสถานภาพทางการเงินของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้อาจส่งผลให้นักศึกษาลาพักการศึกษาหรือหยุดเรียนกลางคัน เนื่องจากไม่มีเงินสำหรับศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา รัฐบาลจึงได้มีนโยบายจัดสรรงบประมาณสนับสนุนทุนการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียนและพื้นที่ของสถานศึกษา โดยบูรณาการระบบการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มโอกาสแก่ผู้ยากจนและด้อยโอกาส โดยรัฐบาลได้สนับสนุนทุนการศึกษาในรูปแบบของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) เพื่อสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นปราชญ์แห่งการพัฒนาท้องถิ่น สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะที่ดี และมีอาชีพที่มั่นคง (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2561) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและเพื่อพัฒนานักศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความอุดมสมบูรณ์ และมีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะ จิตสำนึกและค่านิยมที่ดีงาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงได้มีการให้บริการด้านเงินช่วยเหลือนักศึกษาทั้งในรูปแบบของเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและทุนการศึกษาต่าง ๆ ทั้งทุนมหาวิทยาลัยฯ และทุนจากผู้สนับสนุนภายนอก เพื่อให้ นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ ที่นักศึกษาสังกัดได้อย่างมีความสุขซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่กล่าวว่าจะสร้างบัณฑิตที่มีสมรรถนะทางวิชาการ และวิชาชีพ ซื่อสัตย์ มีวินัย ใฝ่ปัญญา จิตสาธารณะและทักษะในศตวรรษที่ 21 สามารถประยุกต์ความรู้บนพื้นฐานประสบการณ์จากการปฏิบัติ (พันธกิจมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560)

คณะวิทยาการจัดการเป็น 1 ใน 17 คณะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาและส่งเสริมให้นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในคณะวิทยาการจัดการได้ศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษาและมีความสุขตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งสนับสนุนทุนการศึกษาโดยการนำเงินรายได้มาจัดสรรงบประมาณให้กับนักศึกษาในรูปแบบทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ สำหรับนักศึกษาที่ครอบครัวไม่มีเงินเพียงพอ, ทุนทำงานแลกเปลี่ยน สำหรับนักศึกษาที่ต้องการหารายได้พิเศษเพื่อช่วยเหลือทางบ้านด้านการเงิน และทุนเรียนดี สำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดีและส่งเสริมให้นักศึกษามีกำลังใจในการศึกษา มีแรงจูงใจในการเรียน เป็นต้น นอกจากนี้มีการติดตามให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาทั้งในเรื่องส่วนตัว การใช้ชีวิตประจำวัน และมีการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อส่งเสริมพัฒนานักศึกษาที่ได้รับทุนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสุขในการใช้ชีวิต และสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดี

ซึ่งการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือสนับสนุนทุนการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญทำให้นักศึกษาได้ศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนมีความสุขขณะศึกษาเล่าเรียน ลดความวิตกกังวลความเครียดของนักศึกษา

อีกทั้งทำให้นักศึกษามีความมั่นคงทางอาชีพในอนาคต สามารถนำความรู้ไปต่อยอดในการศึกษาระดับที่สูงต่อไปและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และสามารถแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

दनัย เทียนพุด (2543) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผลซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการคือการให้ด้วยเหตุผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ และปฏิญาณอยู่ตลอดเวลา

สมิต สัชฌุกร (2545) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าควรระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

มนูญ พุฒทอง (ม.ป.ป. อ่างในสมิต สัจฉกร, 2545) ให้ความเห็นว่า พื้นฐานในการเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548) กล่าวว่า หัวใจของการบริการที่เป็นเลิศ มิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการอยู่ตรง “คุณค่า” ที่คุณส่งมอบต่อผู้อื่นผู้รับบริการ จะรู้สึกว่าคุณมีหัวใจของการบริการก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าคุณตอบสนองเขาอย่างถูกต้องเข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นคนพิเศษ

เบญจมา เจนการ (2548) การบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้ว ควรมีความสมบัติด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปขององค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย
2. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี
3. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

กุลชน ธนาพงศธร (2548) สรุปหลักการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. หลักการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งทีองค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค การบริการที่ดึนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องมีไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2545) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่ปรากฏออกมาในรูปของการบริการในขณะเดียวกันการบริการยังเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึก และจิตใจ เพื่อเชื่อมโยงไปยังผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องมีความเอาใจใส่ มีมิตรไมตรีต่อผู้รับบริการ ยอมรับฟังและตั้งใจแก้ไขปัญหอย่างกระตือรือร้น ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะชื่นชมและพึงพอใจ ตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (อ้างถึง ในปิยภรณ์ อภิฐานจิตติ, 2551)

สมชาติ กิจยรรยง (2521) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการผู้ให้บริการ ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงานของตนเองและใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแลหรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มิหิว ตาไวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ กล่าวคือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการเกิดจากเพิ่มงานที่มีการประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้

สืบศรี ทองวิเชียร (2562) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ให้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

Tenner and Detoro (1992 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบไปด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานที่บริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ดังนั้น การให้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่ควรพิจารณาจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ องค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้วจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

6. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ขวลิต เหล่ารุ่งเรืองกาญจน์ (2538) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่าเป็นมาตรฐานที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องอุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ วิทยุคุณวุฒิเป็นการให้บริการที่เสมอภาค
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติ
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน ถูกกาลเทศะ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่าง ในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งควรเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

อาภรณ์ อุณหวัชคณิตดา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล ผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด

วชิรา เดชสำราญ (2550) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความคิดของบุคคล ซึ่งความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวังถ้าความต้องการได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นที่เราเรียกว่า ความรู้สึกในทางบวก

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่จะควรจะเป็นไปได้ตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยและเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สมหมาย เปี้ยถนอม (2551) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่หายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

วงเดือน เจริญ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจและประทับใจจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการและมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จหรือประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับโดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใด ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ การเรียนรู้นั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จาก สายตา คำพูด การแสดงออกทางพฤติกรรม

ณริตา ศาลาน้อย (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

นภาพร ไอรรัตน์ (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

รัชฎาพร พันธุ์ทวี (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ บุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวกหากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

ฉัตรวารี แทนสุวรรณ (2563) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ความสบายใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ แต่ตรงกันข้ามถ้าหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้นแต่จะเกิดทัศนคติทางลบ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการบริการของรัฐขึ้นอยู่กับลักษณะของการบริการซึ่งพิจารณาได้จาก 5 เกณฑ์ ได้แก่

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกหรือความรู้สึกทางด้านลบ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

7. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

7.1 ความหมายของความคาดหวัง

สุณีย์ ธีรดากร (2542) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุที่ไปถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ความคาดหวังที่เป็นความหมายทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้เจาะจงเฉพาะการกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติและค่านิยมด้วย

สมิต สัชฌุกร (2545) ความคาดหวัง คือ สิ่งที่ใช้บริการต้องพบ/เห็นในสิ่งที่สวยงาม ดังนั้นการให้บริการที่ตื้นนั้นหากผู้ใช้บริการประทับใจเมื่อแรกเห็น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจได้เป็นอย่างดีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการ ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจและอาจมีการแสดงออกทางอาการหรือไม่แสดงออกทางอาการได้

พิสิฐ มหามงคล (2546) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ความคาดหวังจึงเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือ การคาดการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจึงเป็นไปตามผลลัพธ์ของความคาดหวังที่ตั้งไว้

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

จิตะชัช มนตรี ณ อยุธยา (2551) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นการคาดคะเนความเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยผลของความคาดหวังนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ ความคาดหวังนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ของความพยายามและการกระทำเป็นต้น

พิชญญา พิศชนวนชม (2553) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดหมายหรือคิดคาดการณ์ถึงอนาคตในสิ่งที่ดีเป็นความปรารถนาอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งจะมีผลต่อการรับรู้ของบุคคลทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จ

รัตนา สมบูรณ์ และคณะ (2554) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหมายว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกันอันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการที่เขาได้รับ

อ้อมใจ วงษ์มณฑา (2555) ได้ให้ความหมายความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการและการคาดหมายของบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อองค์กรที่ต้องการให้เป็นต้องการให้ปฏิบัติตามที่ตนเองต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ดังนั้น ความคาดหวังเป็นทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่บุคคลนั้นได้พบเจอ ซึ่งแต่ละคนจะมีความคาดหวังที่มากหรือน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ

ประสบการณ์และสถานการณ์ที่พบเจอ ซึ่งหากสิ่งที่คาดหวังตรงตามความต้องการจะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ หรือพฤติกรรม สถานการณ์นั้น ๆ ได้

7.2 ประเภทของความคาดหวัง

Hurlock (1973 อ้างถึงในสุรเชษฐ แก้วกับทอง, 2557) กล่าวว่า ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้นและความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับความเข้มของความต้องการ 2 ประการ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อยจึงจะถึงระดับที่เขาพอใจถ้าขาดมากหรือต้องการมากก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่งที่คุณต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใดถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มข้นของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรกวิน (2522) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวังก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบผลสำเร็จตามความคาดหวังและเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้นเข้มข้นขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการและความเข้มข้นก็จะลดลงและจางหายไป

สมิต สัจฉกร (2545) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการชั้น 1 ก็คือความสะอาด รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่และรับการตอบสนองตามความต้องการอย่างถูกต้องถูกใจที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอย

สุรเชษฐ แก้วกับทอง (2557) กล่าวว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบในระยะสั้นและระยะยาวความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายามและความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวลขาดความสมดุลของชีวิต

กรรณก มักรารุณ (2558) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุดขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวังเป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใดในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้วเพิ่มคุณค่ามากขึ้นความคาดหวังนั้นก็จะมีผลสูงสุดแก่เขา

ดังนั้น ความคาดหวังของบุคคลมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ระยะยาวและระยะสั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจมากหรือน้อย หรือได้รับประโยชน์จากสิ่งที่คาดหวังไว้มากหรือน้อยเช่นกัน

7.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Vroom (1970 อ้างถึงในสุนทร สุทองหล่อ, ฐิติพร ลิขิตฐา, ณิชฐา สัจข์ทอง, 2558) กล่าวถึง ความคาดหวังในทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น มนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูงไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติอาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานเน้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกลงทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

Herlock (1973 อ้างถึงใน วิไลวรรณ วิทยารธรรมธัช, 2543) ได้รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเกิดความคาดหวังตามแนวคิดของ Herlock ซึ่งสามารถสรุปไว้ดังนี้

1. วัฒนธรรม หมายถึง ค่านิยมความเชื่อและกิจกรรมต่างๆที่มีความเฉพาะในสังคมนั้นๆ มักจะมีผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกันของคนในแต่ละสังคมเช่น สังคมหนึ่งอาจมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ของคนในสังคมนั้นจึงมักถูกคาดหวังให้เป็นคนที่คิดนอกกรอบในขณะที่อีกสังคมหนึ่งให้ความสำคัญกับการเชื่อฟังคนในสังคมก็มักจะถูกคาดหวังให้เป็นคนที่ยึดมั่นและปฏิบัติตามคำสั่งเป็นต้น

2. ครอบครัพลักษณะของครอบครัว โดยเฉพาะขนาดและการเรียนรู้ของครอบครัวมักจะมีผลต่อการตั้งเป้าหมายและการวางอนาคตซึ่งจะนำไปสู่ความคาดหวังที่บุคคลจะมีต่อตนเองและผู้คนรอบข้างโดยบุคคลที่อยู่ในครอบครัวขนาดเล็กจะมีการเลี้ยงดูอย่างเข้มงวดน่าจะถูกตั้งความหวังจากคนรอบข้างค่อนข้างสูงและทำให้บุคคลนั้นตั้งเป้าหมายให้สูงตามความคาดหวังนั้นด้วย

3. สถานภาพทางสังคม เป็นผลมาจากฐานะทางเศรษฐกิจโดยหากมีฐานะทางเศรษฐกิจดีมากจะมีสถานภาพทางสังคมสูงตามไปด้วยในขณะที่เดียวกันก็ถูกคาดหวังจากผู้คนจำนวนมากขึ้นตามสถานภาพที่ได้รับ

4. วินัย หากบุคคลสามารถยอมรับในกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่สังคมกำหนดขึ้นได้จะทำให้สามารถตั้งความหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริงแต่หากไม่สามารถปฏิบัติได้มักจะมี ความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือเป็นความคาดหวังที่สังคมไม่ต้องการ

5. สถานภาพในกลุ่ม เป็นสถานภาพในลักษณะของคนกลุ่มน้อยหรือคนกลุ่มใหญ่ในสังคมที่อาศัยอยู่ซึ่งมักส่งผลต่อความคาดหวังในการพยายามเลื่อนฐานะของตนเองให้สูงขึ้นโดย

บุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเป็นส่วนน้อยมักจะตั้งความหวังในการพัฒนาตนเองมากกว่าคนที่มีสถานภาพทางสังคมสูงอยู่แล้ว

6. การใช้กลไกทางจิต หมายถึง การใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้บุคคลรู้สึกสบายใจหรือเพื่อเป็นการรักษาศักดิ์ศรีของตนเอง ดังนั้น หากบุคคลใช้กลไกทางจิตในการหลีกเลี่ยงจากความจริงที่เผชิญอยู่ บุคคลนั้นมีความคาดหวังที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

7. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายและการคาดหวังในอนาคตโดยบุคคลที่ประสบความสำเร็จมักจะสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองด้วยการตั้งความหวังมากกว่าคนที่ประสบความล้มเหลว

8. เพศ ความเป็นเพศหญิงและเพศชายนำไปสู่การคาดหวังในเรื่องหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ผู้หญิงมักถูกคาดหวังในเรื่องความสงบเสงี่ยมมีมารยาทงามในขณะที่ผู้ชายมักถูกคาดหวังในเรื่องการเป็นผู้นำและเป็นสุภาพบุรุษ เป็นต้น

9. เชื้อชาติ ตั้งความหวังของบุคคลในบางครั้งอาจพิจารณาได้จากระดับสติปัญญา ความสนใจโดยเฉพาะคนที่มีความรู้สูงมากตั้งเป้าหมายความสามารถของตนโดยไม่ได้พิจารณาถึงจุดมุ่งหมายหรือค่านิยมร่วมของกลุ่ม

10. บุคลิกภาพหรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับความสามารถในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อความคาดหวังที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่นโดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ชัดเจนมั่นคงมักจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆค่อนข้างสูงในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ชัดเจนไม่แน่นอนมักจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆค่อนข้างต่ำ

Lewin and Tolman (1983 อ้างถึงในพรธีรัตน์ ทิศาเจริญศักดิ์, 2550) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังของคนโดยอธิบายว่า การคาดหวังเป็นตัวนำในการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมตลอดมา คนจะมีความคาดหวังในความคิดไว้ก่อนเสมอ ไม่ว่าคนจะนึกคิดอะไร ซึ่งต่อมาแนวความคิดนี้ก่อให้เกิดประโยชน์หลักๆ 3 ประการ คือ

1. กระบวนการตัดสินใจของคนควรเสริมสร้างอะไรบ้างจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูง

2. ทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement)

3. ทฤษฎีจูงใจในการทำงาน

อริยา คูหา (2556) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเองหรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิดทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นทุกคนก็ต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตนต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

พัชรี มหาลาภ (2538) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกันเพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ความยากง่ายของงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้นในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมาเพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. การประเมินความเป็นไปได้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าแตกต่างกันได้ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลังประสบการณ์ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นของแต่ละบุคคล

8. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ และความแตกต่างระหว่างบุคคล

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2532) กล่าวว่า อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ตั้งทฤษฎีโดยมีแนวความคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการเหล่านี้เองที่ไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม โดยความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรม ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น
3. การที่คนจะเปลี่ยนความต้องการจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงได้นั้นความต้องการในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน

8.1 ความต้องการตามแนวคิดของ Maslow เรียงเป็นลำดับชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีระ (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เช่น ความหิว ความกระหาย ความง่วง ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการนี้จะมีมากในกลุ่มคนที่มีความขาดแคลน เช่น ผู้มีอาชีพหาเช้ากินค่ำ ส่วนใหญ่กลุ่มคนเหล่านี้ทำงาน เพราะต้องการค่าจ้างเพื่อสนองความต้องการทางสรีระมากกว่าทางอื่น
2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านสรีระได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะหาทางทำให้ตนปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็จะแสวงหาความมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน และการงาน ความต้องการประเภทนี้ทำให้เกิดการผลักดันให้มีการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานต่าง ๆ หรือการเกิดบริษัทประกันภัย
3. ความต้องการความรัก และต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Love and Belonging Needs) ความต้องการความรัก ความผูกพัน และการยอมรับจากบุคคลอื่น จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล

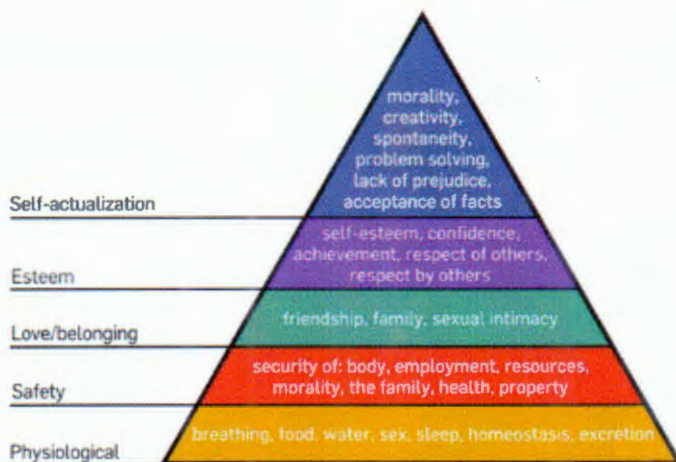
ต้องการความสัมพันธ์ไมตรีกับคนอื่น โดยการแสวงหาและเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนการรับผิดชอบต่อการมีชีวิตคู่

4. ความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความสำเร็จ ชื่อเสียง เกียรติยศ และการยกย่องนับถือ Alderfer กล่าวว่า ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ความภาคภูมิใจในตนเองกับการให้ผู้อื่นยกย่องให้เกียรติ ความต้องการนี้พบมากในคนที่มีความฐานะทางเศรษฐกิจดี หรือคนที่มีการศึกษาสูง

5. ความต้องการทำตนให้ประจักษ์ (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ บุคคลที่มีความต้องการในระดับนี้จะแสดงพฤติกรรมออกใน 5 ลักษณะ ได้แก่

1. ยอมรับตนเองและผู้อื่นรวมทั้งความเป็นจริงตามธรรมชาติ
2. เป็นคนที่พร้อมจะพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่
3. มีความต้องการแสวงหาความรู้และความเข้าใจในสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา
4. ความเป็นอิสระจากสิ่งล่อใจทางสังคม
5. มีความซาบซึ้งในสุนทรียะและมีมโนธรรม จริยธรรม ประจักษ์

8.2 แนวความคิดมนุษยนิยมภายใต้แนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เกิดมาดีและพร้อมที่จะทำสิ่งดี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน โดยมาสโลว์ได้อธิบายผ่านทางทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 5 ประการ ซึ่งประกอบด้วย



ภาพประกอบที่ 3 ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Human Need) ที่มา : Wikimedia (2015 อ้างถึงใน อริยา คูหา, 2561)

8.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

โดยปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Growth Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมายความต้องการเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

8.4 ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล

Melvin L. DeFleur (1970 อ้างถึงในภักชนก ล้อสินคำ, 2551) กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในทางจิตวิทยา เช่น ทศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่แตกต่างกัน ทำให้ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารหรือตีความหมายแตกต่างออกไป จึงได้เสนอหลักการพื้นฐานของทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนี้

1. บุคคลมีความแตกต่างกันอย่างมากในองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพและสภาพจิตวิทยา
2. ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้บางส่วนมาจากความแตกต่างทางชีวภาพหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่มาจากความแตกต่างที่เกิดจากการรับรู้
3. บุคคลที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จะเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน
4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

9. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

9.1 ความหมายของการรับรู้ (Perception)

รัจรี นพเกตุ (2540) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการประมวลและตีความ ข้อมูลที่อยู่รอบๆ ตัวเรา โดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก

เดมศักดิ์ คทาวิช (2549) กล่าวว่าคือ ขั้นตอนหนึ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเกิดกระบวนการรับสัมผัสขึ้นกับร่างกาย

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคจัดการ และแปลความบังจัญนำเข้าในการสร้างภาพที่มีความหมายของโลกสัมผัสสิ่งใดๆ ผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส และความรู้สึกทางจิตใจทำการสรุปและตีความหมายของสิ่งสัมผัสนั้นๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายหรือมีความสอดคล้องกับภาพความจริงจำเดิมและส่งผลให้เกิดการกระทำที่ตอบสนองต่อการรับรู้ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2551) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการได้รับสัมผัสจากประสาทสัมผัสแล้วตีความ และให้ความหมายต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของผู้บริโภค

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2556) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่อินทรีย์ หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง กระบวนการนี้จะเริ่มจากอวัยวะรับสัมผัส (Sensory Organ) สัมผัสกับสิ่งเร้าแล้วส่งกระแสประสาทไปยังระบบประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะอาศัยประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯลฯ เพื่อแปลความหมายของอาการสัมผัส (Sensation) ออกมาเป็นการรับรู้

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2558) ให้ความหมายว่าเป็น กระบวนการสัมผัสต่อสิ่งเร้าโดยผ่านสมอง เกิดการคิดและแปลความหมายจากประสบการณ์เดิม อันเป็นพื้นฐานการทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้

อริยา คูหา (2556) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การสัมผัสที่มีความหมายที่บุคคลได้รับผ่านประสบการณ์และเรียนรู้ให้สามารถเข้าใจเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ได้

ดังนั้น การรับรู้ คือ การประมวลผลหรือตีความสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว โดยผ่านการสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประกอบกับประสบการณ์เดิม และการตีความข้อมูล เป็นต้น

9.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

อริยา คูหา (2556) กล่าวถึง การรับรู้ (Perception) ว่า เกิดจนกระทั่งตายเรารับรู้สิ่งเร้ารอบๆ ตัว ผ่านประสาทสัมผัสในลักษณะต่างๆ ที่เป็นพลังงานรูป รส กลิ่น แสง เสียง และสัมผัสผ่านเข้าสู่ระบบประสาทสัมผัสแล้วส่งต่อไปที่สมอง เพื่อแปลผลให้เกิดความรู้สึกเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การรับรส การได้ยิน ด้วยเหตุนี้พฤติกรรมความรู้สึก (Sensation) จึงเป็นพฤติกรรมตอบสนองขั้นแรกของร่างกายที่ได้จากสิ่งแวดล้อม จากนั้นสมองก็จะแปลความหมายหรือตีความรู้สึกเป็นการรับรู้ (Perception) ว่าสิ่งเร้าที่มากระทบจากภายนอกนั้นคืออะไร

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้เป็นการแสดงถึงความสลับซับซ้อนและธรรมชาติของการกระทำตอบโต้ในการรับรู้ แบ่งกระบวนการย่อยได้ออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. สภาพแวดล้อมภายนอก (external environment) ในที่นี้หมายถึงสิ่งเร้า (stimulus) หรือสถานการณ์ (situation) สิ่งเร้านั้น ก็คือ การเร้าทางประสาทสัมผัส (sensual stimulation) ดังกล่าวมาแล้ว ส่วนสถานการณ์ต่างๆ นั้น อาจเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) เช่น สถานที่ทำงาน ภูมิอากาศ หรือสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม (sociocultural environment) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้จะไม่อาจเกิดขึ้นได้เลย หากไม่มีสิ่งเร้ามากระทบตัวบุคคลหรือเกิดสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งขึ้น แต่หากปรากฏมีสิ่งเร้าหรือเกิดสถานการณ์ดังกล่าว ก็ถือว่าขั้นตอนแรกของการย่อยได้เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งจะตามด้วยขั้นตอนต่อไป

2. การเผชิญหน้าในการรับบริการ (confrontation) อาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ของบุคคลเริ่มเมื่อบุคคลนั้นได้เผชิญหน้ากับสิ่งเร้าทางกายภาพอย่างหนึ่งอย่างใดโดยเฉพาะ หรือเผชิญกับ

สถานการณ์ทางสังคมวัฒนธรรมสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งดังกล่าวมาแล้ว ตัวอย่างของการเผชิญทั้งสภาพแวดล้อมทางกายและทางสังคมวัฒนธรรม ได้แก่ การที่บุคคลเข้าไปทำงานในองค์กรหนึ่งและถูกแวดล้อมด้วยทั้งสภาพแวดล้อมทางกายและสภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรมขององค์กรการรับรู้ในสิ่งเร้าทางกายภาพของบุคคลนั้นจะเป็นไปได้มากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับตัวกรองความรู้สึก (sensory filters) ของบุคคลนั้นๆ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ความสามารถทางกายภาพของบุคคล อาทิความสามารถของสายตา ซึ่งมีต่าง ๆ กัน เช่น บางคนตาสั้น บ้างตาวาว บ้างตาเอียงหรือความสามารถในการได้ยิน เป็นต้น นอกจากนั้นตัวกรองหรือความสามารถนี้ยังเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามอายุ ความอดทนทางกายภาพ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการรับรู้ของประสาทสัมผัสนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคลจริงๆ แม้การรับรู้ในประสาทสัมผัสจะเกิดขึ้น และร่างกายมนุษย์รับข้อมูลดิบของสิ่งเร้าแล้วก็ตามความรู้สึกนึกคิดในจิตใจบุคคลนั้นจะยังไม่เกิดจนกว่าขั้นตอนของการคัดเลือกจะมีขึ้น

3. การคัดเลือกการบริการ (selection) เมื่อผ่านขั้นตอนการเผชิญหน้ากับสิ่งเร้าและสถานการณ์และรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้ว ในท่ามกลางสิ่งเร้ามากมายและสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น บุคคลจะเลือกให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อมภายนอกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามทัศนคติของบุคคลนั้น ขั้นตอนนี้เรียกว่าการคัดเลือก (selection) ขั้นตอนการคัดเลือกนี้จะเกี่ยวข้องกับตัวกรองทางจิตวิทยา (psychological filters) ซึ่งจะกำหนดว่าสิ่งเร้าใดที่บุคคลจะรับไว้หรือจะปฏิเสธ บุคคลจะมีความตระหนักหรือเห็นความสำคัญในสิ่งเร้าที่ตนได้คัดเลือก และจะไม่เห็นความสำคัญในสิ่งเร้าที่ตนปฏิเสธแม้สิ่งเร้าเหล่านั้นจะมีอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันก็ตาม ในขั้นตอนการคัดเลือกนี้ปรากฏมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือก นั่นก็คือลักษณะของสิ่งเร้า และลักษณะของผู้ทำการคัดเลือก

4. การจัดระเบียบ (perceptual organization) เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าในสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ก็จะเกิดการจัดระเบียบของการเรียนรู้ (perceptual organization) ทั้งนี้เพื่อจะเป็นการปูทางให้ขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นต่อไปแม้บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว อันทำให้เขาแตกต่างไปจากบุคคลอื่นอย่างมากก็ตามแต่ก็มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อตัวการจัดระเบียบของการรับรู้ในสิ่งเร้าของบุคคลโดยทั่วไปปัจจัยเหล่านั้น ได้แก่ ความคล้ายคลึงกัน (similarity) เช่น ความคล้ายคลึงกันในเรื่องสี ขนาด หรือลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้เห็นความแตกต่างทางกายภาพ นอกจากนั้นระยะใกล้ไกล (proximity in space) ความเร็วช้า (proximity in time) ของสิ่งเร้าหรือสิ่งที่ถูกรับรู้ก็มีอิทธิพลต่อการจัดระเบียบของการรับรู้ด้วยเช่นกัน นั่นก็คือสิ่งที่อยู่ใกล้ๆ กัน หรือเคลื่อนไหวด้วยความเร็วช้าพอมๆ กันจะถูกรับรู้ว่าอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

5. การตีความ (interpretation) ขั้นตอนการตีความ (interpretation) นี้ เป็นขั้นตอนของการตีความในสิ่งเร้าที่รับเข้ามาในตัวบุคคลและได้จัดระเบียบไว้แล้ว การตีความนี้ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในบรรดาขั้นตอนทั้งหลาย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตีความ ก็คือ ลักษณะของสิ่งเร้าและลักษณะส่วนตัวของบุคคลผู้นั้น

ดังนั้น การรับรู้ จึงเป็นการรับรู้ความรู้สึก พฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถรับรู้ได้จาก สิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก การพิจารณา ความสนใจ หลังจากนั้นจะมีการตีความจากสิ่งที่ได้รับรู้

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้วัตถุ (Material Perception) แม้วัตถุจะเป็นสิ่งไม่มีชีวิตและมีความคงที่ของขนาด รูปทรง สีสัน ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปตาม เวลา สถานที่ และบุคคลเหมือนมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การรับรู้วัตถุของมนุษย์มีลักษณะเด่นที่น่าสนใจอย่างหนึ่งคือ แม้วัตถุจะมีคุณสมบัติของความคงที่ในเรื่องของขนาด รูปทรง สีสันดังกล่าวมาแล้ว แต่มนุษย์แต่ละคนก็สามารถรับรู้วัตถุคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ซึ่งทางจิตวิทยาเรียกว่า ภาพลวงตา (Visual Illusion) ทั้งนี้เนื่องจากอิทธิพลของความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในแง่ของประสบการณ์ส่วนตัว ค่านิยมทัศนคติ ความสนใจ อารมณ์ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ และสติปัญญา นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับอิทธิพลขององค์ประกอบของสิ่งเร้าหรือวัตถุนั่นเอง เช่น ระยะทาง ขนาด รูปร่าง การเคลื่อนไหว และทิศทาง ตลอดจนการจัดหมวดหมู่ของสิ่งเร้า ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้วัตถุไว้ ดังนี้

1. ลักษณะประจำตัวของผู้รับรู้ บุคคลจะรับรู้วัตถุได้ถูกต้องแม่นยำเพียงใดขึ้นอยู่กับ

1.1 ประสบการณ์เดิม (Past Experience) ประสบการณ์เดิมจะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายของอาการสัมผัสแตกต่างกันไป ผู้ที่มีประสบการณ์ที่หลากหลายมากกว่าจะมีความสามารถในการรับรู้ได้ดีกว่าและถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย การคุ้นเคยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือการเคยรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งมาแล้วหลายครั้งหลายหนจะทำให้การรับรู้สิ่งนั้นเร็วขึ้น ง่ายขึ้น แต่ถ้าเป็นการรับรู้สิ่งแปลกใหม่ การรับรู้จะช้าลง หรืออาจผิดพลาดได้ง่าย

1.2 สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด (Intelligence) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมการรับรู้สิ่งเร้าต่างๆ ของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี เพราะความฉลาดจะช่วยให้คุณเข้าใจสิ่งต่างๆ สถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการแปลความหมายของอาการสัมผัสได้อย่างละเอียดถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ที่มีสติปัญญาสูงย่อมได้เปรียบในเรื่องการรับรู้ เพราะผู้ที่มีสติปัญญาสูงสามารถเรียนรู้ได้ดีกว่าและเร็วกว่า อีกทั้งยังมีความสามารถในการจำหรือบันทึกข้อมูลที่เรียนรู้มาได้ดีกว่าผู้ที่มีสติปัญญาต่ำกว่า

1.3 การสังเกตพิจารณา (Observation) จะช่วยให้คุณรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ละเอียดและแม่นยำกว่าคนที่ไม่ช่างสังเกตพิจารณา

1.4 ความสนใจและตั้งใจ (Interest and Attention) เป็นส่วนสำคัญไม่น้อยต่อการแปลความหมายของอาการสัมผัส ถ้าบุคคลใดไม่มีความสนใจหรือขาดสมาธิในการรับรู้ จะมีผลทำให้การแปลความหมายของอาการสัมผัสคลาดเคลื่อนได้ง่าย ส่วนคนที่มีความสนใจจดจ่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เขาย่อมต้องสังเกตพิจารณาสิ่งนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

1.5 คุณภาพของจิตใจขณะรับรู้ (Mental Quality) บุคคลที่มีจิตใจไม่แจ่มใส หรือตกอยู่ในสภาวะเหนื่อยอ่อน หมดกำลังใจ และอารมณ์ขุ่นมัว ย่อมส่งผลกระทบต่อสติปัญญา ทำให้เกิดความเฉื่อยชา ขาดสมาธิ ทำให้ไม่เกิดปัญญาหรือความคิดความเข้าใจในสิ่งที่กำลังรับรู้ ทำให้การแปลความหมายผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ง่าย คุณภาพจิตใจในขณะนั้นอาจทำให้บุคคลเกิดอคติและมีแนวโน้ม

ที่จะแปลความหมายไปตามความรู้สึกนึกคิดของตนในขณะนั้น โฟททางตรงกันข้ามบุคคลที่มีอารมณ์แจ่มใส กระชุ่มกระชวย และมีจิตใจปลอดโปร่ง ก็ย่อมทำให้มีสมาธิสามารถดึงสติปัญญาที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ช่วยให้การแปลความหมายของอาการสัมผัสถูกต้องแม่นยำ

1.6 การคาดหวัง (Expectation) การรับรู้ของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกันขึ้นอยู่กับนิสัยและความคาดหวังของผู้รับรู้ บุคคลมักมีความพร้อมที่จะเลือกรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งตามลักษณะนิสัยประจำตัวหรือสิ่งที่ตนคาดหวัง ดังนั้น ความคาดหวังจึงมีแนวโน้มทำให้ผู้รับรู้เกิดอคติได้

1.7 บุคลิกภาพรวม (Personality) บุคลิกภาพที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้การรับรู้สิ่งของหรือวัตถุที่มีลักษณะเป็น 2 นัยต่างกัน คนที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่นจะรับรู้การเปลี่ยนแปลง ของสิ่งเร้าได้ดีกว่าผู้มีบุคลิกภาพแข็งแรงแรง หนักแน่น หรือยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากเกินไป

2. คุณสมบัติและองค์ประกอบของสิ่งเร้า ได้แก่

2.1 ขนาด (Relative Size) สิ่งเร้าหรือวัตถุที่มีขนาดใหญ่โตมากเท่าใดก็จะยังสามารถดึงดูดให้เกิดการรับรู้ได้ดีมากขึ้น เช่น ป้ายโฆษณาที่มีขนาดใหญ่ย่อมดึงดูดความสนใจได้มากกว่าป้ายโฆษณาที่มีขนาดเล็ก

2.2 การเคลื่อนไหว (Motion) สิ่งเร้ามีการเคลื่อนไหวไปมาจะดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่นิ่งอยู่กับที่ การโฆษณาสินค้าจึงนิยมใช้ไฟกะพริบที่มีการเคลื่อนไหวประกอบการโฆษณามากกว่าที่จะใช้สีเขียวแผ่นป้ายธรรมดา

2.3 ความหนาแน่น (Density) ความหนาแน่นหรือความเข้มข้นของสิ่งเร้า สามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่า สิ่งเร้าที่มีความหนาแน่นหรือเข้มข้นมาก อวัยวะรับสัมผัสจะรับสัมผัสได้มากและดีกว่า และมีผลให้เกิดการรับรู้ที่ชัดอีกด้วย เช่น เสียงที่ดังย่อมสามารถเรียกร้องความสนใจได้ดีกว่าเสียงค่อย ๆ หรือแผ่ว ๆ

2.4 การกระทำซ้ำ (Repetition) สิ่งเร้าที่ได้รับการกระทำซ้ำ ๆ หลายครั้งจะกระตุ้นความรู้สึกหรือทำให้เกิดการตื่นตัว และรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่ถูกเสนอเพียงครั้งเดียว ดังนั้น การโฆษณาสินค้าจึงนิยมโฆษณาทางสื่อมวลชนซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อกระตุ้นการรับรู้ของผู้บริโภค นั่นเอง

2.5 ความแปลกและความคุ้นเคย (Surprising and Familiarity) ทั้งความแปลกและความคุ้นเคยล้วนมีอิทธิพลและมีส่วนสนับสนุนต่อกระบวนการรับรู้ของมนุษย์เท่า ๆ กัน ในบางโอกาสสิ่งแปลกใหม่สามารถจะเรียกร้องความสนใจในการรับรู้ แต่ในบางโอกาสความคุ้นเคยกับสิ่งเร้าก็สามารถเรียกร้องความสนใจ และช่วยให้การรับรู้รวดเร็วแม่นยำได้

2.6 สี (Color) สีของสิ่งเร้าสามารถดึงดูดความสนใจของคนได้ไม่เท่ากัน ส่วนมากสีที่เกิดจากช่วงคลื่นยาว เช่น สีแดง สีเหลือง ย่อมดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าสีที่มีช่วงคลื่นสั้น เช่น สีม่วง สีฟ้า อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัยหรือรสนิยมประจำตัวผู้รับรู้ด้วย

2.7 สิ่งปรุงแต่ง (Composition) บางครั้งการรับรู้สามารถคลาดเคลื่อนได้ เนื่องจากสิ่งประกอบปรุงแต่งต่าง ๆ ของสิ่งเร้า เช่น ขนาดเปรียบเทียบ การต่อเติมสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การตัดกันของเส้น เป็นต้น (Briggs, 2007 และ Calvert, 2002 อ้างถึงในอริยา คูหา, 2556)

9.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บุคคล (Factors Influencing Human Perception)

สิ่งที่มีอิทธิพลกระทบต่อการรับรู้บุคคลนั้นมีหลายอย่าง ได้แก่

1. ตัวผู้รับรู้ (Perceiver/Perceiving Person)

1.1 บุคลิกภาพรวมยอด (Personality) คนที่มีบุคลิกภาพแบบสมบูรณ์แบบ (Perfectionist Personality) มักเป็นคนที่มีความละเอียดอ่อนในการสังเกตพิจารณามากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Impulsive Personality) นอกจากนั้นคุณภาพของจิตใจก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้บุคคล กล่าวคือ คนที่มีสุขภาพจิตดีมักเป็นคนมองโลกในแง่ดี ยอมรับความจริง และยอมรับข้อดีข้อเสียของตนได้ง่าย ย่อมทำให้การรับรู้บุคคลอื่นได้ถูกต้องแม่นยำกว่า เพราะคนที่ภูมิใจและมั่นใจตนเองจะไม่นำลักษณะไม่ดีส่วนตัวไปอธิบายเป็นลักษณะของคนอื่น และไม่นำอารมณ์ส่วนตัวหรืออคติไปเกี่ยวข้องกับการรับรู้

1.2 สติปัญญาและความสามารถส่วนตัว (Intelligence and Capacity) คนที่ฉลาดมักรู้จักใช้ไหวพริบในการปรับตัวหรือการแสดงออก เพื่อทำความรู้จักบุคคลอื่นได้ง่าย อีกทั้งยังใช้ความสามารถในการพิจารณา และวิเคราะห์บุคคลได้ดีกว่า นอกจากนั้นยังสามารถดึงประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตมาช่วยในการตีความสิ่งที่สัมผัสได้ดีกว่าคนโง่ ดังนั้น คนฉลาดจึงมีโอกาสรับรู้บุคคลได้แม่นยำชัดเจนกว่า

1.3 ความสนใจและความตั้งใจ (Interest and Attention) ถ้าบุคคลมีความตั้งใจจะรู้จักใคร ก็จะเกิดความพยายามและกระทำทุกอย่างเพื่อจะรู้จักเขาหรือเธอให้ได้ โดยวิธีการติดตามหรือสอบถามผู้ใกล้ชิดคนอื่น ๆ เกี่ยวกับบุคคลที่ตนเองอยากรู้จัก นอกจากนั้น ความสนใจและความตั้งใจยังทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลต่าง ได้ถูกต้องแม่นยำกว่าการรับรู้แบบขอไปที

1.4 สภาวะอารมณ์ (Emotional State) อารมณ์ขณะรับรู้จะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ ถ้าผู้รับรู้อารมณ์หวาดระแวงหรือเคียดแค้นผูกพยาบาท มักจะตีความสิ่งที่ตนรับรู้ในแง่ลบมากกว่าแง่บวก

1.5 ทักษะทัศนคติ (Attitude) ทักษะทัศนคติของผู้รับรู้ต่อลักษณะเอกลักษณ์ประจำตัวหรือประจำกลุ่ม จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบิดเบือนการรับรู้ให้คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้

1.6 อายุ (Age) ผู้รับรู้ที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ชีวิตมักจะนำประสบการณ์ในอดีต พร้อมทั้งเหตุผลมาประกอบการรับรู้มากกว่าเด็ก อีกทั้งยังมีความสุขุมรอบคอบ สามารถวิเคราะห์และแจกแจงถึงความเป็นไปได้ของข้อมูลที่ตนรับรู้ได้มากกว่าเด็ก

2. ตัวผู้ถูกรับรู้ (Perceived Person)

2.1 ลักษณะประจำตัวผู้ถูกรับรู้ (Personal Characteristics) บุคลิกลักษณะประจำตัวที่แสดงออกของผู้ถูกรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดึงดูดความสนใจ หรือการสร้างความประทับใจ ซึ่งลักษณะที่ดึงดูดความสนใจนี้จะทำให้เกิดทั้งคุณและโทษแก่ความรู้สึกของผู้รับรู้ ทำให้เกิดอคติและส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งทางจิตวิทยาเรียกว่า "Halo Effect" อคติจากคุณลักษณะประจำตัวของผู้ถูกรับรู้นี้จะทำให้ผู้รับรู้รับรู้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง จึงทำให้ผู้รับรู้ตัดสินใจบางสิ่ง

บางอย่างเกี่ยวกับตัวผู้ถูกรับรู้คลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น "Halo Effect" จึงเป็นผลกระทบที่เกิดจากผู้รับรู้นำความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบลักษณะเฉพาะประจำตัวของผู้ถูกรับรู้มาร่วมในการตีความหมายในการรับรู้ นั่นเอง

2.2 บทบาทและตำแหน่งทางสังคมที่ผู้ถูกรับรู้ได้รับมอบหมายจากสังคม (Role and Status) เป็นตัวกำหนดให้ผู้รับรู้เกิดความคาดหวังและทัศนคติต่อผู้ถูกรับรู้ที่ครองตำแหน่งนั้น ๆ ว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร เช่น นาง ก เมื่ออยู่มหาวิทยาลัย เพื่อน ๆ ในที่ทำงานรับรู้ว่า นาง ก เป็นพนักงานพิมพ์ดีดที่มีความขยันขันแข็ง และพูดจาสุภาพเรียบร้อย ในขณะที่อยู่กับครอบครัว ลูก ๆ อาจารย์รับรู้ว่า นาง ก เป็นแม่ที่เจ้าระเบียบ ดู และขี้บ่นก็ได้

2.3 ความเต็มใจของผู้ถูกรับรู้ในการเปิดเผยตนเองต่อสายตาผู้อื่น (Self-Exposure) การเปิดเผยตนเองเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพล ทำให้ผู้รับรู้อาจสนใจและเข้าใจผู้ถูกรับรู้ได้มากน้อยแตกต่างกัน โดยทั่วไปคนที่รู้จักกันใหม่ ๆ มักจะพยายามปิดบังซ่อนเร้น "ตน" หรือ "อัตตา" ด้วยวิธีต่าง ๆ นานา ทำให้โอกาสที่ผู้รับรู้อาจจะทำความรู้จักหรือเข้าใจพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ถูกรับรู้ได้น้อย

2.4 การผูกพันกับเอกลักษณ์ประจำกลุ่ม (Commitment to Group Identity) ถ้าผู้ถูกรับรู้เป็นผู้มีความผูกพันกับกลุ่มใด ๆ เป็นพิเศษย่อมเคร่งครัดปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่มจนพฤติกรรมนั้นกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำบุคลิกของเขา ทำให้ผู้รับรู้อาจจะเข้าใจผู้ถูกรับรู้ประเภทดังกล่าวได้ง่าย โดยทราบจากลักษณะปทัสถานของกลุ่มยึดมั่น หรือดูจากตำแหน่งหน้าที่ที่สังคมกำหนดไว้ แต่บุคคลที่ไม่มีความผูกพันกับกลุ่มใด ๆ มากเป็นพิเศษ เขาจะไม่ชอบปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่มเสมอไปทุกอย่าง ผู้รับรู้อาจจะเข้าใจเขาได้ยากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า (Environment) ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น กลุ่มชน สถานที่ บรรยากาศ อุปกรณ์ เครื่องประดับ แสง เสียง ฯลฯ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เช่น ประเพณี กฎระเบียบ ปทัสถานประจำกลุ่ม ฯลฯ ล้วนมีอิทธิพลต่อการทำให้การรับรู้บุคคลแม่นยำขึ้นหรือคลาดเคลื่อนไปได้ เพราะผู้รับรู้อาจจะนำเอาสิ่งแวดล้อมขณะนั้นเข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายของบุคคลที่ตนรับรู้โดยไม่รู้ตัว เช่น ผู้หญิงที่ไปพักผ่อนที่เมืองพัทยาอาจถูกนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจว่าเป็นผู้หญิงโสเภณีได้ หรือนักการเมืองที่มีความคิดและความปรารถนาดี หากอยู่ในท่ามกลางพรรคการเมืองที่ไม่ดี ย่อมถูกประชาชนรับรู้ว่าเป็นนักการเมืองไม่ดีด้วย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ (Relationship between Perceiving Person and Perceived Person) สัมพันธภาพอันใกล้ชิดอาจช่วยให้ผู้รับรู้อาจมองผู้ถูกรับรู้ว่าเป็นอิสระจากสิ่งแวดล้อมได้ แต่ขณะเดียวกันก็อาจทำให้การรับรู้ผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ เพราะ แทนที่ผู้รับรู้อาจจะรับรู้บุคคลตามสภาพข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ แต่ผู้รับรู้อาจจะนำอคติจากประสบการณ์ในอดีตเข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายของสิ่งที่ตนรับรู้ด้วย นอกจากนั้นการรับรู้บุคคลที่รู้จักคุ้นเคยกันมักจะไม่ต้องประสบกับปัญหาการแสดงพฤติกรรมซ่อนเร้นของผู้ถูกรับรู้

9.4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (อริยา คูหา, 2556) ได้แก่

1. องค์ประกอบจากบุคคล ในที่นี้คือความสามารถของบุคคลในสภาวะพร้อมรับรู้ พฤติกรรมการรับรู้ของบุคคลสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1.1 การรับรู้ทางกาย หมายถึง การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกกรอบ ๆ ตัวผ่านรูปร่างกายทางอวัยวะรับสัมผัส แต่ละคนจะรับรู้ได้แตกต่างกัน บางคนอาจพิการทางสายตา ในขณะที่บางคนอาจพิการทางหู ฯลฯ จึงเป็นข้อจำกัดที่แตกต่างของแต่ละบุคคล การรับรู้ทางร่างกาย ประกอบด้วย

1. การได้ยิน หู รับผิดชอบการทรงตัวและการได้ยิน
2. การรับรส ลิ้น รับผิดชอบแยกแยะประเภทของรสชาติอาหาร
3. การได้กลิ่น จมูก รับผิดชอบต่อการรับกลิ่นแยกแยะประเภทกลิ่นและความอยากอาหาร

4. การเห็น ตา รับผิดชอบต่อการเห็นภาพแสงสีระยะทางมองเห็นทั้งในที่สว่างและที่มืด การรู้สึกสัมผัสผิวหนังรับผิดชอบการรับสัมผัสแยกประเภทของความรู้สึก

1.2 การรับรู้ทางจิตใจ หมายถึง การรับรู้โดยมีจิตเป็นศูนย์กลางของการรับสัมผัส ในสภาวะนี้การรับรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากจิตใจไม่ทำงาน เช่น ไม่สนใจ ไม่ใส่ใจ การรับรู้ทางจิตใจ ได้แก่ ความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการ การเห็นคุณค่า แรงจูงใจ ความโน้มเอียง ฯลฯ

1.3 ประสบการณ์เดิม ความรู้และประสบการณ์เดิมของบุคคลย่อมช่วยให้เกิดการรับรู้ได้รวดเร็ว มีความหมายยิ่งขึ้น และนานขึ้น

2. องค์ประกอบจากสิ่งเร้า หมายถึง สื่อที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้ มีลักษณะทั้งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม ในที่นี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 สิ่งเร้าภายใน สิ่งเร้าเหล่านี้มักมีแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจจากภายในบุคคล เช่น

2.1.1 ความต้องการทางร่างกาย คือ แรงกระตุ้นขั้นปฐมภูมิในการดำรงชีวิตที่ทำให้รับรู้ได้ เช่น ความกระหาย ความหิว ความต้องการทางเพศ การหลีกเลี่ยงความเจ็บ ฯลฯ

2.1.2 ความต้องการทางจิตใจ คือ แรงผลักดันทางจิตวิทยาที่ทุกคนต้องการได้รับการตอบสนองเช่น ความรัก ความปลอดภัย ความอบอุ่น ความภาคภูมิใจ กำลังใจ และความหวังโยจากคนใกล้ชิด เป็นต้น

2.1.3 ความต้องการทางสังคม คือ แรงผลักดันความสำเร็จ การยกย่องยอมรับ การเห็นคุณค่าและความสามารถ ความก้าวหน้า เกียรติยศ ชื่อเสียง ศักดิ์ศรี และความมั่นคง เป็นต้น

2.2 สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ทุกสิ่งทุกอย่างทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตที่อยู่รอบตัวบุคคล เช่น กลิ่นอาหาร อากาศ เสียง เหตุการณ์ สิ่งของ ฯลฯ องค์ประกอบสำคัญของสิ่งเร้าภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ได้แก่

2.2.1 ความเข้มและขนาด (Size and Intense) ลักษณะที่เป็นระดับต่างๆ เช่น มาก น้อย ใหญ่เล็ก ดัง เบียง ของสิ่งเร้าต่างๆ เช่น เสียง แสง สี ขนาด กลิ่น สัมผัสต่างๆที่ทำให้เราสามารถรับรู้ได้

2.2.2 ความต่างหรือตรงข้ามกัน (Contrast) เป็นความเด่น หรือลักษณะตรงข้ามของสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดการรับรู้

2.2.3 การเคลื่อนไหว (Movement) เช่น วัตถุที่เคลื่อนที่ย่อมรับรู้ได้เร็ว สะดุดตามากกว่าวัตถุที่อยู่นิ่ง

2.2.4 การกระทำซ้ำ (Repetition) การกระทำซ้ำ ๆ ช่วยเน้นและกระตุ้นความสนใจให้เลือกรับรู้ช่วยให้จำได้ แต่อาจจะทำให้เกิดความเคยชินหากใช้เวลายาวเกินไป

3. ธรรมชาติการรับรู้ (Nature of Perception)

โลกแห่งการรับรู้บางครั้งเป็นโลกแห่งอัตวิสัย (Subjective) ในขณะที่โลกแห่งความเป็นจริงเป็นทั้งโลกแห่งภววิสัย (Objective) และโลกแห่งอัตวิสัย เหตุนี้ในการดำรงชีวิตบุคคลจึงควรใช้การรับรู้ทั้งโลกแห่งอัตวิสัยกับโลกแห่งภววิสัยควบคู่กันไป เพื่อเป็นสมดุลแห่งการรับรู้ของชีวิต กระบวนการนี้เป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพที่ทำงานอย่างอัตโนมัติเป็นธรรมชาติโดยเราไม่รู้สึกรู้สึกรู้ โดยสมองระบบประสาทสัมผัสและรับรู้จะทำงานประสานกันอย่างซับซ้อนน่าอัศจรรย์ ปลายทางการรับรู้คือข้อมูลต่างๆ ถูกรวมนำเข้าสู่ศูนย์กลางของการรับสัมผัส ในที่นี้คือสมองและไขสันหลัง ธรรมชาติของการรับรู้ที่สำคัญ ๆ มีดังต่อไปนี้

1. การรับรู้เป็นการเรียนรู้ (Perception is learned) หมายถึง การรับรู้เป็นการตีความหมายการสัมผัส สิ่งใดก็ตามหากปราศจากการได้เรียนรู้และเข้าใจ ก็จะเป็นเพียงการสัมผัส

2. การรับรู้เป็นการคัดสรร (Perception is selected) หมายถึง บุคคลย่อมเลือกรับรู้สิ่งเร้าต่างๆตามความถนัด ความสนใจ ความสำคัญ ความเด่น ความดัง ความแปลกใหม่ของสิ่งนั้น คุณลักษณะเช่นนี้สร้างโอกาสการเลือกรับรู้ได้มากกว่า เร็วกว่า ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคคลไม่สามารถรับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างได้หมดได้ในเวลาเดียวกันนั่นเอง

3. การรับรู้มีขอบเขตจำกัด (Perception is limited) บุคคลมีข้อจำกัดในการรับรู้ เช่น จำได้เพียง 7 Chunks จำสิ่งที่มีความหมายได้มากกว่าสิ่งที่ไม่มีความหมายและจำเหตุการณ์ได้นานกว่า การจำความหมาย อย่างไรก็ตามขอบเขตสามารถในการรับรู้อาจขึ้นอยู่กับข้อจำกัด อื่น ๆ ได้เช่นกัน เช่น ความสมบูรณ์ของอวัยวะสัมผัส และความสามารถในการแปลความหมายสิ่งเร้า อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะการคิด ฯลฯ

4. การรับรู้มีพัฒนาการ (Perception starts from easy to complex) กล่าวคือ การรับรู้เริ่มจากง่าย ไม่ซับซ้อน ไปจนถึงยากและซับซ้อน เช่น การเรียนรู้และแยกแยะระหว่างความดีและความชั่วระหว่างเวลา วัน เดือน ปี ระหว่างเพชรแท้และพลอย เป็นต้น

5. ยิ่งใช้หลาย ๆ สัมผัสรับรู้ยิ่งทำให้มั่นใจในการรับรู้ (Perceptions built one's Confident) หมายถึง ยิ่งเราใช้อวัยวะสัมผัสและรับรู้มากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้การรับรู้แน่นไม่ผิดพลาด หรือมีความแม่นยำถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น การมองของเหลวที่ใสสะอาดเราไม่อาจรับรู้ได้ว่าเป็นสิ่งใด แต่หากได้ดมกลิ่น หรือลิ้มชิมรส จะช่วยให้มั่นใจยิ่งขึ้นว่า เป็นแอลกอฮอล์ไม่ใช่ น้ำ ไม่ใช่ น้ำส้มสายชู หรือโซดา เป็นต้น

6. การรับรู้ซ้ำๆ อาจไม่ส่งผลให้เกิดการรับรู้* (Repeated perceptions may make zero perception) หมายถึง การรับรู้ซ้ำๆ บ่อยๆ อาจทำให้เกิดความเคยชินจนกลายเป็นการไม่รับรู้ก็ได้

4. ระบบของการรับรู้

มนุษย์มีกระบวนการการสัมผัสและการรับรู้ต่อเนื่องตลอดเวลา ตราบที่สมองส่วนที่รับผิดชอบพฤติกรรมสัมผัสได้รับสัมผัสจากสิ่งเร้า จากนั้นสมองจะอาศัยความจำและประสบการณ์แปลความหมายสิ่งที่ได้สัมผัสให้เป็นความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้นจิตวิทยาที่ให้ความสำคัญและเน้นเกี่ยวกับการรับรู้คือกลุ่มเกสตัลท์ ที่เชื่อว่า “ การรับรู้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของสิ่งเร้าส่วนใหญ่มากกว่าส่วนย่อย ” (The whole is more than some of its parts) แบบแผนรับรู้ของมนุษย์จึงมีระบบ ก็เพื่อให้การรับรู้ นั้นง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และมีความผิดพลาดน้อยลง ในที่นี้ระบบของการรับรู้ แบ่งออกได้ 5 ระบบ คือ

1. การรับรู้ภาพและพื้น (Figure and Ground)
2. การจัดหมวดหมู่ (Grouping)
3. การรับรู้ความลึกและระยะทาง (Depth and Distance)
4. การคงที่ของการรับรู้ (Constancy)
5. ภาพลวงตา (Illusion)

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สบสันต์ อุตกฤษฎ์, วิสุทธิ์ วิวัฒน์วิศวกร, พัชรี คูวิตจรจาร์, นภาพร อมรชัยเจริญ, แอนนา ประทุมรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องความต้องการรับบริการด้านกิจการนักศึกษา และด้านอื่น ๆ ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จังหวัดกรุงเทพฯ และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จังหวัดปราชญ์บุรี มีความต้องการให้สถาบัน แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาตรงกันรวม 8 ด้าน ตามลำดับ ได้แก่

- 1) ด้านสภาพแวดล้อม
- 2) ด้านกีฬา
- 3) ด้านกิจกรรมอื่น ๆ
- 4) ด้านการเรียนการสอน
- 5) ด้านการบริหาร
- 6) ด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- 7) ด้านห้องสมุด
- 8) ด้านโรงอาหาร

เกษร มาลา (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษายู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้

บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน โดยจำแนกตามเพศและระดับชั้นปีของนักศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาชาย และนักศึกษหญิงในภาพรวมไม่พบความแตกต่างและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่แตกต่างกันในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน

เรณู คำแพ (2551) ศึกษาเรื่องการประเมินความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่เป็นจริงในการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา ด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการจัดหางานและฝึกอาชีพ ด้านการบริการและสวัสดิการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

ดารารัตน์ เจริญบุญ (2550) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า

1. นักศึกษามีความคาดหวังอย่างมากที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพที่ดีในทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน มีความคาดหวังสูงมากต่อการมีเนื้อหากระบวนการวิชาที่มีความชัดเจน มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและคาดหวังในตัวอาจารย์ คือ ให้อาจารย์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการสูง ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา คาดหวังให้มีระบบอินเทอร์เน็ตบริการนักศึกษาเพื่อค้นคว้าเพิ่มเติม ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ คาดหวังที่จะมีห้องสมุดที่ทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้ครบถ้วน ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

2. ระดับบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการเข้ามาศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่น ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านอาจารย์และด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ด้านอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ พบว่า เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่มีอริยาศัยดี มีไมตรีดี และพูดจาดี

3. ลักษณะของภาพลักษณ์ในมุมมองของนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อคณะสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะด้านอาจารย์ คือ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงระดับประเทศ และเป็นสถาบันที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับของสถาบันต่าง ๆ ทั้งในภูมิภาค ระดับประเทศ และต่างประเทศ มีระบบการเรียนการสอนมุ่งวิจัยทางสังคมศาสตร์ สามารถผลิตคนดี มีคุณธรรมสู่สังคมและบุคลากรเป็นผู้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

สลักจิตร พุกจรรยา และพลพฤษณ์ คุ้มกล้า (2551) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในด้านบริการวิชาการและกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังในด้านบริการวิชาการและกิจการนักศึกษา ด้านสถานที่เรียนและห้องสมุดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านบริการทุนการศึกษา ด้านบริการสุขภาพ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านบริการอาหาร และลำดับสุดท้าย ด้านการบริการแนะแนวให้คำปรึกษา

จิตะซัซ มนตรี ณ อยุธยา (2551) ศึกษาเรื่อง สภาพและความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษมต่องานกิจการนักศึกษา พบว่า สภาพงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ยกเว้นงานอนามัยและสุขภาพอยู่ในระดับน้อย ส่วนความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษมต่องานกิจการนักศึกษาทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า เพศหญิงมีความคาดหวังสูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนก ตามชั้นปี พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่องานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ไม่แตกต่างกัน

สุภาภรณ์ บุญเจริญ และทรงธรรม เจริญจันทร์ (2551) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดจากการให้บริการในเรื่องช่องทางการสื่อสารสำหรับใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับนักศึกษา มีค่าเท่ากับเรื่องมหาวิทยาลัยมีการให้บริการงานแนะแนวเกี่ยวกับ การเรียนให้กับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอคิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.18 (ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง) และเรื่องที่ได้รับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ เรื่องหอพักของมหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาเพียงพอ คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.15 (ระดับความพึงพอใจน้อย) และข้อเสนอที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้กับมหาวิทยาลัยคือการพัฒนาหอพักของมหาวิทยาลัยให้มีสิ่ง อำนวยความสะดวกต่อการใช้ชีวิตที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเช่น การรักษาความปลอดภัย ระบบ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และมหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถใช้งานได้ ตลอดเวลาและครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น

อรวรรณ อุทัยมณีรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ พบว่า วิธีการทำงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านกิจการ นักศึกษา ยังเป็นลักษณะของการทำงานแบบลองผิดลองถูก เพื่อหาวิธีการในการทำงาน และพัฒนาวิธีการ ปฏิบัติงานให้ดีที่สุด โดยมีวิธีการทำงานที่มีการปรับปรุงรูปแบบในการทำงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ วิธีการแสวงหาความรู้ใหม่ จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่มีการจดบันทึกอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานให้แก่หน่วยงาน

ทัศนาศา จินดารัตน์ (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานแนะแนวและจัดหางาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการของงานแนะแนวและจัดหางาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามทัศนะของนักศึกษาที่มาใช้บริการในงานแนะแนวและ จัดหางาน ว่ามีการให้บริการในระดับดี จากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับของการให้บริการใน งานแนะแนวและจัดหางาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการให้บริการทุนการศึกษา
- 2) ด้านการให้บริการกองทุนเงินยืมฉุกเฉินไทยช่วยไทย
- 3) ด้านการบริการให้คำปรึกษา

4) ด้านการให้บริการจัดหางาน

5) ด้านการให้บริการจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา

รุ่งกานต์ กันทะหงส์ (2552) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้สนับสนุนทุนการศึกษาที่มีต่อผลิตภาพบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.3 มีความเห็นว่า การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่นักศึกษาที่มีรายได้น้อยนั้น เป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาให้การสนับสนุนทุนการศึกษา และผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคาดหวังต่อคุณภาพบัณฑิตในด้านความขยัน หมั่นเพียร ฝึกฝน ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งควรมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า

1. การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.24 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การลงทะเบียน (3.30) การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ (3.23) และการติดตามผลการเรียน (3.19)

2. การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.28 โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การแข่งขันกีฬา และทุนการศึกษา

3. การบริการด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.02 โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การใช้ห้องเรียน (3.34) การใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม (สุขา) (2.89) และการใช้สนามกีฬา (2.83)

โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.18 หรือ ระดับ 3

ชะเอ้น พิศาลวชิรินทร์ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกบริการกีฬา แผนกกิจกรรมกีฬา และแผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ แผนกวินัยนักศึกษาและสวัสดิการ ฝ่ายทุนการศึกษา และแผนกเลขานุการ ตามลำดับ

ชวณี สุภีรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกแต่ละงานในฝ่ายกิจการนักศึกษา พบว่า งานสวัสดิการและสุขภาพพลานามัยนักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาเป็นกิจกรรมสโมสรนักศึกษา งานพัฒนานิเทศน์ คุณธรรม จริยธรรม งานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรม

งานศิษย์เก่าและชุมชน งานแนะแนว งานวิชาการทหาร และงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานกีฬา

อาคม เผือกจันทิก (2557) ศึกษาเรื่องการสำรวจความต้องการบริการขั้นพื้นฐานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่า ความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการขั้นพื้นฐานของมหาวิทยาลัยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ 2) ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ 3) ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาโดยนักศึกษาที่มีเพศ คณะที่สังกัด และเข้าเรียนในปีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพของนักศึกษา

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ศึกษาเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ชั้นปีที่ 2 ภูมิลำเนาต่างจังหวัด มีผลการศึกษา 2.50-2.99 ศึกษาคณะนิติศาสตร์ ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ศรีสลวย รอนไพริน (2559) ศึกษาเรื่องการศึกษาการดำเนินงานกิจการนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า สภาพการดำเนินงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในลำดับสูงสุด คือ ด้านองค์การนักศึกษา รองลงมา คือ ด้านระบบการดูแลนักศึกษา ด้านระบบช่วยเหลือและบริการนักศึกษา และด้านที่มีระดับการดำเนินงานต่ำสุด คือ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา 2) นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และด้านระบบช่วยเหลือและบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษามีชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานของงานกิจการนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิพนธ์ เรื่องทิริฎวนิช, วรณี เนียมหอม และสันติ ศรีสวนแดง (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านหอพักนักศึกษาและด้านอนามัย รองลงมา คือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกีฬาและนันทนาการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือแบบ ผสมผสาน (Mixed Method) โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 2,644 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

การหากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 9 สาขาวิชาของคณะวิทยาการจัดการ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 2,644 คน การกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,644}{1 + 2,644(0.05)^2}$$

$$= \frac{2,644}{6.6125}$$

$$= 399.8$$

$$\approx 400$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยสุ่มแบบแบ่งชั้นหรือสุ่มตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sampling Random Sampling) ดังตาราง

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษา				จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
การจัดการ ทรัพยากร มนุษย์	60	63	60	61	9	10	9	9
การเงินและ การลงทุน	60	47	54	69	9	7	8	10
การตลาด	60	64	58	72	9	10	9	11
ระบบ สารสนเทศ ทางธุรกิจ	60	65	36	70	9	10	5	11
การจัดการ (ภาษาอังกฤษ)	70	64	39	57	11	10	6	9
การจัดการ โลจิสติกส์	60	60	64	74	9	9	10	11
การจัดการไมซ์	60	62	54	72	9	8	8	11
การบัญชี	120	119	150	144	18	18	23	22
รัฐประศาสน ศาสตร์	90	113	91	122	14	17	14	18
รวม	640	657	606	741	97	99	92	112
	2,644 คน				400 คน			

1.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Person) และสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกจากผู้มีประสบการณ์การศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริจาคตุนการศึกษาแก่คณะวิทยาการจัดการติดต่อกันเป็นเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับฉลาก (ประไพพิมพ์ สุธีสินนท์ และประสพชัย พงษ์...

2559) จนได้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติครบตามกำหนด คือ จำนวน 8 คน เพื่อข้อมูลที่ได้สามารถช่วยอธิบายและเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้สามารถเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น โดยจะใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

2. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการนี้เพื่อให้กลุ่มได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นคำตอบที่มีคุณค่าเกี่ยวกับการศึกษาและหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทุนการศึกษา โดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการใช้บริการทุนการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ทั้งนี้ในการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควรมีสมาชิกมากกว่า 4 คน (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2531) ทั้งนี้ นักศึกษาที่สนทนากลุ่มจะใช้การเลือกแบบเจาะจงคุณสมบัติ ได้แก่ เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ได้รับทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ และมีความเข้าใจ สามารถแสดงความคิดเห็นพูดคุยในรูปแบบการสนทนากลุ่มได้ มีจำนวน 16 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการจัดสนทนากลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม โดยการแบ่งกลุ่มย่อยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก และแบ่งเป็นกลุ่มละ 8 คน ตามลำดับ

2. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้น เครื่องมือในการวิจัยจึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (Check List) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ สาขา ชั้นปี ศาสนา ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทของนักศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ได้แก่ มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด, มีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก, มีความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง, มีความพึงพอใจและความคาดหวังน้อย และมีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีกรให้คะแนนในข้อคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	มีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	มีความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง	มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) มีการกำหนดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการใช้บริการออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากอันตรภาคชั้นดังกล่าว สามารถกำหนดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย

ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคาดหวังและความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ เพื่อผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำปัญหาดังกล่าวไปกำหนดวิธีการในการแก้ปัญหาในแต่ละระดับได้ง่ายและสะดวก ผู้วิจัยจึงประมาณค่าระดับเพียง 3 ระดับเท่านั้น โดยผู้วิจัยสามารถแปลงจากค่าคะแนนเป็นจำนวนช่วงตามที่ต้องการได้เป็นวิธีที่ยกระดับจาก 5 ลำดับเป็นการแปรผลเพียง 3 ระดับโดยการหาค่าพิสัย คือ ค่าสูงสุดลบด้วยค่าต่ำสุดหารด้วยจำนวนช่วงที่ต้องการ เช่น ค่าคะแนนเป็น 1 2 3 4 และ 5 เมื่อต้องการยกให้ได้ช่วงคะแนน 3 ช่วงที่ห่างเท่าๆกัน นั่นคือ การหาค่าพิสัยเท่ากับ $5 - 1 = 4$ และช่วงห่างเท่ากับ $4/3$ เท่ากับ 1.33 นำไปจัดช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยได้ (เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์, 2552)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ขั้นที่ 1 ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนานักศึกษา และส่งเสริมการทำงาน

ขั้นที่ 2 ดำเนินการสร้างข้อคำถามโดยพิจารณาจากการศึกษาค้นคว้า สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัย และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ การพิมพ์ พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 3 การหาค่าความตรง (Validity) ของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) และนำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
- นำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
N	แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

หลักเกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.7 ขึ้นไป มีค่าความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.7 ควรปรับปรุงหรือตัดข้อคำถามทิ้ง เนื่องจากยังไม่สามารถใช้ได้

หลังจากผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปหาค่าความเชื่อมั่นต่อไป

ขั้นที่ 4 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ส่วนที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Person) ในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกโดยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกจากผู้สนับสนุนทุนการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริจาคทุนการศึกษามาที่คณะวิทยาการจัดการติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับฉลาก (ประสิทธิ์

พิมพ์ สุธีวสินนท และประสพชัย พสุนนท์, 2559) จนได้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติครบตามกำหนด คือ จำนวน 8 คน เพื่อข้อมูลที่ได้สามารถช่วยอธิบายและเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้สามารถเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งประเด็นในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

1. การแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ ทำความรู้จัก
2. พูดคุยทั่วไปเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจประเด็นในการสัมภาษณ์และรู้จักคุ้นเคยกับผู้สัมภาษณ์มากยิ่งขึ้น
3. สัมภาษณ์เกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการด้านทุนการศึกษา
4. สัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านทุนการศึกษา

2. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้นักศึกษาร่วมกันสนทนาในประเด็นที่กำหนด โดยนักศึกษาที่จัดสนทนากลุ่มมีจำนวน 16 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ได้รับทุนของคณะวิทยาการจัดการ ได้แก่ ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ ทุนเรียนดี ทุนทำงานแลกเปลี่ยน และทุนจากบุคคลหน่วยงานภายนอกโดยแบ่งการจัดสนทนากลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มที่ 1 จำนวน 8 คน และกลุ่มที่ 2 จำนวน 8 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือ วิธีการจับสลาก ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถช่วยอธิบายและเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้สามารถเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น สำหรับประเด็นของคำถามจะมีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาในข้อที่ 4 คือ แนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับนำมาพัฒนาการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้จะประกอบด้วยการใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) คำถามที่ก่อให้เกิดการคิดพิจารณา และคำถามที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Krueger, 2002 อ้างถึงในเก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
 - ขั้นที่ 1 ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน
 - ขั้นที่ 2 ร่างคำถามแต่ละประเด็นคร่าว ๆ สามารถยืดหยุ่นได้ เป็นคำถามปลายเปิดที่มีคำสำคัญที่ต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนหรือสถานการณ์ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 - ขั้นที่ 3 การหาค่าความตรง (Validity) การหาความตรงของแบบสัมภาษณ์ นำแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) หลังจากผ่านการพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามความเหมาะสมและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งค่าความตรงของแบบสัมภาษณ์จะสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ขั้นที่ 4 การนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Try out) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาแล้วไปทดลองกับผู้สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 5 คน ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบความตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือและตัวผู้วิจัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าไป Try out นั้นจะได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) กับประเด็นคำถาม ได้แก่ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลต่างสถานที่จะเหมือนกันหรือไม่ และถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย โดยการเปลี่ยนตัวผู้สังเกตหรือสัมภาษณ์ 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีสังเกตควบคู่ไปกับการซักถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1. จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงคณบดีของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลนักศึกษา

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยการแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทั้งหมดก่อนนำไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ส่วนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)

1.1 ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อผู้สนับสนุนทุนการศึกษาที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์

1.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

2.1 กำหนดประเด็น คำถามในการจัดสนทนากลุ่ม

2.2 นำร่างประเด็นที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการจัดสนทนากลุ่มให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำร่างประเด็นที่ปรับปรุงแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา โดยใช้เกณฑ์ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป

2.4 นำประเด็นที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วใช้ในการสนทนากลุ่ม

2.5 ผู้วิจัยกำหนดผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยติดต่อประสานงานกลุ่มเป้าหมาย ผู้จัดบันทึกการสนทนา ผู้ช่วยอำนวยความสะดวกทั่วไป เพื่อนัดหมายเวลา วัน ในการดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. ด้านผู้ดำเนินการสนทนา ประกอบด้วยผู้ดำเนินการสนทนา 1 คน ผู้จัดบันทึกการสนทนา 1 คน และผู้ช่วยอำนวยความสะดวกทั่วไป 1 คน

2. ด้านผู้ร่วมสนทนา เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาคือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 16 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 จำนวน 8 คน

- กลุ่มที่ 2 จำนวน 8 คน

2.6 ด้านสถานที่ควรจัดเตรียมสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่มให้เรียบร้อย ล่วงหน้า และควรเป็นห้องที่เงียบ ปราศจากเสียงรบกวน มีที่ให้ทุกคนนั่งอาจจัดเป็นการนั่งแบบวงกลม เพื่อให้ทุกคนสามารถพูดคุยประเด็นต่างๆ ได้สะดวก สำหรับการสนทนาใช้เวลาประมาณ 45 นาทีถึง 1 ชั่วโมง 30 นาที

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละชุด

2. ลงรหัสและบันทึกข้อมูลของแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ดังนี้

3.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และสถิติค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.3 สถิติ Paired-Sample t- test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.4 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น หรือ Priority Needs Index: PNI_{modified} ใช้จัดลำดับความต้องการจำเป็นในการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการทุนการศึกษา โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2548)

$$\text{ค่า PNI}_{\text{modified}} = \frac{(I-D)}{D}$$

เมื่อ	ค่า $\text{PNI}_{\text{modified}}$	=	ดัชนีความสำคัญของลำดับความต้องการจำเป็น
	I	=	ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (ความคาดหวัง)
	D	=	ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นอยู่ (ความพึงพอใจ)

3.5 คำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม และนำมาแจกแจงความถี่แสดงออกมาในรูปความเรียง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการดังนี้

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ คือ ถอดเทบบันทึกเสียงและบันทึกข้อความเนื้อหาที่สัมภาษณ์ อ่านบททวนอย่างละเอียดเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาทั้งหมด และนำประเด็นหลักที่ได้มาจัดหมวดหมู่ จัดกลุ่มของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมโยงกับการศึกษา และขยายความเชื่อมโยงโดยตีความและหาความหมาย เพื่อหาข้อสรุปที่เป็นสาระหลักของผลการวิเคราะห์

2. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) วิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 นำข้อมูลที่บันทึกเสียงไว้มาถอดเทปและนำข้อมูลที่บันทึกไว้มาจัดหมวดหมู่
2.2 อ่านบทสนทนากลุ่มและคัดเลือกประเด็นคำตอบที่ให้รายละเอียดและเหตุผลได้ดีที่สุดในแต่ละประเด็น

2.3 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4 เขียนรายงานการวิจัยการจัดสนทนากลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ศาสนา, ชั้นปี, สาขาวิชาเอก, ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-2

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ตอนที่ 4 ผลการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 การสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2.2 การสนทนากลุ่ม ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 16 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 5

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การนำเสนอผลการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอน เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	96	24.0
หญิง	304	76.0
2. สาขาวิชาเอก		
การตลาด	39	9.8
การจัดการไมซ์	36	9.0
การเงินและการลงทุน	34	8.5
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	37	9.3
การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	39	9.8
การจัดการ(ภาษาอังกฤษ)	36	9.0
ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ	35	8.8
การบัญชี	81	20.3
รัฐประศาสนศาสตร์	63	15.8
3. ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	97	24.3
ชั้นปีที่ 2	99	24.8
ชั้นปีที่ 3	92	23.0
ชั้นปีที่ 4	112	28.0
4. ศาสนา		
ศาสนาพุทธ	330	82.5
ศาสนาอิสลาม	66	16.5
ศาสนาคริสต์	4	1.0

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ความถี่ในการใช้บริการ		
ทุกวัน	21	5.3
1-2 ครั้ง	277	69.3
3-4 ครั้ง	24	6.0
น้อยกว่า 1 ครั้ง	78	19.5
6. ประเภทนักศึกษา		
นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา	119	29.8
นักศึกษาทั่วไป	281	70.3
รวม	400	100

จากตาราง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 และเป็นนักศึกษาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.0

สาขาวิชาเอก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.3 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.8 สาขาวิชาเอกการตลาด คิดเป็นร้อยละ 9.8 สาขาวิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คิดเป็นร้อยละ 9.8 สาขาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 9.3 สาขาวิชาเอกการจัดการไมซ์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 สาขาวิชาเอกการจัดการ(ภาษาอังกฤษ) คิดเป็นร้อยละ 9.0 สาขาวิชาเอกระบบสารสนเทศทางธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.8 และสาขาวิชาเอกการเงินและการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 28.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 24.8 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 24.3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

ศาสนา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 82.5 เป็นนักศึกษาที่นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 16.5 และเป็นนักศึกษาที่นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการทุนการศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 69.3 และใช้บริการทุนศึกษาน้อยกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.5 และใช้บริการทุนการศึกษา 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และใช้บริการทุนการศึกษาทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ประเภทนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 70.3 และเป็นนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา ด้านการบริการ

1. ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.86	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและถูกต้อง	3.50	1.32	ปานกลาง
1.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.63	1.40	ปานกลาง
1.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการขอรับทุนการศึกษา	3.43	1.07	ปานกลาง
1.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.79	1.06	มาก
1.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจน	3.17	1.36	ปานกลาง
1.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ เช่น ป้ายสามเหลี่ยม, Banner, รูปภาพ เป็นต้น	2.86	1.00	ปานกลาง
1.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการโดยจัดลำดับคิวลงชื่อก่อน-หลัง	3.97	0.99	มาก

1. ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.9 ระยะเวลาเปิด-ปิดของเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความเหมาะสม	3.65	0.86	ปานกลาง
1.10 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับตรงตามความต้องการ	3.10	1.24	ปานกลาง
1.11 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับจากเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์	2.87	1.02	ปานกลาง
รวม	3.46	0.84	ปานกลาง

จากตาราง ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.84$) หากพิจารณาความคาดหวังของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 1.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.86$) ข้อที่ 1.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 1.06$) ข้อที่ 1.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการโดยจัดลำดับคิวลงชื่อ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.99$) และนักศึกษามีความคาดหวังด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 1.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 1.32$) ข้อที่ 1.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 1.40$) ข้อที่ 1.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความชัดเจนในการอธิบายและชี้แจงขั้นตอนในการขอรับทุนการศึกษา ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 1.07$) ข้อที่ 1.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 1.36$) 1.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ เช่น ป้ายสามเหลี่ยม, Banner, รูปภาพ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 1.00$) ข้อที่ 1.9 ระยะเวลาเปิด-ปิดของเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.86$) ข้อที่ 1.10 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 1.24$) ข้อที่ 1.11 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับจากเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 1.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมี ความสุภาพ พุดจาติ และเป็นมิตร	4.01	0.71	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมี ความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการ	3.89	1.00	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมี ความรู้และทักษะในการให้บริการ	3.83	1.06	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ให้บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.01	0.11	ปานกลาง
2.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมี การดูแล และติดตามนักศึกษา	3.19	0.84	ปานกลาง
2.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมี ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.78	1.09	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน สามารถเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	3.10	1.24	ปานกลาง
2.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน สามารถตอบคำถาม และรับฟังปัญหาของนักศึกษาได้	3.89	0.99	มาก
2.9 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.85	0.99	มาก
2.10 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน กำหนดระยะเวลาของการให้บริการทุนการศึกษาไว้อย่าง ชัดเจน	3.61	0.49	ปานกลาง
รวม	3.62	0.64	ปานกลาง

จากตาราง ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษา
และส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.64$) หากพิจารณาความคาดหวังของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษา
มีความคาดหวังด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 2.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการ
ทำงานมีความสุภาพ พุดจาติ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.71$) ข้อที่ 2.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา
นักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 1.00$) ข้อที่

2.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 1.06$) ข้อที่ 2.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 1.09$) ข้อที่ 2.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถตอบคำถาม และรับฟังปัญหาของนักศึกษาได้ ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.99$) ข้อที่ 2.9 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.99$) และนักศึกษามีความคาดหวังด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 2.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานให้บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.11$) ข้อที่ 2.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการดูแลและติดตามนักศึกษา ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.84$) ข้อที่ 2.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 1.24$) ข้อที่ 2.10 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานกำหนดระยะเวลาของการให้บริการทุนการศึกษาไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาด้านสถานที่

3. ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.1 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะดวกเข้าถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา	3.24	1.53	ปานกลาง
3.2 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการให้บริการ	4.13	0.86	มาก
3.3 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวน	3.83	1.06	มาก
3.4 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการเขียนป้ายบอกสถานที่ให้บริการทุนการศึกษาอย่างชัดเจน	3.89	0.99	มาก
3.5 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกประชาชนสัมพันธ์ทุนการศึกษา	2.86	1.55	ปานกลาง
3.6 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร	3.61	0.49	ปานกลาง
3.7 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ	3.84	1.06	มาก

3. ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.8 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ	2.87	1.02	ปานกลาง
รวม	3.53	0.89	ปานกลาง

จากตาราง ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านสถานที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.89$) หากพิจารณาความคาดหวังของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 3.2 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.86$) ข้อที่ 3.3 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 1.06$) ข้อที่ 3.4 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการเขียนป้ายบอกสถานที่ให้บริการทุนการศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.99$) ข้อที่ 3.7 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 1.06$) และนักศึกษามีความคาดหวังด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 3.1 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะดวกเข้าถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 1.53$) ข้อที่ 3.5 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกการประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 1.55$) ข้อที่ 3.6 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.49$) ข้อที่ 3.8 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 1.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.1 มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น	3.61	0.49	ปานกลาง
4.2 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก	4.01	0.71	มาก
4.3 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้ข้อมูลทุนการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์	3.75	1.17	มาก

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานไว้คอยบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น	3.01	0.11	ปานกลาง
4.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาที่เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน	3.84	1.06	มาก
4.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว	3.83	1.06	มาก
4.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.99	มาก
4.8 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถค้นหาข้อมูลทุนการศึกษานบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	3.88	1.00	มาก
4.9 คณะฯ มีบริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ	4.13	0.86	มาก
4.10 ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย	4.42	0.49	มาก
รวม	3.84	0.72	มาก

จากตาราง ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.72$) หากพิจารณาความคาดหวังของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังมากในข้อที่ 4.2 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.71$) ข้อที่ 4.3 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้ข้อมูลทุนการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.17$) ข้อที่ 4.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาเข้าใจง่าย และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 1.06$) ข้อที่ 4.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 1.06$) ข้อที่ 4.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.99$) ข้อที่ 4.8 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถค้นหาข้อมูลทุนการศึกษานบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 1.00$) ข้อที่ 4.9 คณะฯ มีบริการ

Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.86$) ข้อที่ 4.10 ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.49$) และนักศึกษามีความคาดหวังปานกลางในข้อที่ 4.1 มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.49$) และข้อที่ 4.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานไว้คอยบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.11$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา โดยภาพรวม

การใช้บริการทุนการศึกษา	ความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ผล
1. ด้านการบริการ	3.46	0.84	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.62	0.64	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่	3.53	0.89	ปานกลาง
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.84	0.72	มาก
รวม	3.61	0.62	ปานกลาง

จากตาราง แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่าโดยภาพรวมนักศึกษามีความคาดหวังต่อการใช้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.62$) โดยนักศึกษามีความคาดหวังมากในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.72$) รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.64$) รองลงมาคือด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.89$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา ด้านการบริการ

1. ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง	3.34	0.86	ปานกลาง

1. ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและถูกต้อง	2.74	1.29	ปานกลาง
1.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.24	1.59	ปานกลาง
1.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการขอรับทุนการศึกษา	2.86	0.99	ปานกลาง
1.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.69	1.13	มาก
1.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจน	3.27	1.44	ปานกลาง
1.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ เช่น ป้ายสามเหลี่ยม, Banner, รูปภาพ เป็นต้น	3.89	0.99	มาก
1.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการโดยจัดลำดับคิวลงชื่อ ก่อน-หลัง	3.61	0.49	ปานกลาง
1.9 ระยะเวลาเปิด-ปิดของเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความเหมาะสม	3.12	0.78	ปานกลาง
1.10 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับตรงตามความต้องการ	3.09	1.51	ปานกลาง
1.11 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับจากเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์	3.05	1.25	ปานกลาง
รวม	3.26	0.93	ปานกลาง

จากตาราง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษา และส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านการบริการ พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26, SD = 0.93$) หากพิจารณาความพึงพอใจนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดที่ 1.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษา และส่งเสริมการทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.69, SD = 1.13$) ข้อที่ 1.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ เช่น ป้ายสามเหลี่ยม, Banner, รูปภาพ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.09$) และนักศึกษามีความพึงพอใจด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลางข้อที่ 1.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.86$) ข้อที่ 1.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน และถูกต้อง ($\bar{X} = 2.74, SD = 1.29$) ข้อที่ 1.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.24, SD = 1.59$) ข้อที่ 1.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการขอรับทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.86, SD = 0.99$) ข้อที่ 1.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.27, SD = 1.44$) ข้อที่ 1.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการโดยจัดลำดับคิวลงชื่อ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.49$) ข้อที่ 1.9 ระยะเวลาเปิด-ปิดของเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.78$) ข้อที่ 1.10 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.09, SD = 1.51$) ข้อที่ 1.11 ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับจากเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 3.05, SD = 1.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสุภาพ พุดจาติ และเป็นมิตร	4.13	0.86	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการ	3.75	1.17	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	3.84	1.06	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานให้บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.12	0.78	ปานกลาง

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการดูแล และติดตามนักศึกษา	2.87	1.02	ปานกลาง
2.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.24	1.53	ปานกลาง
2.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	4.42	0.49	มาก
2.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถตอบคำถาม และรับฟังปัญหาของนักศึกษาได้	3.46	0.50	ปานกลาง
2.9 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	2.86	1.55	ปานกลาง
2.10 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานกำหนดระยะเวลาของการให้บริการทุนการศึกษาไว้อย่างชัดเจน	3.87	0.56	มาก
รวม	3.56	0.76	ปานกลาง

จากตาราง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษา และส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.76$) หากพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากในข้อที่ 2.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสุข พุดจาติ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.86$) ข้อที่ 2.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.17$) ข้อที่ 2.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 1.06$) ข้อที่ 2.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.49$) ข้อที่ 2.10 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานกำหนดระยะเวลาของการให้บริการทุนการศึกษาไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.56$) นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางในข้อที่ 2.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานให้บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.78$) ข้อที่ 2.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการดูแล และติดตามนักศึกษา ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 1.02$) ข้อที่ 2.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 1.53$) ข้อที่ 2.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถตอบคำถาม และรับฟังปัญหาของนักศึกษาได้ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.50$) และข้อที่ 2.9 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา

นักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (\bar{X} = 2.86, SD = 1.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา
ด้านสถานที่

3. ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.1 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะดวกเข้าถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา	3.10	1.24	ปานกลาง
3.2 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ	3.01	0.11	ปานกลาง
3.3 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวน	3.12	0.78	ปานกลาง
3.4 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการเขียนป้ายบอกสถานที่ให้บริการทุนการศึกษาอย่างชัดเจน	3.89	0.99	มาก
3.5 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษา	3.75	1.17	มาก
3.6 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร	3.46	0.50	ปานกลาง
3.7 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ	4.42	0.49	มาก
3.8 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ	4.01	0.71	มาก
รวม	3.59	0.57	ปานกลาง

จากตาราง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านสถานที่ พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.59, SD = 0.57) หากพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่ 3.4 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการเขียนป้ายบอกสถานที่ให้บริการทุนการศึกษาอย่างชัดเจน (\bar{X} = 3.89, SD = 0.99) ข้อที่ 3.5 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัด

สถานที่อำนวยความสะดวกประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษา (\bar{X} = 3.75, SD = 1.17) ข้อที่ 3.7 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ (\bar{X} = 4.42, SD = 0.49) ข้อที่ 3.8 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ (\bar{X} = 4.01, SD = 0.71) และนักศึกษามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางข้อที่ 3.1 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะดวกเข้าถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา (\bar{X} = 3.10, SD = 1.24) ข้อที่ 3.2 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ (\bar{X} = 3.01, SD = 0.11) ข้อที่ 3.3 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวน (\bar{X} = 3.12, SD = 0.78) ข้อที่ 3.6 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร (\bar{X} = 3.46, SD = 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.1 มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น	3.10	1.24	ปานกลาง
4.2 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก	3.12	0.78	ปานกลาง
4.3 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้ข้อมูลทุนการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์	2.87	1.02	ปานกลาง
4.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานไว้คอยบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น	3.46	0.50	ปานกลาง
4.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาที่เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน	2.86	1.55	ปานกลาง
4.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว	3.24	1.53	ปานกลาง
4.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.78	1.09	มาก

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.8 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถค้นหาข้อมูลทุนการศึกษาบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	3.87	0.56	มาก
4.9 คณะฯ มีบริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ	3.19	0.84	ปานกลาง
4.10 ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย	3.86	0.99	มาก
รวม	3.33	0.91	ปานกลาง

จากตาราง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.33, SD = 0.91) หากพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากข้อที่ 4.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 3.78, SD = 1.09) ข้อที่ 4.8 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถค้นหาข้อมูลทุนการศึกษาบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 3.87, SD = 0.56) และข้อที่ 4.10 ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย (\bar{X} = 3.86, SD = 0.99) และนักศึกษามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลางข้อที่ 4.1 มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น (\bar{X} = 3.10, SD = 1.24) ข้อที่ 4.2 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก (\bar{X} = 3.12, SD = 0.78) ข้อที่ 4.3 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้ข้อมูลทุนการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ (\bar{X} = 2.87, SD = 1.02) ข้อที่ 4.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานไว้คอยบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น (\bar{X} = 3.46, SD = 0.50) ข้อที่ 4.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาเข้าใจง่าย และมีความชัดเจน (\bar{X} = 2.86, SD = 1.55) ข้อที่ 4.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว (\bar{X} = 3.24, SD = 1.53) และข้อที่ 4.9 คณะฯ มีบริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.19, SD = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษา โดยภาพรวม

การใช้บริการทุนการศึกษา	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล
1. ด้านการบริการ	3.26	0.93	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.56	0.76	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่	3.59	0.57	ปานกลาง
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.33	0.91	ปานกลาง
รวม	3.44	0.65	ปานกลาง

จากตาราง แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.44, SD = 0.65) ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐาน ข้อ 2 โดยนักศึกษามีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ในการให้บริการ (\bar{X} = 3.59, SD = 0.57) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (\bar{X} = 3.56, SD = 0.76) รองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี (\bar{X} = 3.33, SD = 0.91) และด้านการบริการ (\bar{X} = 3.26, SD = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทุนการศึกษา โดยภาพรวม

การใช้บริการทุนการศึกษา	ความคาดหวังและความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล
1. ด้านการบริการ	3.36	0.89	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.59	0.71	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่	3.56	0.75	ปานกลาง
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.59	0.86	ปานกลาง
รวม	3.52	0.64	ปานกลาง

จากตาราง แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการทุนการศึกษาในระดับ

ปานกลาง (\bar{X} = 3.52, SD = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี (\bar{X} = 3.59, SD = 0.86) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (\bar{X} = 3.59, SD = 0.71) ด้านสถานที่ (\bar{X} = 3.56, SD = 0.75) และด้านการบริการ (\bar{X} = 3.36, SD = 0.89) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ

การใช้บริการทุนการศึกษา	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการ	3.46	0.84	3.26	0.93	6.34	0.00**
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.62	0.64	3.56	0.76	5.77	0.00**
3. ด้านสถานที่	3.53	0.89	3.59	0.57	-3.10	0.00**
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.84	0.72	3.33	0.91	11.54	0.00**
รวม	3.61	0.62	3.44	0.65	19.57	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง เมื่อวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐาน ข้อ 3

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา จำนวน 4 ด้าน

การใช้บริการทุนการศึกษา	ระดับความ	ระดับความพึง	ความ	ลำดับ
	คาดหวัง	พอใจ		
	\bar{X}	\bar{X}	ของค่าเฉลี่ย	
1. ด้านการบริการ	3.46	3.26	0.20	2
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.62	3.56	0.06	3
3. ด้านสถานที่	3.53	3.59	-0.06	4
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.84	3.33	0.51	1
รวม	3.61	3.44	0.17	

จากตาราง การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.51 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.20 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.06 และด้านสถานที่ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ -0.06 แสดงว่า ควรมีการพัฒนาการให้บริการทุนการศึกษาในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เป็นลำดับแรก

ตอนที่ 4 ผลการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา โดยการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งเป็นข้อมูลแบบสอบถาม 4 ด้าน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI_{modified})

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา ด้านการบริการ

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
1.ด้านการบริการ	3.46	0.84	ปานกลาง	3.26	0.93	ปานกลาง	0.06	
1.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.86	มาก	3.34	0.86	ปานกลาง	0.24	2
1.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการ	3.50	1.32	ปานกลาง	2.74	1.29	ปานกลาง	0.28	1

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
เป็นไปตามขั้นตอนและถูกต้อง								
1.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการ ทำงานมีการให้บริการที่ สะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.63	1.40	ปาน กลาง	3.24	1.59	ปาน กลาง	0.12	5
1.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการ ทำงานมีความชัดเจนใน การอธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนในการขอรับ ทุนการศึกษา	3.43	1.07	ปาน กลาง	2.86	0.99	ปาน กลาง	0.20	3
1.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการ ทำงานมีการพัฒนาและ ปรับปรุงวิธีการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.79	1.06	มาก	3.69	1.13	มาก	0.03	7
1.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการ ทำงานมีระบบการ ให้บริการนักศึกษาอย่าง ชัดเจน	3.17	1.36	ปาน กลาง	3.27	1.44	ปาน กลาง	-0.03	9
1.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการ ทำงานมีการแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการด้วย สื่อต่างๆ เช่น ป้าย สามเหลี่ยม, Banner, รูปภาพ เป็นต้น	2.86	1.00	ปาน กลาง	3.89	0.99	มาก	-0.26	11

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
1.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการ โดยจัดลำดับคิวลงชื่อ ก่อน-หลัง	3.97	0.99	มาก	3.61	0.49	ปานกลาง	0.10	6
1.9 ระยะเวลาเปิด-ปิด ของเจ้าหน้าที่งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความเหมาะสม	3.65	0.86	ปานกลาง	3.12	0.78	ปานกลาง	0.17	4
1.10 ข้อมูลที่นักศึกษา ได้รับตรงตามความต้องการ	3.10	1.24	ปานกลาง	3.09	1.51	ปานกลาง	0.00	8
1.11 ข้อมูลที่นักศึกษา ได้รับจากเจ้าหน้าที่งาน พัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์	2.87	1.02	ปานกลาง	3.05	1.25	ปานกลาง	-0.06	10

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านการบริการ ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.46, S.D. = 0.84) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.93) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) พบว่า โดยภาพรวมของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา มีค่าเท่ากับ 0.06

เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นลำดับแรกในเรื่องเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน และถูกต้อง (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.28 ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริม

การทำงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.24 ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการขอรับทุนการศึกษา ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.20 ลำดับที่ 4 คือ ระยะเวลาเปิด-ปิดของเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความเหมาะสม ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.17 ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.12 ลำดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้บริการโดยจัดลำดับคิวลงชื่อ ก่อน-หลัง ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.10 ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.03 ลำดับที่ 8 คือ ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับตรงตามความต้องการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.00 ลำดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจน ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.03 ลำดับที่ 10 คือ ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับจากเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.06 ลำดับที่ 11 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ เช่น ป้ายสามเหลี่ยม, Banner, รูปภาพ เป็นต้น ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.26

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.62	0.64	ปานกลาง	3.56	0.76	ปานกลาง	0.02	
2.1 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสุภาพ พุดจาดี และเป็นมิตร	4.01	0.71	มาก	4.13	0.86	มาก	-0.03	7
2.2 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการ	3.89	1.00	มาก	3.75	1.17	มาก	0.04	5
2.3 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการ	3.83	1.06	มาก	3.84	1.06	มาก	0.00	6

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
ทำงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ								
2.4 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานให้บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.01	0.11	ปานกลาง	3.12	0.78	ปานกลาง	-0.04	8
2.5 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการดูแลและติดตามนักศึกษา	3.19	0.84	ปานกลาง	2.87	1.02	ปานกลาง	0.11	4
2.6 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.78	1.09	มาก	3.24	1.53	ปานกลาง	0.17	2
2.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	3.10	1.24	ปานกลาง	4.42	0.49	มาก	-0.30	10
2.8 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถตอบคำถาม และรับฟังปัญหาของนักศึกษาได้	3.89	0.99	มาก	3.46	0.50	ปานกลาง	0.12	3
2.9 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถแก้ปัญหา	3.85	0.99	มาก	2.86	1.55	ปานกลาง	0.35	1

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
เฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง					!			
2.10 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน กำหนดระยะเวลาของการให้บริการ ทุนการศึกษาไว้อย่างชัดเจน	3.61	0.49	ปานกลาง	3.87	0.56	มาก	-0.07	9

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.64) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.76) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) พบว่า โดยภาพรวมของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.02

เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นลำดับแรกในเรื่องเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.35 ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.17 ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานสามารถตอบคำถาม และรับฟังปัญหาของนักศึกษาได้ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.12 ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการดูแล และติดตามนักศึกษา ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.11 ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.04 ลำดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.00 ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสุภาพ พุดจาดี และเป็นมิตร ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.03 ลำดับที่ 8 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานให้บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.04 ลำดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ

ทุนการศึกษาไว้อย่างชัดเจน (PNI_{modified}) เท่ากับ -0.07 ลำดับที่ 10 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษา และส่งเสริมการทำงานสามารถเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี (PNI_{modified}) เท่ากับ -0.30

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา ด้านสถานที่

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
3. ด้านสถานที่	3.53	0.89	ปานกลาง	3.59	0.57	ปานกลาง	-0.02	
3.1 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะดวกเข้าถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา	3.24	1.53	ปานกลาง	3.10	1.24	ปานกลาง	0.05	3
3.2 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ	4.13	0.86	มาก	3.01	0.11	ปานกลาง	0.37	1
3.3 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวน	3.83	1.06	มาก	3.12	0.78	ปานกลาง	0.23	2
3.4 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการเขียนป้ายบอกสถานที่ให้บริการทุนการศึกษาอย่างชัดเจน	3.89	0.99	มาก	3.89	0.99	มาก	0.00	5

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
3.5 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษา	2.86	1.55	ปานกลาง	3.75	1.17	มาก	-0.24	7
3.6 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร	3.61	0.49	ปานกลาง	3.46	0.50	ปานกลาง	0.04	4
3.7 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ	3.84	1.06	มาก	4.42	0.49	มาก	-0.13	6
3.8 จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ	2.87	1.02	ปานกลาง	4.01	0.71	มาก	-0.28	8

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านสถานที่ ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.89) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.59, S.D. = 0.57) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) พบว่า โดยภาพรวมของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา มีค่าเท่ากับ -0.02

เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นลำดับแรกในเรื่องจุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะอาดปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.37 ลำดับที่ 2 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวน ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.23 ลำดับที่ 3 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความสะดวกเข้าถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.05 ลำดับที่ 4 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.04 ลำดับที่ 5 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการเขียนป้ายบอกสถานที่ให้บริการทุนการศึกษาอย่างชัดเจน ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.00 ลำดับที่ 6 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.13 ลำดับที่ 7 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกประชาชนสัมพันธ์ทุนการศึกษา ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.24 ลำดับที่ 8 คือ จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.84	0.72	มาก	3.33	0.91	ปานกลาง	0.15	
4.1 มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น	3.61	0.49	ปานกลาง	3.10	1.24	ปานกลาง	0.16	6

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
4.2 งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริม การทำงานมีช่องทางใน การเสนอความคิดเห็น ได้อย่างสะดวก	4.01	0.71	มาก	3.12	0.78	ปาน กลาง	0.29	3
4.3 งานพัฒนา นักศึกษาและส่งเสริม การทำงานมีการให้ ข้อมูลทุนการศึกษา ผ่านสื่อออนไลน์	3.75	1.17	มาก	2.87	1.02	ปาน กลาง	0.31	2
4.4 เจ้าหน้าที่งาน พัฒนานักศึกษาและ ส่งเสริมการทำงานมี อุปกรณ์เครื่องมือ สำนักงานไว้คอย บริการ เช่น ปากกา	3.01	0.11	ปาน กลาง	3.46	0.50	ปาน กลาง	-0.13	10
ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น								
4.5 เจ้าหน้าที่งาน พัฒนานักศึกษาและ ส่งเสริมการทำงาน จัดทำแบบฟอร์มการ ขอรับทุนการศึกษาที่ เข้าใจง่าย และมีความ ชัดเจน	3.84	1.06	มาก	2.86	1.55	ปาน กลาง	0.34	1
4.6 เจ้าหน้าที่งาน พัฒนานักศึกษาและ ส่งเสริมการทำงานมี ระบบสารสนเทศแจ้ง	3.83	1.06	มาก	3.24	1.53	ปาน กลาง	0.18	5

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว								
4.7 เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.99	มาก	3.78	1.09	มาก	0.03	8
4.8 งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถค้นหาข้อมูลทุนการศึกษานบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	3.88	1.00	มาก	3.87	0.56	มาก	0.00	9
4.9 คณะฯ มีบริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	4.13	0.86	มาก	3.19	0.84	ปานกลาง	0.29	3
4.10 ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย	4.42	0.49	มาก	3.86	0.99	มาก	0.15	7

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.72) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.33, S.D. = 0.91) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญ

ของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) พบว่า โดยภาพรวมของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา มีค่าเท่ากับ 0.15

เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา ของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นลำดับแรกในเรื่องที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาเข้าใจง่าย และมีความชัดเจน (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.34 ลำดับที่ 2 คือ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้ข้อมูลทุนการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.31 ลำดับที่ 3 คือ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก และคณะฯ มีบริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.29 ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.18 ลำดับที่ 6 คือ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.16 ลำดับที่ 7 คือ ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.15 ลำดับที่ 8 คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.03 ลำดับที่ 9 คือ งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำระบบให้สามารถค้นหาข้อมูลทุนศึกษาบนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.00 และลำดับที่ 10 คือเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานไว้คอยบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น (PNI_{modified}) เท่ากับ -0.13

ตารางที่ 20 สรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษา

การบริการ	ระดับความคาดหวัง		แปรผล	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล	PNI	ลำดับ
	คาดหวัง			พอใจ				
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
1. ด้านการบริการ	3.46	0.84	ปานกลาง	3.26	0.93	ปานกลาง	0.06	2
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.62	0.64	ปานกลาง	3.56	0.76	ปานกลาง	0.02	3
3. ด้านสถานที่	3.53	0.89	ปานกลาง	3.59	0.57	ปานกลาง	-0.02	4
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.84	0.72	มาก	3.33	0.91	ปานกลาง	0.15	1
รวม	3.61	0.77	ปานกลาง	3.44	0.79	ปานกลาง	0.05	

จากตาราง เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$, S.D.=0.77) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D.=0.79) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) มีค่าเท่ากับ 0.05 หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.15 ลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านการบริการ (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.06 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (PNI_{modified}) เท่ากับ 0.02 และลำดับที่ 4 ได้แก่ ด้านสถานที่ (PNI_{modified}) เท่ากับ -0.02 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 การสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

จากการสัมภาษณ์ผู้สนับสนุนทุนศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีการสนับสนุนเงินทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปี ขึ้นไป โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้ชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นนามสมมติทั้งหมด ดังนี้

1. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาย ก (นามสมมติ)
2. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาง ข (นามสมมติ)
3. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาย ค (นามสมมติ)
4. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาง ง (นามสมมติ)
5. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาง จ (นามสมมติ)
6. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาย ฉ (นามสมมติ)
7. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาง ช (นามสมมติ)
8. ผู้สนับสนุนทุน ชื่อ นาย ซ (นามสมมติ)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ โดยประเด็นในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านการบริการ, ด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปรายละเอียดของการบริการทุนการศึกษา ดังนี้

1) ด้านการบริการ

- เหตุผลของการบริจาคทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่บริจาคเงินทุนการศึกษาให้กับคณะวิทยาการจัดการ เนื่องจาก ต้องการช่วยเหลือให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้มีโอกาสทางการศึกษาสามารถเรียนจนสำเร็จการศึกษาได้ ดังคำกล่าว

“...ช่วยเหลือเด็กๆที่ขาดแคลนให้ได้เรียนจบตามที่ตนเองได้หวังไว้ อย่างน้อยก็คงเป็นกำลังใจให้เด็ก ๆ และเป็นการส่งต่อโอกาสให้ห้อง ๆเท่าที่ตนเองจะสามารถช่วยเหลือได้ตามกำลังที่มี แต่ก็พยายามช่วยเหลือทุกคน ๆ ปีต่อไป...” (นาย ก, 2564)

“...ก็ได้ช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้มีโอกาสทางการศึกษา และสำเร็จการศึกษาตามที่นักศึกษาได้หวังไว้ และหวังว่าเงินที่เด็ก ๆได้จะช่วยเหลือพวกเขาได้ไม่มากนักน้อย...” (นาง ข, 2564)

“...ถือว่าเป็นการช่วยมอบโอกาสทางการศึกษาให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้ได้เรียนสูงๆ...” (นาง จ, 2564)

“...ต้องการช่วยเหลือรุ่นน้องของคณะฯตัวเองที่ไม่มีเงินเรียนหรือมีเงินแต่ไม่เพียงพอในการใช้ชีวิตประจำวัน...” (นาย ฉ, 2564)

“...เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และเป็นการช่วยเหลือสังคมให้นักศึกษาที่ด้อยโอกาสได้มีโอกาสเรียนในสิ่งที่ตนเองชอบหรือถนัด และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปสมัครงานช่วยเหลือตัวเองและครอบครัวในอนาคตได้...” (นาง ช, 2564)

“...ต้องการช่วยเหลือนักศึกษาที่ยากจน ไม่มีเงินเพียงพอที่จะเรียนให้อย่างน้อยได้เรียนจบปริญญาตรี จะได้มีงานทำที่ดีและส่งเงินเลี้ยงพ่อแม่ได้...” (นาย ซ, 2564)

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่คิดว่าระบบขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนดี ดังคำกล่าว

“...ดีแล้ว การทำงาน....เอ่อ การบริการเป็นลำดับตามที่ได้จัดทำกันมาตั้งแต่ก่อนนานหลายปีแล้ว มีการประสานงาน แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้อยู่ประจำ และเมื่อขอข้อมูลอะไรก็จะได้รับไม่นานเกินไป...” (นาย ก, 2564)

“...ดีค่ะ มีขั้นตอนการให้รายละเอียดทุนและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับทุนการศึกษาอยู่ประจำ...” (นาง ข, 2564)

“...ขั้นตอนการให้บริการดีอยู่แล้ว เป็นลำดับ และมีการแจ้งข้อมูลให้ผู้บริจาครับทราบ แต่ถ้าจะมีการปรับก็ขึ้นอยู่กับคนที่ทำงานและคณะฯ ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม...” (นาย ค, 2564)

“...การบริการเป็นลำดับขั้นตอนดี มีการแจ้งรายละเอียดทุนการศึกษาให้ผู้มอบทุนทราบว่า มีเงินคงเหลือเท่าไร นักศึกษาคนใดได้รับทุนการศึกษา กำหนดการมอบทุนเป็นอย่างไรบ้าง...” (นาง ง, 2564)

“...ขั้นตอนการให้บริการดี มีเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ประชาสัมพันธ์จนถึงการพิจารณาคัดเลือกทุนการศึกษา ซึ่งไวใจในขณะอยู่แล้วในการพิจารณา เนื่องจากที่ผ่านมาก็เห็นอยู่ว่าขณะมีการบริการที่เป็นระบบและทำงานเป็นขั้นตอนในเรื่องทุนการศึกษา...” (นาง จ, 2564)

“...การบริการเป็นขั้นตอนดี...” (นาย ฉ, 2564)

“...มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าปีก่อน ๆ เพราะเราได้มีการนำระบบ E-donation เข้ามาใช้...” (นาย ช, 2564)

- การได้รับบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษาเป็นไปตามความต้องการของผู้บริจาค ดังคำกล่าว

“...ได้รับบริการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่มีการสอบถามผู้รับบริการในรายละเอียดต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี และได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องของใบเสร็จ โดยภาพรวมก็ปกติ...” (นาย ก, 2564)

“...ได้รับบริการตรงตามความต้องการของคนที่บริจาค อยากรู้ข้อมูลหรือจะสอบถามอะไรก็โทรไปหาหรือไลน์ไปบอกได้...” (นาย ค, 2564)

“...หากสงสัยหรือมีคำถาม หรือให้ตรวจเช็คข้อมูลก็สามารถขอไปได้ที่คณะฯ เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับทุนการศึกษาหรือรายละเอียดอื่น ๆ...” (นาง ง, 2564)

“...ก็สามารถบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการนะ...” (นาย ฉ, 2564)

- ความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่คาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษาจะได้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความเสมอภาค ดังคำกล่าว

“...คาดหวังว่าได้รับการให้บริการที่มีความเสมอภาค จริงใจ และผู้รับบริจาคกลับไปแบบมีความสุขและอยากกลับมาบริจาคอีกครั้ง...” (นาง ง, 2564)

“...ในการที่บริจาคเงินทุนก็อยากได้บริการที่รวดเร็ว สะดวก และก็ได้รับบริการที่ครบถ้วน...” (นาง จ, 2564)

“...ได้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ คือ ทุกครั้งที่ไปรับบริการจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี และควรมีการจัดทำระบบออนไลน์ เช่น การตัดเงินบัญชีของผู้บริจาคทุกเดือน ซึ่งศิษย์เก่าทุกคนพร้อมที่จะบริจาคทุนการศึกษาหากมีความสะดวก รวดเร็วของระบบ...” (นาย ฉ, 2564)

“...น่าจะเป็นการบริการที่ต้องมีความชัดเจนและความถูกต้อง รวดเร็วของการให้บริการ ทั้งเกี่ยวกับช่องทางการโอนเงิน การตรวจเช็คการโอนว่าตอนนี้เงินทุนอยู่ขั้นตอนไหนแล้ว ว่าเข้าบัญชีหรือจัดสรรไปหรือยัง...” (นาง ช, 2564)

“...น่าจะเป็นในเรื่องของความรวดเร็ว และสะดวกต่อคนที่บริจาค ครึ่งหน้าหากมีความสะดวกใดๆ ก็อยากจะอยากมาบริจาคให้นักศึกษาอีกครั้ง หรือบริจาคต่อเนื่องก็เป็นไปได้...” (นาย ช, 2564)

- ความคิดเห็นต่อการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีบริการที่ดี และเงินทุนที่บริจาคมีการจัดสรรให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ดังคำกล่าว

“...ตอนที่บริจาคเงินก็ได้รับความช่วยเหลือหรือแนะนำ คนที่มาบริจาคเงินทุนก็ได้รับความประทับใจ...” (นาง ข, 2564)

“...ก็มีความคิดว่าเป็นบริการที่ดีที่จัดให้แก่นักศึกษาที่มีความขาดแคลนให้ได้มีเงินใช้ในชีวิตประจำวันและซื้อสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เด็กก็ได้เรียนอย่างมีกำลังใจ...” (นาง ค, 2564)

“...ถ้าความคิดเห็นก็คงเป็นเรื่องของเงินทุนการศึกษาที่บริจาคให้ตรงกับนักศึกษาที่เดือดร้อน เพราะทางคณะได้ทำในส่วนนี้ไปแล้ว และเอกสารใบเสร็จรับเงินควรมีความรวดเร็ว เนื่องจากบางคนนำไปลดหย่อนภาษี แต่ถ้าหายก็สามารถขอใหม่ได้ที่คณะ...” (นาง ฉ, 2564)

“...เจ้าหน้าที่ก็บริการดี ตอนนี้ก็มีการนำระบบออนไลน์มาช่วย มาใช้ก็สะดวกขึ้น และจะได้ง่ายในการบริจาค เพิ่มช่องในการบริจาคมากขึ้น...” (นาย ช, 2564)

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- ความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับเรื่องบุคลากรในการให้บริการทุนการศึกษาทั้งในเรื่องทัศนคติ พฤติกรรมการทำงาน จิตอาสา เป็นต้น ดังคำกล่าว

“...ก็คิดว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้หรือทำงานในตรงนี้ต้องมีความคิดดีต่อการให้บริการ เต็มใจและบริการเป็นกันเอง...” (นาย ก, 2564)

“...อ้อ...สำหรับบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับนักศึกษาต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี ซื่อสัตย์ ให้บริการรวดเร็ว...” (นาง ข, 2564)

“...สิ่งที่จำเป็นต้องมีน่าจะเป็นในเรื่องของความเป็นกันเอง และการที่ต้องอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ และความมีน้ำใจ...” (นาง ง, 2564)

“...สำคัญเลย สำหรับคนที่จะมาทำงานในหน้าที่นี้ คือ ต้องมีจิตอาสา และน้ำใจในการให้บริการ” มากกว่าสิ่งอื่น ๆ...” (นาง จ, 2564)

“...คิดว่า ! ก็ควรจะมีน้ำใจ และมีความเป็นมิตร กระตือรือร้นในการบริการกับคนที่มาติดต่ออยู่ตลอด...” (นาย ฉ, 2564)

“...ค่ะ อาจจำเป็นต้องมีเครือข่ายการช่วยเหลือนักศึกษา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการทำงานได้ง่ายและทำเพื่อนักศึกษามากที่สุด...” (นาง ช, 2564)

- ความคิดเห็นต่อบุคลากรที่ให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่คาดหวังว่าบุคลากรที่ให้บริการทุนการศึกษาควรมีการพูดคุยสื่อสารประสานงานได้ดี มีการยิ้มแย้มแสดงถึงความเป็นมิตร เป็นต้น ดังคำกล่าว

“...ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริจาคได้ดี ติดต่อประสานงานได้สะดวก ไม่ยาก...” (นาง ข, 2564)

“...ใจเย็นกับคนที่มาบริจาค และมีการพูดคุยประสานงานอย่างนอบน้อมดี...” (นาย ค, 2564)

“...มีการสื่อสารที่ดี และเข้าใจในงานที่ทำว่าเป็นยังงัยบ้าง...” (นาง ง, 2564)

“...สำหรับเจ้าหน้าที่ก็ประสานงานดี เป็นมิตร ไม่ถือตัว...” (นาง จ, 2564)

- สิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับความสุข ความสบาย ใจร่อยยิ้ม ความจริงใจ และความประทับใจในการใช้บริการทุนการศึกษา ดังคำกล่าว

“...มีความสุข ทุกครั้งที่ได้บริจาคจะรู้สึกมีความสุขที่ได้แบ่งปัน ช่วยเหลือคนอื่นตามฐานะของเรา อาจจะไม่มากเท่าไรแต่มันก็มีความสุขใจอยู่ลึกๆ ว่าได้ทำประโยชน์ให้คนอื่นได้เรียนต่อ...” (นาย ก, 2564)

“...มีความสุขใจที่ได้บริจาคเงินทุนการศึกษา แล้วก็สบายใจเหมือนได้ทำบุญ...” (นาย ค, 2564)

“...ก็คงจะเป็นการมีรอยยิ้ม ตื่นเต้น และประทับใจ ภูมิใจในตัวเองเหมือนกัน...” (นาง ง, 2564)

“...ความสุข เมื่อได้บริจาคหรือช่วยเหลือคนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพราะได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตที่ทำให้ให้นักศึกษามีกำลังใจในการเรียนและมีเงินใช้ในชีวิตประจำวันได้...” (นาง จ, 2564)

“...ได้รับความเป็นมิตรและความอบอุ่นทุกครั้งที่มาใช้บริจาคหรือในการพูดคุยประสานงานกัน...” (นาง ข, 2564)

“...สบายใจที่ได้บริจาคทุน...” (นาย ซ, 2564)

- การดำเนินงานของบุคลากรที่ให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากร คือ มีการดำเนินงานรวดเร็ว และมีการประสานงานที่ดี ดังคำกล่าว

“เจ้าหน้าที่ก็ทำงานได้รวดเร็ว สะดวก ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี สื่อสารดี เวลาพูดคุยอะไรก็มีการยิ้มแย้ม” (นาย ก, 2564)

“...มีความว่องไว คล่องแคล่ว...” (นาง ข, 2564)

“...รวดเร็วและมีจิตบริการดี ถือว่าช่วยเหลือนักศึกษาให้เรียนจบ...” (นาย ค, 2564)

“...รวดเร็ว กระตือรือร้น ก็พยายามอำนวยความสะดวกและหาข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้บริจาคกรณีทีบุคลากรไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ...” (นาง ง, 2564)

“...รวดเร็วและมีการประสานงานดี ให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมก็ดีค่ะ...” (นาง ข, 2564)

- ความคิดเห็นหรือความรู้สึกหลังได้รับบริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นหรือรู้สึกดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมอบทุนเพื่อช่วยเหลือนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ดังคำกล่าว

“...รู้สึกดีที่เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือนักศึกษา และบุคลากรก็มีการอำนวยความสะดวกในการบริจาค...” (นาย ค, 2564)

“...ดี เพราะเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาดี แต่มีบางขั้นตอนที่อาจปรับปรุงให้รวดเร็ว เช่น การออกใบเสร็จรับเงินของผู้บริจาค การกรอกข้อมูลในระบบซึ่งผู้บริจาคบางคนไม่สะดวกในการเข้าไปกรอกในระบบ...” (นาง ง, 2564)

“หลังจากการใช้บริการรู้สึกดี” (นาง จ, 2564)

“...รู้สึกดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมอบทุนแก่รุ่นน้องที่ขาดแคลนได้เรียน เหมือนได้ทำบุญกับน้องของตนเอง...” (นาย ฉ, 2564)

3) ด้านสถานที่

- สถานที่ให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่คิดว่าสถานที่บริการทุนการศึกษาค่อนข้างมืดและหายาก แต่ภายในห้องมีพื้นที่กว้าง และบรรยากาศปลอดโปร่ง ดังคำกล่าว

“...ห้องที่เจ้าหน้าที่ทำงานก็หายากนิดนึง เพราะอยู่ไกล...” (นาย ก, 2564)

“...สถานที่รับบริจาคโล่ง และเดินเข้าไปติดต่อได้สะดวก แต่ลักษณะของห้องจะหายาก และมีมองไม่เห็นว่ามีคนทำงานอยู่หรือไม่ เพราะกระจกที่ติดเป็นสีดำน...” (นาง ง, 2564)

“...พื้นที่กว้างในห้องกว้างดีนะ แต่น่าจะมีห้องสำหรับผู้มาบริจาคเงินทุนการศึกษานั่งเป็นสัดส่วน มีน้ำให้ดื่ม...” (นาง จ, 2564)

“...รวมๆ ก็ดี บรรยากาศเป็นกันเอง...” (นาย ฉ, 2564)

- ความคาดหวังต่อสถานที่ให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่คาดหวังว่าสถานที่ให้บริการควรมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวกปลอดโปร่ง เป็นพื้นที่โล่งและมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก ดังคำกล่าว

“...ห้องหรือที่รับบริจาคน่าจะเป็นแบบอากาศถ่ายเทได้สะดวก ง่ายๆ...” (นาย ก, 2564)

“...อากาศปลอดโปร่ง สบายไม่แออัดหรือเดินเข้าไปแล้วอึดอัด...” (นาง ข, 2564)

“...สามารถเข้ามาใช้บริการ และหาห้องได้สะดวก...” (นาย ค, 2564)

“...ต้องโล่ง มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย...” (นาง จ, 2564)

“...สามารถเดินทางและเข้ามาติดต่อได้สะดวก ง่ายๆ...” (นาย ฉ, 2564)

“...โล่ง สบายตา หาไม่ยาก...” (นาง ซ, 2564)

“...มีห้องแยกเป็นสัดส่วนเพื่อคุยเรื่องทุนได้สะดวก เพราะโดยปกติคนที่ทำเกี่ยวกับเรื่อง ด้านนี้จะมีนักศึกษาที่มาหาบ่อย...” (นาย ช, 2564)

- ความรู้สึกต่อการใช้บริการสถานที่ให้บริการทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกดี สบายใจไม่อึดอัดแต่ควรมีที่นั่งรอเป็นกิจจะลักษณะ ขณะใช้บริการในสถานที่ให้บริการทุนการศึกษา ดังคำกล่าว

“...ดี แต่ควรมีการจัดบริเวณหรือที่นั่งรอเป็นกิจจะลักษณะแก่คนที่มารอบริจาคเงิน ทุน...” (นาง ง, 2564)

“...สบายใจไม่อึดอัด แต่ควรมีความเป็นสัดส่วนอีกหน่อยก็น่าจะดีขึ้น...” (นาง จ, 2564)

“...รู้สึกดี บรรยากาศเป็นมิตร แต่หากมองจากข้างนอกห้องแล้วค่อนข้างมืด ซึ่งคนที่มา ติดต่ออาจลังเลว่าใช่ห้องที่ให้บริการหรือเปล่า ซึ่งควรสว่าง และโปร่ง มองเห็นชัดเจน...” (นาย ฉ, 2564)

“...ปกตินะ แต่ควรมีที่นั่งรอ เนื่องจากห้องจะมีนักศึกษาเข้าออกอยู่บ่อยครั้ง...” (นาง ช, 2564)

4) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

- ความคิดเห็นต่อระบบทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบ ทุนการศึกษาดี สะดวกต่อการบริจาคมากกว่าที่ผ่านมา ดังคำกล่าว

“อืม...ระบบทุนการศึกษาก็ดี แต่บางครั้งการออนไลน์เหมาะกับบางช่วงอายุ เพราะคนที่ อายุเยอะ ๆ บางครั้งทำไม่ค่อยถูกว่าเข้าส่วนไหน...” (นาย ก, 2564)

“...ระบบการบริจาคดีขึ้นจากเมื่อก่อนที่ต้องมาที่คณะฯเท่านั้น เนื่องจากสามารถโอนเงิน ออนไลน์เข้าระบบบริจาคได้เลย...” (นาย ค, 2564)

“...ระบบขั้นตอนต่าง ๆ ดีอยู่ เนื่องจากมีความไว้วางใจในคณะฯ ที่จะบริหารจัดการ ได้...” (นาง ง, 2564)

“...ขั้นตอน ระบบการบริจาคดีนะ...” (นาง จ, 2564)

“...ก็ดีค่ะ เนื่องจากสะดวกกับผู้บริจาคมากขึ้น...” (นาง ช, 2564)

“...ดีขึ้นจากที่เคยบริจาคปีก่อน ๆ เพราะมีการนำไอทีเข้ามาช่วยได้มาก...” (นาย ซ, 2564)

- ความคิดเห็นต่อระบบการบริจาคทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบการ บริจาคทุนการศึกษาสามารถเข้าใช้งานง่าย และสะดวก ดังคำกล่าว

“...รูปแบบระบบบริจาคตัวอักษรก็อ่านง่ายดี และเข้าใช้ไม่ยากมาก...” (นาย ก, 2564)

“...เข้าใช้ได้ไม่ยาก ข้อมูลมีการเชื่อมต่อกับกรมสรรพากร...” (นาง ข, 2564)

“...ระบบบริจาคก็มีความสะดวก ใช้งานง่ายไม่ยากมากเท่าไร...” (นาย ค, 2564)

“...ใช้งานได้ง่าย สะดวก...” (นาง จ, 2564)

“...เข้าใจได้ไม่ยาก กับโทรศัพท์ก็เข้าใช้ได้...” (นาง ช, 2564)

“...ง่ายขึ้นนะ ไม่ต้องเดินทางมาที่คณะฯ ก็บริจาคทุนได้เหมือนกัน...” (นาย ช, 2564)

- อุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับอำนวยความสะดวกของทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีการเอื้ออำนวยต่อการบริจาคทุนการศึกษา ดังคำกล่าว

“...มีการเอื้ออำนวยในส่วนที่ไม่จำเป็นต้องมาบริจาคที่คณะฯ สามารถโอนได้และประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ซึ่งเหมาะกับสถานการณ์ที่โควิด-19 แพร่ระบาดมากๆ...” (นาย ก, 2564)

“...คงจะเอื้ออำนวยต่อการบริจาคมากกว่าเดิมเยอะเลย...” (นาง ข, 2564)

“...สะดวกต่อการบริจาคทุนให้กับนักศึกษา เพราะถ้าระบบใช้ยากหรือการบริจาคยาก ไม่สะดวก การทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอาจช้าลง...” (นาย ค, 2564)

“...เอื้ออำนวยในการบริจาคสามารถบริจาคโดยไม่จำเป็นต้องมาที่คณะฯ และลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด-19 ได้...” (นาง จ, 2564)

“...เอื้ออำนวยความสะดวกอยู่นะในบางส่วน เช่น ระบบการบริจาคทุน...” (นาย ฉ, 2564)

- การปรับปรุงหรือพัฒนาทุนการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีการพัฒนาในส่วนระบบบริจาคทุนการศึกษาให้สามารถง่ายและสะดวกขึ้น ดังคำกล่าว

“...ระบบบริจาคค่อนข้างหายากกว่าอยู่ส่วนไหนของเว็บไซต์คณะฯ ต้องเข้าไปในส่วนย่อยของระบบจึงจะหาเจอ...” (นาง ข, 2564)

“...ตำแหน่งที่อยู่ของระบบบริจาคเงินทุนหายาก เข้าแรก ๆ หาไม่เจอ ต้องโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้เสียเวลาทั้งคนบริจาคและเจ้าหน้าที่ต้องมาตอบคำถาม...” (นาย ค, 2564)

“...เว็บไซต์ที่บริจาคทุนการศึกษาน่าจะเห็นได้ชัดบนหน้าเว็บไซต์ของคณะฯ...” (นาย ฉ, 2564)

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากผู้สนับสนุนทุนการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษابริจาคเงินทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เนื่องจาก ต้องการช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้มีโอกาสทางการศึกษาสามารถเรียนจนสำเร็จการศึกษาได้ และในการบริจาคเงินทุนการศึกษามีการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนและได้รับบริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้บริจาค คือ เงินทุนที่บริจาคมีการจัดสรร

ให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับการอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความเสมอภาค

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง บุคลากรในการให้บริการทุนการศึกษาทั้งในเรื่องทัศนคติ พฤติกรรมการทำงาน จิตอาสา มีการพูดคุย สื่อสารประสานงานได้ดี ยิ้มแย้มแสดงถึงความเป็นมิตร และผู้สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากร คือ มีการดำเนินงานรวดเร็ว และมีการประสานงานที่ดี และหลังจาก ที่บริจาคทุนการศึกษาจะมีความสุข สบายใจ มีรอยยิ้ม เนื่องจากรู้สึกดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมอบทุน เพื่อช่วยเหลือนักศึกษา

3. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคิดว่าสถานที่ควรมีอากาศที่ถ่ายเท สะดวก ปลอดโปร่ง เป็นพื้นที่โล่ง และมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ซึ่งสถานที่ในปัจจุบันภายในของห้องมี พื้นที่กว้าง และบรรยากาศปลอดโปร่ง สบายใจไม่อึดอัด แต่ควรมีที่นั่งรอเป็นกิจจะลักษณะ และห้อง ค่อนข้างมืด ประกอบกับหายาก

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษามีความคิดเห็นว่าระบบ ทุนการศึกษาดี สะดวกต่อการบริจาคมากกว่าที่ผ่านมา เนื่องจาก มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ จัดทำระบบบริจาคทุนการศึกษา ซึ่งระบบสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้ แบนเนอร์ (Banner) ของระบบ บริจาคทุนการศึกษาควรมองเห็นชัดเจนและค้นหาได้ง่ายบนเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการ

2.2 การสนทนากลุ่ม

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 16 คน สรุปประเด็นการศึกษา ดังนี้

กลุ่มที่ 1 จำนวน 8 คน ได้แก่

1. นางสาว A (นามสมมุติ)
2. นางสาว B (นามสมมุติ)
3. นางสาว C (นามสมมุติ)
4. นางสาว D (นามสมมุติ)
5. นางสาว E (นามสมมุติ)
6. นางสาว F (นามสมมุติ)
7. นางสาว G (นามสมมุติ)
8. นาย H (นามสมมุติ)

กลุ่มที่ 2 จำนวน 8 คน ได้แก่

1. นางสาว I (นามสมมุติ)
2. นางสาว J (นามสมมุติ)
3. นางสาว K (นามสมมุติ)
4. นางสาว L (นามสมมุติ)
5. นาย M (นามสมมุติ)
6. นาย N (นามสมมุติ)
7. นาย O (นามสมมุติ)
8. นางสาว P (นามสมมุติ)

1. ด้านการบริการ

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านการบริการ ประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษา พบว่า ขั้นตอนการขอรับทุนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ติดตามข้อมูลได้สะดวก แต่ทั้งนี้ควรมีการสื่อสารหรือให้ข้อมูลรวดเร็วขึ้นในส่วนของการแจ้งข้อมูลต่างๆในระบบออนไลน์ ดังคำกล่าว

“...เป็นขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก แต่การประกาศหรือสื่อสารทางออนไลน์มีความล่าช้านิดหน่อย เช่น การแจ้งเงินทุนเข้าบัญชี...”(นางสาว A, 2564)

“...อาจารย์ผู้ให้ทุนบอกขั้นตอนและรายละเอียดของทุนอย่างชัดเจนตอนที่ประชุมนัดหมายนักศึกษาซึ่งทุกคนก็มีการเข้ารับฟังในส่วนนั้น และรับทราบข้อมูลกัน...” (นางสาว C, 2564)

“...ได้ทำทุนทำงาน ทำให้ได้หารายได้ช่วยเหลือที่บ้าน ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายรายวันของตัวเอง...”(นางสาว E, 2564)

“...การให้บริการทุนเป็นไปอย่างเป็นระบบขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การเปิดสมัครเมื่อได้รับทุนแล้วเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลให้ทุนหรือทำในส่วนนี้ก็จะมีการเรียกประชุมชี้แจงเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่างๆให้เราทราบโดยหากมีการติดตามนักศึกษาหรือการแจ้งอย่างอื่นก็จะแจ้งผ่านออนไลน์ให้ทราบ...” (นางสาว J, 2564)

“...ขั้นตอนการให้ทุนของคณะฯก็...อืม..ไม่ยากหรือว่าไม่เข้าใจยาก เพราะว่าเมื่อรับสมัครทุนทางคณะก็ประกาศให้นักศึกษารับรู้แล้วก็สมัครตามขั้นตอนที่ได้ประกาศเอาไว้ถ้าไม่ได้ทุนก็สมัครต่อปีอื่นได้แต่ถ้าได้ทุนก็ต้องเข้ารับมอบทุนแล้วจะมีการประชุม แล้วเจ้าหน้าที่ก็แจ้งให้ทราบว่าต้องทำอะไรบ้างแล้วก็ถ้ามีอะไรก็จะแจ้งผ่านทางออนไลน์ให้กับทุกคนทราบ...” (นาย M, 2564)

“...โดยทั่วไปแล้วขั้นตอนการให้ทุนไม่มีความยุ่งยาก มีการอธิบายหลักเกณฑ์ให้ทุนอย่างชัดเจนตอนที่ได้รับทุนและประชุมคนที่ได้รับทุนของคณะฯ...” (นาย P, 2564)

- การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านการบริการ ประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการทุนการศึกษา พบว่า นักศึกษาคิดว่าควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงในส่วนของการแจ้งข่าวสารแก่นักศึกษา ควรเพิ่มเติมหลายช่องทาง และใบสมัครขอรับทุนการศึกษาเนื้อหาและข้อมูลที่ให้นักศึกษากรอกควรลดลง ตลอดจนควรมีการรับสมัครทุนผ่านระบบออนไลน์ ดังคำกล่าว

“...จากที่ได้เขียนใบสมัครขอรับทุน เนื้อหาเยอะมาก ควรมีแอปพลิเคชันในการสมัครทุนเข้ามาจะทำให้ไม่เสียเวลาในการเขียนใบสมัคร...” (นางสาว A, 2564)

“...การพัฒนาที่น่าจะเป็นเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูลของกิจกรรมให้ละเอียดจัดเป็นตารางให้ทราบ และประกาศบ่อย ๆ ทั้งในไลน์ เฟซบุ๊ก จะทำให้นักศึกษาทราบและไม่สับสนง่าย ๆ ว่าวันไหนเข้าร่วมอะไรได้บ้าง กิจกรรมไหนนับเป็นชั่วโมงทุนได้บ้าง” (นางสาว E, 2564)

“...ก็ควรเพิ่มช่องทางติดต่อที่มากขึ้น จะได้รับรู้หลายทาง...” (นางสาว F, 2564)

“...ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยมากขึ้น มีการอัปเดตข้อมูลอยู่ตลอดเวลาและแจ้งข้อมูลให้มีการรู้หลายช่องทางน่าจะดี” (นางสาว G, 2564)

“...อาจเพิ่มช่องทางข่าวสารในเพจเฟซบุ๊กของห้องหน่วย เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารได้กระจายได้อย่างทั่วถึง...” (นางสาว I, 2564)

“...ใบสมัครทุนเนื้อหาบางส่วนซ้ำกันก็มี อาจตัดออกบ้างก็ได้...” (นาย K, 2564)

“...ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เช่น ระบบการสมัครทุนแบบออนไลน์...” (นาย N, 2564)

“...บริการก็ได้อยู่แล้วมีทุนให้สมัครอยู่ตลอด แต่ควรประชาสัมพันธ์ซ้ำหลายๆ ครั้ง...”

(นาย O, 2564)

- สิ่งที่นักศึกษาได้รับจากการใช้บริการทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านการบริการ ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งที่นักศึกษาได้รับจากการใช้บริการทุนการศึกษา พบว่านักศึกษาเกิดกำลังใจ ความสบายใจ และมีแรงผลักดันในการเรียน เนื่องจากได้รับเงินทุนจากคณะวิทยาการจัดการ ทำให้แบ่งเบาภาระทางบ้านได้ นอกจากนี้ยังได้รับความรู้และเข้าใจคนอื่นจากการเข้าร่วมกิจกรรม ดังคำกล่าว

“...ได้รับข่าวสารและกฎระเบียบในการขอรับและได้รับทุน...” (นางสาว C, 2564)

“...การต้องเก็บชั่วโมงทำงานของเด็กทุน ทำให้เจอกับเพื่อน ๆ น้อยๆ ที่ลำบากมีความประสงค์ขอทุนหรือได้รับทุนเช่นกัน ทำให้รู้สึกสบายใจมากขึ้น...” (นางสาว E, 2564)

“...ได้รับโอกาสในการเรียน เพราะถ้าไม่ได้ทุนการศึกษาคงลำบาก อาจจะต้องลาออกไปทำงานข้างนอกก่อนแล้วจึงค่อยกลับมาเรียนใหม่ อาจทำให้เสียเวลาเรียนเพราะเอาเวลาไปหาเงินเพื่อให้ได้เรียนหนังสือ จึงรู้สึกดีใจที่ได้ทุน...อีกอย่างมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง และก็จัดกิจกรรมให้เด็กที่ได้ทุนได้เข้าร่วมทุกปี รู้สึกดี...” (นางสาว F, 2564)

“...ได้โอกาสในการศึกษา เพราะทุนที่ได้นำมาใช้จ่ายส่วนของการศึกษาโดยเฉพาะ...”

(นาย H, 2564)

“...ได้มีแรงกระตุ้นในการตั้งใจการรักษาระดับผลการเรียน และฝึกวินัยในตนเองมากขึ้น รวมถึงความรับผิดชอบของตนเองในการเรียน เพราะได้ทุนก็ต้องเรียนและทำเกรดให้ดีๆ...” (นางสาว J, 2564)

“...ได้รับสวัสดิการที่ดีขึ้น เนื่องจากถ้าเดือนไหนทางบ้านมีการโอนเงินมาล่าช้า ก็ได้เงินทุนการศึกษาในส่วนนี้นำมาใช้ก่อน หรือบางเดือนถ้าค่าเอกสารไม่มากก็ไม่ต้องให้ที่บ้านส่งเงินมาให้จ่ายเฉพาะเงินทุนที่คณะฯให้...” (นางสาว K, 2564)

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษา พบว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทุนการศึกษาสามารถแนะนำหรือให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ มีธรรมาศยดี เป็นมิตรกับนักศึกษา ดังคำกล่าว

“...มีการแจ้งรายละเอียดให้นักศึกษา ให้คำปรึกษาเรื่องต่างๆ ได้อย่างดี และมีการบริการที่สุภาพ...” (นางสาว B, 2564)

“...บุคลากรที่ให้บริการเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร ไม่น่ากลัว พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเมื่อไปหาที่ห้องทำงาน” (นางสาว G, 2564)

“...พี่ๆ บุคลากรพูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดี มีทักษะการสื่อสารกับเด็กได้ดี และมีความเข้าใจในตัวนักศึกษาทุนว่าแต่ละคนพื้นเพหรือมีลักษณะยังไง...” (นางสาว J, 2564)

“...ยิ้มแย้มและหัวเราะง่าย ทำให้ไม่เกร็งที่จะไปหาที่ห้อง เข้าถึงได้ง่าย เพียงแค่ทักไลน์ถามก็ตอบได้อย่างดีให้ข้อมูลได้ครบถ้วน...” (นาย N, 2564)

“...เป็นกันเองดี และมีความรวดเร็วในการรับปัญหา รวมถึงความรวดเร็วในการตอบข้อสงสัยอีกด้วย...” (นาย P, 2564)

- ความรู้สึกจากการรับบริการ

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกจากการรับบริการ พบว่า นักศึกษามีความรู้สึกประทับใจ อุ่นใจ และมีความสุข หลังจากใช้บริการทุนการศึกษา ดังคำกล่าว

“...รู้สึกดีใจและซาบซึ้ง และมีที่ปรึกษาเพิ่ม เพราะเจ้าหน้าที่มีการพูดคุยเป็นอย่างดี และแจ้งรายละเอียดชัดเจนถึงข้อปฏิบัติต่างๆ...” (นางสาว B, 2564)

“...ทุก ๆ ครั้งที่ใช้บริการหรือไปที่ห้องหน่วยก็จะรู้สึกดี อุ่นใจ...” (นางสาว C, 2564)

“...รู้สึกมีความสุขพินกับคณะฯมากขึ้น เนื่องจากได้รับการสนับสนุนที่ดี...” (นางสาว F, 2564)

“...รู้สึกมีกำลังใจที่จะเรียนหนังสือ...” (นางสาว J, 2564)

“...ประทับใจ และมีความสุข เพราะบุคลากรดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเอง...” (นาย O, 2564)

- ลักษณะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านทุนการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านทุนการศึกษาควรมีลักษณะต่างๆ เช่น การทำงานรวดเร็ว แก้ปัญหาในเหตุการณ์ต่างๆ ได้ ใจดี อารมณ์ดี มีทักษะในการพูดคุยที่ดี และเป็นที่ปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาได้ ดังคำกล่าว

“...ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่จะมาทำในส่วนนี้ คิดว่าน่าจะต้องทำงานรวดเร็ว แก้ปัญหาในเหตุการณ์ต่างๆ ได้ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาแก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง...” (นางสาว G, 2564)

“...ควรเป็นคนใจดี เป็นมิตร เป็นกันเองกับเด็ก และรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาทุกแง่มุม ...” (นาย H, 2564)

“...อืม ควรจะเป็นในเรื่องของการเข้าใจนักศึกษา มีมุมมองที่กว้าง มีความยุติธรรม และมีเหตุผลในการพิจารณาที่ดี เพราะพื้นฐานนักศึกษาแต่ละคนไม่เท่ากัน มาจากต่างที่ต่างจังหวัดต่างครอบครัวทั้งหมด” (นางสาว I, 2564)

“...เข้าใจนักศึกษา ใจดี อารมณ์ดี มีทักษะในการพูดคุยที่ดี เพราะโดยส่วนมากจะต้องทำงานกับนักศึกษา หากมีลักษณะไม่เป็นมิตร อาจทำให้นักศึกษาไปกล้าเข้าไปพูดคุยได้...” (นางสาว L, 2564)

“...สุภาพ มีใจรักบริการ ให้ข้อมูลดี...” (นาย M, 2564)

3. ด้านสถานที่

- ลักษณะสถานที่บริการทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านสถานที่ ประเด็นเกี่ยวกับลักษณะสถานที่บริการทุนการศึกษา พบว่า ลักษณะของสถานที่ในการบริการทุนการศึกษาควรจะเป็นสถานที่ๆ มองเห็นได้ชัดเจน หาไม่ยาก สบาย และมีพื้นที่กว้างสำหรับผู้ที่มาติดต่อสามารถนั่งรอได้ ดังคำกล่าว

“...ห้องดูจากข้างนอกมองไม่เห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ทำงานหรือเปล่า...” (นางสาว C, 2564)

“...เป็นห้องที่มีบรรยากาศเป็นกันเอง สบายๆ พบเจอง่าย คือว่าสถานที่ให้บริการหาเจอได้ง่ายสำหรับนักศึกษาใหม่ที่เพิ่งเข้ามาเรียนที่คณะฯ มักจะไม่รู้ว่าเป็นห้องไหน ป้ายกับชื่อห้องที่หาเจอไม่ตรงกัน เลียงงบ้างเล็กน้อย...” (นางสาว D, 2564)

“...ควรมีพื้นที่กว้างมากกว่าปัจจุบัน เพราะว่าห้องมีนักศึกษาเข้าๆ ออกๆ อยู่ตลอดเพื่อรองรับกับจำนวนนักศึกษาที่มาติดต่อ และเอกสารในห้องน่าจะมาก เพราะเห็นจากเวลาไปส่งเอกสารหรือเข้าไปถามข้อมูลในห้อง...” (นางสาว F, 2564)

“...ห้องน่าจะเป็นที่ๆ นักศึกษามองเห็นได้ชัดเจน และมีพื้นที่ในการนั่งรอที่สะดวกสบาย...” (นาย H, 2564)

“...เข้าไปแล้วไม่มากแล้ว พี่เป็นกันเอง...” (นางสาว I, 2564)

“...มีที่นั่ง แต่ถ้าวุ่นไหนเด็กนักศึกษามากก็แออัดหน่อย...” (นางสาว K, 2564)

“...พื้นที่กว้าง แต่มองไม่ค่อยเห็นว่าเปิดบริการใหม่...” (นาย N, 2564)

- ความรู้สึกหลังใช้สถานที่

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านสถานที่ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกหลังใช้สถานที่ พบว่า ห้องที่ให้บริการคับแคบนิดหน่อย แต่โดยภาพรวมแล้วก็สบาย บรรยากาศไม่แออัด ดังคำกล่าว

“...ก็คิดว่าห้องที่ให้บริการเกี่ยวกับทุนในตอนนั้นก็ดี เข้าไปใช้แล้วก็อบอุ่น แต่ควรจะได้จัดให้ดูทันสมัยมากขึ้น...” (นางสาว F, 2564)

“...รู้สึกว่าจะแคบไปหน่อยสำหรับห้องนั้น ไม่แน่ใจว่าช่วงที่เข้าไปในห้องมีนักศึกษาเยอะหรือเปล่า เลยต้องยืนรอแถวๆ โชนด้านหน้าห้อง...” (นางสาว G, 2564)

“...พอใจในการเข้าไปใช้บริการ ตอนเข้าไปแอร์ก็เย็นดี ไม่ร้อน บรรยากาศเป็นกันเอง จะคุยหรือพูดอะไรก็ไม่เกร็งคุยได้อยู่...” (นาย M, 2564)

“...โดยรวมก็ดี ถ้าปรับจูนปรับให้ทันสมัยขึ้น...” (นาย N, 2564)

“...เมื่อเข้าไปใช้บรรยากาศไม่มากแล้วเหมือนที่คิดไว้ ก่อนที่ยังไม่เคยเข้าไปสมัครทุนคิดว่ามันคือห้องอะไร มีดีจัง...” (นาย P, 2564)

- สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสถานที่

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านสถานที่ ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสถานที่ พบว่า ปรับปรุงสถานที่ให้มีพื้นที่กว้างและมีความทันสมัยมากขึ้น อีกทั้งป้ายชื่อห้องควรเป็นชื่อปัจจุบัน ดังคำกล่าว

“...แต่การจัดการห้องที่ให้บริการ ควรมีความเด่นชัดของห้องมากกว่านี้ จะได้หาไม่ยากว่าอยู่ตรงไหนของคณะฯ...เด่นชัด คือ ไม่มีติด และดูทันสมัย อย่างอื่นก็ไม่มีอะไรแล้วนะ...” (นางสาว J, 2564)

“...ป้ายที่เขียนบอกห้องทำงานไม่ชัดเจน และไม่ตรงกับชื่อที่เขียนประชาสัมพันธ์... ไปติดต่อเจ้าหน้าที่ในประกาศเขียนชื่อหนึ่ง แต่หน้าห้องเขียนอีกชื่อหนึ่งทำให้หายาก ยิ่งรุ่นน้องก็ยังไม่รู้จักหายากเข้าไปอีก...” (นางสาว F, 2564)

“...ห้องที่ให้บริการค่อนข้างเล็ก เพราะเด็กทุนที่เข้าไปใช้บริการมีมาก...” (นาย K, 2564)

“...ถ้าปรับได้ก็ควรเป็นความสว่างนอกห้อง ที่มองจากข้างนอกว่าสว่าง...” (นางสาว I, 2564)

“...ห้องก็สบายดี มีการจัดของเป็นสัดส่วน...” (นาย N, 2564)

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

- ช่องทางการรับข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา พบว่านักศึกษาได้รับข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ดังคำกล่าว

“...ช่องทางที่เห็นข้อมูลก็มีหลายที่ด้วยกัน เช่น เฟซบุ๊กกับเพจของงานพัฒนานักศึกษาเพจของคณะ วจก. และไลน์กลุ่มของนักศึกษาทุน...” (นางสาว A, 2564)

“...ตอนนี้ดีที่มีไอทีเข้ามาช่วยทำให้รับข้อมูลได้ง่ายกว่าเมื่อก่อน ตอนนี้ก็ได้ข่าวสารจากทางไลน์ เพราะเฟซบุ๊กไม่ค่อยได้ใช้สักเท่าไร และไลน์ง่ายดีมีเสียงเตือนถ้ามีข้อความในกลุ่มทุน ได้ยินก็เปิดดูได้เลย...” (นางสาว D, 2564)

“...รู้ข้อมูลจากไลน์มากกว่าที่อื่น ๆ เพราะใช้ง่ายดีและสะดวกเวลาจะเปิดอ่าน จะอ่านเวลาไหนก็ได้ แต่ที่สำคัญต้องมีเน็ต...” (นางสาว G, 2564)

“...เห็นข้อมูลจากเฟซบุ๊กและไลน์กลุ่มคนที่ได้รับทุน...” (นางสาว K, 2564)

“...มีหลายช่องทางแต่ให้โพสต์ซ้ำ ๆ จะได้เห็นบ่อยขึ้น...” (นางสาว L, 2564)

“...ข้อมูลก็จะได้รับทางไลน์กลุ่ม เพราะคิดว่าสะดวกดี แจ้งเตือนและเข้าไปอ่านได้เลย”

(นาย O, 2564)

- ระบบการรับสมัครทุน

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นเกี่ยวกับระบบการรับสมัคร พบว่า การรับสมัครควรที่จะลดในส่วนของการละเอียดเนื้อหาของใบสมัครให้น้อยลง และควรจัดทำระบบการสมัครอยู่ในรูปแบบออนไลน์ ดังคำกล่าว

“...สำหรับระบบการรับสมัครทุน เจ้าหน้าที่ก็ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย และเป็นระเบียบ มีการให้ส่งเอกสารผ่านออนไลน์ คือ Google form...” (นางสาว B, 2564)

“...คิดว่า อิม...น่าจะมีการลดเอกสารของใบสมัครเนื่องจากมีรายละเอียดเยอะมาก...” (นางสาว E, 2564)

“...มีการแจ้งเกี่ยวกับช่องทางการสมัคร มีการสแกนเข้าไปเพื่อรับการแจ้งรายละเอียดค่อนข้างง่ายและรวดเร็ว...” (นางสาว F, 2564)

“...ยังไม่เป็นแบบออนไลน์ อยากให้มีแบบออนไลน์มากกว่า จะได้สะดวก...” (นางสาว I, 2564)

“...สำหรับหนูคิดว่าข้อมูลที่ต้องเขียนลงไปใบสมัครมีมากเกินไป เขียนจนเมื่อยมือ ถ้าเป็นออนไลน์น่าจะดีกว่า และลดข้อมูลบางส่วนออก...” (นางสาว K, 2564)

“...ควรเป็นออนไลน์เพราะไม่ต้องเดินมาที่คณะ เพราะบางครั้งต้องกลับบ้านไปช่วยงาน...” (นาย P, 2564)

- ความคาดหวังก่อนใช้บริการทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นเกี่ยวกับความคาดหวังก่อนใช้บริการทุนการศึกษา พบว่า นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับการสนับสนุนจากคณะฯ ให้ได้รับทุนการศึกษา เพื่อแบ่งเบาภาระของครอบครัว ดังคำกล่าว

“...สำหรับหนู คาดหวังว่าตัวเองจะไม่ได้รับทุนในส่วนนี้ แต่พอมาสมัครจริงๆ มีการรับสมัครที่ชัดเจน การสัมภาษณ์ที่เคลียร์ทุกประเด็น...” (นางสาว A, 2564)

“...คาดหวังนะคะ คาดหวังว่าได้รับทุนเป็นทุนค่าใช้จ่ายประจำวัน เพราะบางครั้งบางช่วงก็มีค่าใช้จ่ายเยอะ ค่าหนังสือ ค่าเอกสาร ค่ากิน มาพร้อม ๆ กัน ก็ไม่กล้าขอพ่อแม่เพิ่มสักเท่าไร...” (นางสาว C, 2564)

“...คาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากคณะ (ยิ้ม)...” (นางสาว G, 2564)

“...คิดว่าจะได้รับทุนเนื่องจากตัวเองขาดแคลน...” (นางสาว J, 2564)

“...คาดหวังค่ะ พี่ คาดหวังมากด้วยว่าอยากได้ทุนนี้ เพื่อนำไปจ่ายค่าหอ ค่ากิน ไม่อยากขอเงินพ่อแม่...” (นาย M, 2564)

- สิ่งที่ควรปรับปรุงด้านทุนการศึกษา

จากการสนทนากลุ่มกับนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงด้านทุนการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสิ่งที่ควรปรับปรุงมี 2 ส่วน ได้แก่ 1) ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้มีความหลากหลายและทั่วถึง 2) ระบบการสมัครขอรับทุนการศึกษาควรเป็นแบบออนไลน์ ดังคำกล่าว

“...มีค่ะ เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์เรื่องข่าวสาร เพราะว่าบางครั้งนักศึกษาอาจจะไม่ทราบข่าวสารที่ทางคณะฯ ได้ประชาสัมพันธ์...” (นางสาว B, 2564)

“...เอ่อ...มีช่องทางการสมัครทุนที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นออนไลน์ และการส่งกระดาษหรืออะไรก็แล้วแต่ที่สะดวกกับนักศึกษา คิดว่าแบบนี้แหละพี่...” (นางสาว D, 2564)

“...อยากให้ประชาสัมพันธ์ทุนอย่างสม่ำเสมอ...” (นาย H, 2564)

“...ในส่วนระบบการสมัครทุน อยากเห็นแบบออนไลน์ เพราะใน google form บางครั้งไม่เสถียรเท่าไรข้อมูลบางอย่างก็น่าจะจำกัด ...” (นางสาว I, 2564)

“...ตอนนี้ก็มีแจ้งข้อมูล แต่ว่าอยากให้แจ้งรายละเอียดทางออนไลน์ให้มากกว่านี้ ไม่ว่าจะป็นข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ...” (นางสาว K, 2564)

“...อยากให้ปรับในส่วนของการสมัครทุน ต้องมีแบบออนไลน์ จะได้สะดวกขึ้นมากกว่าเดิมที่เคยสมัคร เพราะเดี๋ยวนี้ไม่ว่าอะไรก็เป็นแบบออนไลน์กันหมดแล้วของมหาลัยก็ออนไลน์แล้ว...” (นาย P, 2564)

สรุปข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

1. ด้านการบริการ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการขอรับทุนการศึกษาเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ติดตามข้อมูลได้สะดวก แต่ทั้งนี้ควรมีการสื่อสารหรือให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่รวดเร็วขึ้น ตลอดจนควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และใบสมัครขอรับทุนการศึกษาเนื้อหาบางส่วนควรลดลง ตลอดจนควรมีการรับสมัครทุนการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งทุนการศึกษาที่ได้รับทำให้นักศึกษาเกิดกำลังใจ สบายใจไม่ต้องกังวลเรื่องการใช้จ่าย และมีแรงผลักดันในการเรียน และเงินทุนการศึกษาที่ได้รับสามารถแบ่งเบาภาระทางบ้านได้

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทุนการศึกษา สามารถแนะนำหรือให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาต่างๆได้ มีธรรมาศยดี เป็นมิตรกับนักศึกษา มีทักษะในการพูดคุยที่ดี อุ่นใจ และมีความสุข หลังจากใช้บริการทุนการศึกษา

3. ด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าลักษณะของสถานที่ในการบริการทุนการศึกษาคงจะเป็นสถานที่ๆ มองเห็นได้ชัดเจน หาไม่ยาก สบาย และควรมีพื้นที่กว้างสำหรับผู้ที่มาติดต่อสามารถนั่งรอได้ ซึ่งปัจจุบันห้องที่ให้บริการคับแคบนิดหน่อย แต่โดยภาพรวมห้องสบาย บรรยากาศไม่อึดอัด

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางระบบออนไลน์ให้มีความหลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ก, เพจ, ไลน์ เป็นต้น และการรับสมัครทุนการศึกษาคงลดรายละเอียดเนื้อหาของใบสมัครให้น้อยลง และจัดทำระบบรับสมัครทุนการศึกษาในรูปแบบออนไลน์

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ด้านการบริการ พบว่า การบริจาคทุนการศึกษามี การให้บริการเป็นขั้นตอนและได้รับการบริการตามความต้องการ และคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง บุคลากรในการให้บริการทุนการศึกษาทั้งในเรื่องทัศนคติ พฤติกรรมการทำงาน และมีความเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงานของบุคลากร คือ มีการดำเนินงานรวดเร็ว และมีการประสานงานที่ดี และหลังจากที่บริจาค ทุนการศึกษาก็มีความสุขสบายใจ

3. ด้านสถานที่ พบว่า สถานที่ควรมีอากาศที่ถ่ายเท สะดวก ปลอดภัย เป็นพื้นที่โล่ง และมีบรรยากาศที่ ผ่อนคลาย ซึ่งสถานที่ในปัจจุบันภายในห้องมีพื้นที่กว้าง และบรรยากาศปลอดภัยสบายใจไม่อึดอัด แต่ควรมีที่ นั่งรอเป็นกิจจะลักษณะ และห้องค่อนข้างมืด ประกอบกับหายาก

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ระบบ ทุนการศึกษาคือ สะดวกต่อการบริจาคมากกว่าที่ ผ่านมา เข้าใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้ แบนเนอร์ (Banner) ของระบบทุนการศึกษาควรมองเห็นชัดเจนและค้นหา ง่ายบนเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการ

สรุปข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

1. ด้านการบริการ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นว่าขั้นตอนการขอรับทุนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ติดตามข้อมูลได้สะดวก แต่ทั้งนี้ควรมีการ สื่อสารหรือให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่รวดเร็วขึ้น ตลอดจนควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และ โบนัสสมัครขอรับทุนการศึกษาเนื้อหาบางส่วนควรลดลง

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความ คิดเห็นว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทุนการศึกษา สามารถแนะนำหรือให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา และแก้ไข ปัญหาต่างๆได้ มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับนักศึกษามีทักษะใน การพูดคุยที่ดี อ่อนใจ และมีความสุข หลังจากใช้บริการ ทุนการศึกษา

3. ด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ลักษณะของสถานที่ในการบริการทุนการศึกษาคงจะ เป็นสถานที่ๆ มองเห็นได้ชัดเจน หาไม่ยาก ง่ายๆ ควรมี พื้นที่กว้างสำหรับผู้ที่มาติดต่อสามารถนั่งรอได้ ซึ่งปัจจุบันห้องที่ให้บริการแคบคนแน่นอึดอัด แต่โดยภาพรวมห้องสบาย บรรยากาศไม่อึดอัด

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ควรเพิ่มช่อง ทางการให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางระบบ ออนไลน์ให้มีความหลากหลาย และจัดทำระบบ รับสมัครทุนการศึกษาในรูปแบบออนไลน์

สรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม

1. ด้านการบริการ พบว่า มีการให้บริการทุนการศึกษาเป็น ลำดับขั้นตอน รวดเร็ว
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรมีความเป็นมิตร ประสานงานดี ผู้รับบริการมีความสุขจากการใช้บริการ
3. ด้านสถานที่ พบว่า สถานที่ควรมีพื้นที่กว้าง ปัจจุบันพื้นที่ แคบและมืด ควรมีที่นั่งรอเป็นกิจจะลักษณะ และจำนวนที่ เพียงพอ
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ควรมีการจัดทำหรือ พัฒนาระบบทุนการศึกษาแบบออนไลน์ เช่น ระบบสมัคร ทุนการศึกษา และระบบบริจาคทุนการศึกษา ให้มีความ ทันสมัย

ภาพประกอบที่ 4 สรุปข้อมูลการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.3 และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.0 โดยนักศึกษานับถือศาสนาพุทธมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.5 และมีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งใน 1 เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.5 และส่วนใหญ่นักศึกษาที่มาใช้บริการทุนการศึกษาเป็นนักศึกษาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 70.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. การศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.62$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.72$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.64$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.89$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.84$) ตามลำดับ

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.65$) และเมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.57$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.76$) รองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.91$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.93$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4 ด้าน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านนักศึกษามีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.51 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.20 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.06 และด้านสถานที่ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ -0.06

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$, $S.D.=0.77$) และระดับความพึงพอใจของของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, $S.D.=0.79$) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) พบว่า โดยภาพรวมความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา 4 ด้าน มีค่าเท่ากับ 0.05 หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.15 รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.06 รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.02 และด้านสถานที่ ($PNI_{modified}$) เท่ากับ -0.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากผู้สนับสนุนทุนการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. **ด้านการบริการ** พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาตรีและการศึกษาให้แก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เนื่องจากต้องการช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้มีโอกาสทางการศึกษา สามารถเรียนจนสำเร็จการศึกษาได้ และในการบริจาคเงินทุนการศึกษามีการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน และได้รับบริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้บริจาค คือ เงินทุนที่บริจาคมีการจัดสรรให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความเสมอภาค

2. **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องบุคลากรในการให้บริการทุนการศึกษาทั้งในเรื่องทัศนคติ พฤติกรรมการทำงาน จิตอาสา มีการพูดคุยสื่อสาร ประสานงานได้ดี ยิ้มแย้มแสดงถึงความเป็นมิตร และผู้สนับสนุนทุนการศึกษามากส่วนใหญ่มองเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากร คือ มีการดำเนินงานรวดเร็ว และมีการประสานงานที่ดี และหลังจากที่บริจาคทุนการศึกษาก็มีความสุข สบายใจ มีรอยยิ้ม เนื่องจากรู้สึกดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมอบทุนเพื่อช่วยเหลือนักศึกษา

3. **ด้านสถานที่** พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาคิดว่าสถานที่ควรมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก ปลอดภัย เป็นพื้นที่โล่ง และมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ซึ่งสถานที่ในปัจจุบันภายในห้องมีพื้นที่กว้าง และบรรยากาศปลอดภัย สบายใจไม่อึดอัด แต่ควรมีที่นั่งรอเป็นกึ่งจะลักษณะ และห้องค่อนข้างมืด ประกอบกับหายาก

4. **ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี** พบว่า ผู้สนับสนุนทุนการศึกษามีความคิดเห็นว่าระบบทุนการศึกษาดี สะดวกต่อการบริจาคมากกว่าที่ผ่านมา เนื่องจาก มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดทำระบบบริจาคทุนการศึกษา ซึ่งระบบสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้ แบนเนอร์ (Banner) ของระบบบริจาคทุนการศึกษาคงมองเห็นชัดเจนและค้นหาได้ง่ายบนเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 6 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

1. **ด้านการบริการ** พบว่า ขั้นตอนการขอรับทุนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ติดตามข้อมูลได้สะดวก ทั้งนี้ ควรมีการสื่อสารหรือให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่รวดเร็วขึ้น ตลอดจนควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และใบสมัครขอรับทุนการศึกษาเนื้อหาบางส่วนควรลดลง ตลอดจนควรมีการรับสมัครทุนการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งทุนการศึกษาที่ได้รับทำให้นักศึกษาเกิดกำลังใจ สบายใจ ไม่ต้องกังวลเรื่องการใช้จ่าย และมีแรงผลักดันในการเรียน และเงินทุนการศึกษาที่ได้รับสามารถแบ่งเบาภาระทางบ้านได้

2. **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทุนการศึกษา สามารถแนะนำหรือให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาต่างๆได้ มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร กับนักศึกษา มีทักษะในการพูดคุยที่ดี อุ่นใจ และมีความสุข หลังจากใช้บริการทุนการศึกษา

3. ด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าลักษณะของสถานที่ในการบริการทุนการศึกษา ควรจะเป็นสถานที่ๆ มองเห็นได้ชัดเจน หาไม่ยาก สบาย และมีพื้นที่กว้างสำหรับผู้ที่มาติดต่อสามารถนั่งรอได้ ซึ่งปัจจุบันห้องที่ให้บริการคับแคบนิดหน่อย แต่โดยภาพรวมห้องสบาย บรรยากาศไม่อึดอัด

4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางระบบออนไลน์ให้มีความหลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ก เพจ ไลน์ เป็นต้น และการรับสมัครทุนการศึกษาควรลดรายละเอียดเนื้อหาของใบสมัครให้น้อยลง และจัดทำระบบรับสมัครทุนการศึกษาในรูปแบบออนไลน์

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยผู้วิจัย อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการ มีการจัดสรรทุนการศึกษาจากเงินรายได้คณะวิทยาการจัดการเป็นประจำทุกภาคการศึกษา โดยการรับสมัครทุนการศึกษาครอบคลุมทุนการศึกษาหลายประเภท ได้แก่ ทุนเรียนดี ทุนทำงานแลกเปลี่ยน ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการทุกชั้นปี ทุกคนสามารถสมัครขอรับทุนการศึกษาได้

ตลอดจนการบริการทุนการศึกษาเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อนักศึกษาทำให้นักศึกษามีกำลังใจในการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา และส่งผลให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ และลดความวิตกกังวลความเครียดของนักศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาสกร สวนเรือง (2550) พบว่า ค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่ได้รับต่อเดือนและสถานภาพทางการเงินของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หากครอบครัวใดที่มีฐานะยากจน รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายจะส่งผลให้ไม่สามารถส่งเงินมาช่วยเหลือนักศึกษาได้ และตั้งคำถามจากการสนทนากลุ่ม ของนางสาว F (2564) ที่ว่า “...ได้รับโอกาสในการเรียน เพราะถ้าไม่ได้ทุนการศึกษาคงจะลำบาก อาจจะต้องลาออกไปทำงานข้างนอกก่อนแล้วจึงค่อยกลับมาเรียนใหม่ อาจทำให้เสียเวลาเรียนเพราะเอาเวลาไปหาเงินเพื่อให้ได้เรียนหนังสือ จึงรู้สึกใจที่ได้ทุน อีกอย่างมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง และก็จัดกิจกรรมให้เด็กที่ได้ทุนได้เข้าร่วมทุกปี รู้สึกดี...” นอกจากนี้คณะวิทยาการจัดการได้รับบริจาคเงินทุนการศึกษาจากบุคคลและหน่วยงานภายนอกที่บริจาคเข้ามาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ขยันทำงาน และมีความประพฤติดีให้สามารถเรียนได้จนสำเร็จการศึกษาและมีงานทำที่ดี ดังคำสัมภาษณ์ของนาย ก (2564) ที่ว่า “...ช่วยเหลือเด็กๆที่ขาดแคลนให้ได้เรียนจบตามที่ตนเองได้หวังไว้ อย่างน้อยก็คงเป็นกำลังใจให้เด็ก ๆ และเป็นการส่งต่อโอกาสให้ห้อง ๆ เท่าที่ตนเองจะสามารถช่วยเหลือได้

ตามกำลังที่มี แต่ก็จะพยายามช่วยเหลือทุกคน ๆ ปีต่อไป...” และดึงคำสัมภาษณ์ของนาย ช (2564) ที่ว่า “...เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และเป็นการช่วยเหลือสังคมให้นักศึกษาที่ด้อยโอกาสได้มีโอกาสเรียนในสิ่งที่ตนเองชอบหรือถนัด และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปสมัครงาน ช่วยเหลือตัวเองและครอบครัวในอนาคตได้...” ตลอดจนการบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษาเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของนักศึกษาได้ เช่น ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายรายเดือน ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าเอกสารประกอบการเรียน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานในชีวิตของทุกคน เพื่อตอบสนองการอยู่รอด ความสุข ความคาดหวัง ตลอดจนทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม โดยความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรม ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2532) และความคาดหวังของนักศึกษาต่อการบริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และการบริการทุนการศึกษาเป็นบริการที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง เนื่องจากเป็นลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และเป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (Tenner and Detoro, 1992) เนื่องจากการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ให้บริการได้ ซึ่งหลักในการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า (สืบศรี ทองวิเชียร, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับกุลธนา ธนาพงศธร(2548) กล่าวว่า การบริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งที่จะต้องจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และหลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป ดังคำพูดจากการสนทนากลุ่มของนางสาว C (2564) ที่ว่า “...ทุก ๆ ครั้งทีไปใช้บริการหรือไปที่ห้องหน่วยก็จะรู้สึกดี อุ่นใจ...” และดึงคำพูดจากการสนทนากลุ่มของนางสาว G (2564) ที่ว่า “...บุคลากรที่ให้บริการเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร ไม่น่ากลัว พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเมื่อไปหาที่ห้องทำงาน”

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี สอดคล้องกับคำกล่าวจากการสนทนากลุ่มของนางสาว I (2564) กล่าวว่า “...ในส่วนระบบการสมัครทุนอยากเห็นแบบออนไลน์ เพราะใน google form บางครั้งไม่เสถียรเท่าไรข้อมูลบางอย่างก็น่าจะจำกัด ...” และดึงคำกล่าวของนาย P (2564) กล่าวว่า “...ควรเป็นออนไลน์เพราะไม่ต้องเดินมาที่คณะ เพราะบางครั้งต้องกลับบ้านไปช่วยงาน...” เนื่องจากในปัจจุบันการรับสมัครทุนการศึกษายังไม่มีการจัดทำระบบการรับสมัครที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการอย่างสมบูรณ์ ซึ่งควรมีการพัฒนารูปแบบ

ของระบบการรับสมัครทุนการศึกษาให้มีความทันสมัย สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อผู้ใช้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ดังที่ สมิต สัจฉกร (2545) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่าต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการบริการ ไม่ว่าจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า นอกจากการบริการแล้วบุคลากรจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปดังที่เบญจมา เจนการ (2548) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้ว ควรเป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปขององค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

2. **วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก การให้บริการทุนการศึกษา จะมีการให้บริการแก่นักศึกษาเป็นประจำทุกปีการศึกษา แต่เนื่องจากในปีการศึกษา 2563 เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้เศรษฐกิจไม่ดี ผู้ปกครองของนักศึกษารายได้ลดลงแต่รายจ่ายยังคงเพิ่มขึ้น และการบริจาคเงินทุนการศึกษาจากบุคคลหน่วยงานภายนอกยังมีจำนวนคงที่แต่ปริมาณความต้องการขอรับทุนการศึกษาของนักศึกษามีเพิ่มขึ้น โดยนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีการรับสมัครทุนการศึกษาเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งคณะวิทยาการจัดการได้มีการจัดสรรทุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น ทุนฉุกเฉินสนับสนุนค่าแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา และทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ขาดแคลนอุปกรณ์ทางการศึกษา ประกอบกับจัดสรรทุนการศึกษาอื่น ๆ แก่นักศึกษา แต่ทั้งนี้ไม่สามารถจัดสรรให้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการได้ทุกคนเมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีจำนวนมาก ส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษร มาลา (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการบันพลเรือน พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการบันพลเรือน ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษายู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรณู คำแพ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความต้องการของ นักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่เป็นจริงในการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา ด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ เนื่องจากงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดบริเวณโซนหน้าห้องให้นักศึกษารับ และจัดส่งใบสมัคร ทุนการศึกษา และกรณีที่นักศึกษาต้องการพบบุคลากรจะมีจุดให้นักศึกษานั่งรอภายในห้องงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน จำนวน 6 ที่นั่ง สอดคล้องกับวงเดือน เจริญ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับชวลิต เหล่ารุ่งเรืองกาญจน์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่าเป็นมาตรฐานที่วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้จากสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งควรเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4 ด้าน

จากการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านนักศึกษามีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาแตกต่างกัน เนื่องจากนักศึกษแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องของการรับรู้ เนื่องจากการรับรู้เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบออกไป ผู้รับรู้จะแสดงหรือตอบสนองต่อบุคคลอื่นในลักษณะใดก็ขึ้นอยู่กับว่ากำลังรับรู้พฤติกรรมของบุคคลอื่นอย่างไร เมื่อผู้รับรู้ได้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะทำให้เชื่อในสิ่งที่ตนรับรู้ไปด้วย และตัดสินใจที่จะตอบสนองในลักษณะใดลักษณะหนึ่งตามที่เห็นสมควร (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2556) การรับรู้ในชีวิตประจำวันนั้นมีความหลากหลาย แม้สิ่งเร้าเดียวกันก็สามารถรับรู้ได้แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ต้องอาศัยอิทธิพลขององค์ประกอบต่างๆ มากมายทั้งในแง่ของคุณสมบัติส่วนตัวของผู้รับรู้ และประสบการณ์เดิม สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด การสังเกตพิจารณา ความสนใจและตั้งใจ คุณภาพของจิตใจขณะรับรู้ และการคาดหวัง บุคคลมักมีความพร้อมที่จะเลือกรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งตามลักษณะนิสัยประจำตัวหรือสิ่งที่ตนคาดหวัง (อริยา คูหา, 2556) สอดคล้องกับแนวคิดของ Herlock (อ้างถึงในวิไลวรรณ วิทยารธรรมธัช 2543) กล่าวว่า บุคลิกภาพหรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับความสามารถในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อความคาดหวังที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่นโดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ชัดเจนมั่นคงมักจะมี ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆค่อนข้างสูงในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ชัดเจนไม่แน่นอนมักจะมี ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป เกิดจากลักษณะของครอบครัว โดยเฉพาะขนาดและการ

เรียนรู้ของครอบครัวมักจะส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายและการวางอนาคตซึ่งจะนำไปสู่ความคาดหวังที่บุคคลจะมีต่อตนเองและผู้คนรอบข้างโดยบุคคลที่อยู่ในครอบครัวขนาดเล็กและมีการเลี้ยงดูอย่างเข้มงวดหน้าจะถูกตั้งความหวังจากคนรอบข้างค่อนข้างสูงและทำให้บุคคลนั้นตั้งเป้าหมายให้สูงตามความคาดหวังนั้นตลอดจนผู้ที่มาใช้บริการทุนการศึกษามีหลากหลายกลุ่ม เช่น นักศึกษาที่ได้รับทุน นักศึกษาทั่วไปและผู้สนับสนุนทุนการศึกษา ซึ่งแต่ละกลุ่มหรือแต่ละคนจะมีวัตถุประสงค์ ความสามารถในการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด ของการมารับบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังที่ DeFieur, Melvin L. (อ้างถึงในภัทชนก ล้อสินคำ, 2551) กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในทางจิตวิทยา เช่น ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อที่แตกต่างกัน ทำให้ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารหรือตีความหมายแตกต่างกันออกไป ส่งผลให้แต่ละกลุ่มที่มารับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ต่างกันออกไปเรื่องเดียวกันขึ้นอยู่กับมุมมองและองค์ประกอบต่างๆ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ดังนั้น จึงควรพัฒนาการให้บริการทุนการศึกษาในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก เนื่องจาก ปัจจุบันระบบทุนการศึกษาอยู่ระหว่างขั้นตอนของการดำเนินการจัดทำระบบ และยังไม่มีการเปิดใช้ระบบอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้หากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของทุนการศึกษาจะส่งผลให้การดำเนินงานของบุคลากรและนักศึกษาที่ใช้บริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการมากยิ่งขึ้น ดังการให้คำสัมภาษณ์ของผู้สนับสนุนทุนการศึกษาของนาง ข (2564) กล่าวว่า “...ระบบบริจาคค่อนข้างหายากว่าอยู่ส่วนไหนของเว็บไซต์คะ... ต้องเข้าไปในส่วนย่อยของระบบจึงจะหาเจอ...” และการสนทนากลุ่มของนางสาว I (2564) กล่าวว่า “...ยังไม่เป็นแบบออนไลน์อยากให้มีแบบออนไลน์มากกว่า จะได้สะดวกคะ...” ซึ่งหากมีการพัฒนาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ดังที่ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการเหล่านี้เองที่ไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม โดยความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรม ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นการที่คนจะเปลี่ยนความต้องการจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงได้นั้นความต้องการในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2532)

4. วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็นว่านักศึกษาต้องการให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

เพื่อให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบการรับสมัครทุนการศึกษา การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำระบบทุนการศึกษา และปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานแต่มีความเสถียรค่อนข้างน้อย เช่น การจัดส่งใบสมัครผ่าน Google form หรือ อีเมลของเจ้าหน้าที่ ดังที่ชวลิต เหล่ารุ่งเรืองกาญจน์ (2538) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภควัตได้จากการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติ และมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการและสอดคล้องกับสิบลศรี ทองวิเชียร (2562) กล่าวว่า การบริการกิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งควรมีการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับวัยของนักศึกษา ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้เป็นไปตามยุคที่เปลี่ยนแปลงไป ดังที่เบญจมาภ เจนการ (2548) การบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้ว ควรมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ เช่น เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปองค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการทุนการศึกษารายข้อในด้าน อุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ประเด็นที่ต้องดำเนินการปรับปรุงมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาที่เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลบางส่วนมีความซ้ำซ้อนและจำนวนข้อมูลที่กรอกมีปริมาณค่อนข้างเยอะ ซึ่งอาจจำเป็นต้องมีการปรับปรุงในส่วนดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังที่ท้วงเดือน เจริญ (2553) กล่าวว่า ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

5. วัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการทุนการศึกษา ได้แก่ ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาและนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษามีแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยด้านการบริการ พบว่า การให้บริการทุนการศึกษาเป็นลำดับขั้นตอน และมีความรวดเร็ว ดังที่สุวิวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้กล่าวเกี่ยวกับความ

พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ คือ ความสะดวกที่ได้รับและสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนาง จ (2564) ที่กล่าวว่า “...ขั้นตอนการให้บริการดี มีเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ประชาสัมพันธ์จนถึงการพิจารณาคัดเลือกทุนการศึกษา ซึ่งไว้ใจในคณะอยู่แล้วในการพิจารณา เนื่องจากที่ผ่านมาก็เห็นอยู่ว่าคณะมีการบริการที่เป็นระบบและทำงานเป็นขั้นตอนในเรื่องทุนการศึกษา...” และสอดคล้องกับคำสนทนากลุ่มของนางสาว J (2564) ที่กล่าวว่า “...การให้บริการทุนเป็นไปอย่างเป็นระบบขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การเปิดสมัครเมื่อได้รับทุนแล้วเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลให้ทุนหรือทำในส่วนนี้ก็จะมีการเรียกประชุมชี้แจงเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่างๆให้พวกเราทราบโดยหากมีการติดตามนักศึกษาหรือการแจ้งอย่างอื่นก็จะแจ้งผ่านออนไลน์ให้ทราบ...” และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรมีความเป็นมิตร ประสานงานดี ผู้รับบริการมีความสุขจากการใช้บริการ ดังที่มณูญ พุฒทอง (ม.ป.ป. อ้างถึงในสมิต สัจฉกร, 2545) ให้ความเห็นว่าพื้นฐานในการเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ และสอดคล้องกับวิชัย ปิติเจริญธรรม (2548) กล่าวว่า หัวใจของการบริการที่เป็นเลิศ มีใช้สักแต่เพียงบริการให้เสร็จทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการอยู่ตรง “คุณค่า” ที่คุณส่งมอบต่อผู้อื่น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณมีหัวใจของการบริการก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าคุณตอบสนองเขาอย่างถูกต้องเข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นคนพิเศษ ดังคำสัมภาษณ์ของนาง จ (2564) ที่กล่าวว่า “...สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานดี เป็นมิตร ไม่ถือตัว...” และสอดคล้องกับคำสนทนากลุ่มของนางสาว G (2564) ที่กล่าวว่า “...บุคลากรที่ให้บริการเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร ไม่น่ากลัว พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเมื่อไปหาที่ห้องทำงาน” และด้านสถานที่ พบว่า สถานที่ควรมีพื้นที่กว้าง ปัจจุบันพื้นที่คับแคบและมีมืด ควรมีที่นั่งรอเป็นกิจจะลักษณะ และจำนวนที่นั่งที่เพียงพอ ดังที่อาภรณ์ อุณหวัชชนิดดา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ดังคำสัมภาษณ์ของนาง ง (2564) ที่กล่าวว่า “...สถานที่รับบริจาคโลง และเดินเข้าไปติดต่อได้สะดวก แต่ลักษณะของห้องจะหายากและมีมืดมองไม่เห็นว่ามีคนทำงานอยู่หรือไม่ เพราะกระจกที่ติดเป็นสีดำๆ...” และสอดคล้องกับคำสนทนากลุ่มของนางสาว K (2564) ที่กล่าวว่า “...มีที่นั่ง แต่ถ้าวินโหนเด็กก็นักศึกษามากก็จะแออัดหน่อย...” และผู้ใช้บริการมีแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ควรมีการจัดทำหรือพัฒนาระบบทุนการศึกษาแบบออนไลน์ ดังที่ขวลิศ เหล่ารุ่งเรืองกาญจน์ (2538) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่าเป็นมาตรฐานที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้จากการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติ โดยในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดทำระบบรับบริจาคทุนการศึกษา ทำให้ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาสามารถบริจาคเงินทุนการศึกษาได้สะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังคงมีบางส่วนของระบบที่ต้องการพัฒนาให้มีความสมบูรณ์และทันสมัยมากยิ่งขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ของนาย ค (2564) ที่กล่าวว่า “...ระบบการบริจาคดีขึ้นจากเมื่อก่อนที่ต้องมาที่คณะฯเท่านั้น เนื่องจากสามารถโอนเงิน

ออนไลน์เข้าระบบบริจาคได้เลย...” และในส่วนของระบบรับสมัครทุนการศึกษา ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำระบบรับสมัครทุนการศึกษา ดังคำสนทนากลุ่มของนางสาว I (2564) ที่กล่าวว่า “...ยังไม่เป็นแบบออนไลน์ อยากให้มีแบบออนไลน์มากกว่า จะได้สะดวก...”

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1.1 เนื่องจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่สังเกตได้จากความคาดหวังและความพึงพอใจ จึงควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปรับรูปแบบและพัฒนาการรับสมัครทุนการศึกษาเพื่อรองรับการบริการแบบออนไลน์

1.2 ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้มีพื้นที่กว้างขึ้นสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และลักษณะของห้องสว่างขึ้น

1.3 ความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางระบบออนไลน์ให้มีความหลากหลายขึ้น

1.4 ควรปรับปรุงให้แบนเนอร์ (Banner) ของระบบทุนการศึกษาสามารถมองเห็นชัดเจนและค้นหาง่ายบนเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ผู้ปกครองของนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา เพื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาที่จัดแก่นักศึกษาสามารถช่วยเหลือและทำให้ความเป็นอยู่ของนักศึกษาเป็นอย่างไร

2.2 ควรทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา โดยแยกประเภทของทุนการศึกษาที่นักศึกษาได้รับ เพื่อได้ข้อมูลที่เฉพาะและมีความละเอียดของข้อมูล

บรรณานุกรม •

- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรรณก มัถการุณ. (2558). *การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2563). สถิติจำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. https://reg.psu.ac.th/StatStudentHatYai/20_newStudentPerYear/1NewAll.aspx
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *หลักการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 12(1), 25-26.
- เกษร มาลา. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2561). *แผนพัฒนาคณะวิทยาการจัดการระยะยาว 20 ปี 2561-2580*.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2562). *พันธกิจคณะวิทยาการจัดการ*. <https://www.fms.psu.ac.th/index.php/about/history#tab-4>
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2550). *รายงานประจำปีงานกิจการนักศึกษา*.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *รายงานประจำปีงานกิจการนักศึกษา*.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2564). *แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*.
- จริยา ศรีวิจารณ์. (2556). *ประสบการณ์ด้านจิตใจของนักศึกษาที่ยากจนจากชนบทและได้รับทุนการศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2532). *จิตวิทยาเบื้องต้น*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. วี พรีน (1991) จำกัด.
- จุฑาทิพย์ โปธิลังกา. (2557). *ความคาดหวังความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ฉัตรวารีย์ แทนสุวรรณ. (2563). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการสังคมตามมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาพื้นที่เทศบาลนครสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชานี สุภรัตน์, ปิยธิดา รุจะศิริ. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนครที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ.
- ชวลิต เหล่ารุ่งเรืองกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. (ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการ ให้บริการงานกิจการนักศึกษา. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบ บริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7(1), 105-146.
- จิตะชัช มนตรี ณ อยู่ธยา. (2551). สภาพและความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ต่องานกิจการนักศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ณริดา ศาลาน้อย. (2558). ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้พื้นที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. เนรมิตรการพิมพ์.
- ดรรรัตน์ เจริญบุญ. (2550). ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดรุณี บุญครอง. (2560). วิเคราะห์แนวทางการจัดการศึกษาไทยกับการขับเคลื่อนการศึกษาสู่ยุค ไทยแลนด์ 4.0. วารสารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 17(2), 17.
- เต็มศักดิ์ คทาวณิช. (2549). จิตวิทยาทั่วไป. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2552). ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย. <http://www.ms.src.ku.ac.th>
- ทัศนากิจ จินดารัตน์. (2552). คุณภาพการให้บริการของงานแนะแนวและจัดหางาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. วีอินเตอร์ พรินต์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. บริษัท เอส. อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- นภาพร ไอรารัตน์. (2559). ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นิพนธ์ เรื่องทฤษฎีนิช, วรณิณี เนียมหอม, สันติ ศรีสวนแดง. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(2), 2677.
- เบญจภา เจนการ. (2548). บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ. *วารสารรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 22(2), 127-138.
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนทร์, ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติมหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2), 1-48.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- พงษ์ศักดิ์ แก้วแสนเมือง. (2552). ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเซนต์จอร์จ.
- พรธีรัตน์ ทิศาเจริญศักดิ์. (2550). *ความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนต่อบทบาทการพัฒนาสังคมของนักศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรี มหาลาภ. (2538). *จิตวิทยาสังคม*. โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- พัชรี วรกวิน. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์ปากเกร็ด.
- พิชญา พิศชวนชม. (2553). *ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2531). *การปฏิบัติการเหนือตำราการวิจัยทางสังคม*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2551). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัทชนก ล้อสินคำ. (2551). *พฤติกรรมและการเปิดรับชมความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการคริสต์ลีเวอรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. สำนักงานวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ภาสกร สวนเรือง. (2550). *ภาวะเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดของ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระยะยาว 20 ปี (2560-2579)*.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2561). *วิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
<https://www.psu.ac.th/th/vision>
- เมลดา กลิ่นมาลี. (2559). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านกิจการนักศึกษาของ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 7(2), 84-85.
- รัจรี นพเกตุ. (2540). *จิตวิทยาการรับรู้*. สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*.
- รัตนา สมบูรณ์ และคณะ. (2554). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการ ของกองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร. มหาวิทยาลัยนเรศวร*.
- รุ่งกานต์ กันทะหงส์. (2552). *ความคาดหวังของผู้สนับสนุนทุนการศึกษาที่มีต่อผลิตภาพบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- เรณู คำแพ. (2551). *การประเมินความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการและสวัสดิการของกอง กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2558). *การรู้จักคิด*. โอเดียนสโตร์.
- วชิรา เดชสำราญ. (2550). *ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสวัสดิการร้านค้า โรงเรียน บ้านแหลมทราย จังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.
- วัชรี จรุงวงศ์, เจตนัสฤกษ์ สังกพันธุ์, ณัฐสมันตร์ รังสี และวีณา แพพิน. (2551). *ปัจจัยค่าใช้จ่าย ส่วนตัวและด้านการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). *การบริการด้วยหัวใจ*. ม.ป.ท.
- วิชุดา จำเนียรพันธุ์. (2548). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทร เกษม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิไลวรรณ วิทยาธรรมธัช. (2543). *การศึกษาความคาดหวังของบิดามารดาต่อพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษาตามการรับรู้ของนักเรียน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.

- วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีสลวย รอนไพริน. (2559). การศึกษาการดำเนินงานกิจการนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. (2522). จิตวิทยาสังคม. ชัยศิริการพิมพ์.
- สบสันต์ อุดกฤษฎ์, วิสุทธิ วิวัฒน์วิศวกร, พัชรี คูวิจิตรจากรุ, นภาพร อมรชัยเจริญ, แอนนา ประทุมรัตน์. (2546). ความต้องการรับบริการด้านกิจการนักศึกษา และด้านอื่นๆ ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมชาติ กิจจรยอง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. เอช เอ็น กรุ๊ป 2521.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัชฌุกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สายธาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สลักจิต พุกจรรยา, พลกฤษณ์ คุ่มกล้า. (2551). ความคาดหวังในด้านบริการวิชาการและกิจการนักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (ม.ป.ป.). ทุนการศึกษา. <https://www.saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=12&chap=2&page=t12-2-infodetail01.html>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). สถิติอุดมศึกษา 2558-2560. ศูนย์สารสนเทศอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ 2560-2579. บริษัท ฟริกหวานกราฟิก จำกัด.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2561). คำแถลงประกอบงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2562. สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สืบศรี ทองวิเชียร. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พาณิชย์การ. สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุนีย์ ธีรดากร. (2542). จิตวิทยาการศึกษา. คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร.

- สุทธิพรณ ทวีวรดิลก. (2553). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทร สุทองหล่อ, ฐิติพร ลิธิษฐา, ณัฐวุฒิ สังข์ทอง. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สระบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุพิตรา เศลวัตนะกุล. (2550). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานกิจการนิสิตนักศึกษาตามแนวทศพิธราชธรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัชฌาน ศรีเอี่ยม. (2553). สำนักกิจการนักศึกษาในอนาคต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 4(1), 24.
- สุภาภรณ์ บุญเจริญ, ทรงธรรม เจริญจันทร์. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 4(2), 79.
- สุรเชษฐ แก้วกับทอง. (2557). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ภาคคำ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมร วิชัยวงศ์. (2551). การพัฒนาการดำเนินงานกิจการศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อริยา คูหา. (2561). จิตวิทยาเพื่อการดำรงชีวิต. นีโอพ้อย (1995) จำกัด.
- อริยา คูหา. (2556). แรงจูงใจและอารมณ์. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อาคม เผือกจันทิก. (2557). การสำรวจความต้องการบริการขั้นพื้นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. วารสารวิชาการศรีปทุม มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 11(1), 58-63.
- อาภรณ์ อุ่นธวัชนัดดา. (2546). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรรธรณ อุทัยมณีรัตน์. (2551). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อ้อมใจ วงษ์มณฑา. (2555). ความคาดหวังของผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษาต่อบทบาทการส่งเสริมการบริหารงานเอกสาร ข้อมูลทางวัฒนธรรมของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อำนวยการ ทองโปร่ง. (2560). การพัฒนาคนในระบบการจัดการศึกษาไทย. วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 7(2), 1.

- อำพล กสิปปาน, จีระพงษ์ มะปะวงค์ และผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ. (2557). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 8(1), 96.
- Taro Yamane. (1970). *Statistic: an Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). *Total Quality Management: There Step to Continuous Improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.

การสัมภาษณ์

- นาย ก (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2564.
- นาง ข (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2564.
- นาย ค (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2564.
- นาง ง (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2564.
- นาง จ (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2564.
- นาย ฉ (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2564.
- นาง ช (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2564.
- นาย ซ (นามสมมุติ) ผู้ให้สัมภาษณ์, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2564.

การสนทนากลุ่ม

- นางสาว A (นามสมมุติ) ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม, สนทนากลุ่ม ณ ห้องมีตราภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564.
- นางสาว B (นามสมมุติ) ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม, สนทนากลุ่ม ณ ห้องมีตราภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564.
- นางสาว C (นามสมมุติ) ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม, วารินทร์ รามฤทธิ์ ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม, สนทนากลุ่ม ณ ห้องมีตราภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา
ของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยสถาบัน คณะวิทยาการจัดการ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 ขอให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความ เป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือสำหรับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความ เป็นจริงของนักศึกษา

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. สาขาวิชาเอก

- () การตลาด
() การจัดการไมซ์
() การเงินและการลงทุน
() การจัดการทรัพยากรมนุษย์
() การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
() การจัดการ(ภาษาอังกฤษ)
() ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ
() การบัญชี
() รัฐประศาสนศาสตร์

3. ชั้นปี

- () ชั้นปีที่ 1
() ชั้นปีที่ 2
() ชั้นปีที่ 3
() ชั้นปีที่ 4

3. ด้านสถานที่										
3.5	จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษา									
3.6	จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการกรอกใบสมัคร									
3.7	จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดสถานที่ให้นักศึกษาอย่างเพียงพอ			1						
3.8	จุดให้บริการของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ									
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี										
4.1	มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานที่รับผิดชอบเรื่องทุนการศึกษาที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น									
4.2	งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก									
4.3	งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการให้ข้อมูลทุนการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์									
4.4	เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานไว้คอยบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น									
4.5	เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานจัดทำแบบฟอร์มการขอรับทุนการศึกษาที่เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน									
4.6	เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว									
4.7	เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดทำระบบให้นักศึกษาสามารถ Download แบบฟอร์มทุนการศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว									
4.8	งานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีการจัดทำระบบให้นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลทุนการศึกษานบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว									
4.9	คณะมีการให้บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ									
4.10	ระบบทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงานมีความทันสมัย									

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม
ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item objective congruence)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษา

ของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563

ข้อที่	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5		
1.1	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
1.2	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
1.3	-1	1	1	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
1.4	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
1.5	0	1	1	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
1.6	0	1	1	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
1.7	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
1.8	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
1.9	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
1.10	0	1	1	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
1.11	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.1	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.2	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.3	1	1	0	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
2.4	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.5	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.6	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.7	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.8	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.9	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
2.10	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5		
2.11	-1	1	1	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
3.1	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
3.2	0	1	1	1	1	0.80	นำไปใช้ได้
3.3	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
3.4	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
3.5	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
3.6	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
3.7	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
3.8	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.1	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.2	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.3	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.4	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.5	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.6	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.7	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.8	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.9	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้
4.10	1	1	1	1	1	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง สำหรับผู้สนับสนุนทุนการศึกษา

คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- 1) ด้านการบริการ
 - ท่านคาดว่าจะได้รับการบริการทุนการศึกษาของงานกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการ
จัดการอย่างไรบ้าง
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - ท่านคาดหวังอะไรต่อการให้บริการด้านทุนการศึกษาของบุคลากร
- 3) ด้านสถานที่
 - ท่านคิดว่าสถานที่สำหรับให้บริการด้านทุนการศึกษาควรเป็นอย่างไร
- 4) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
 - ท่านมีความคาดหวังต่อระบบทุนการศึกษาหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ
ทุนการศึกษายังไงบ้าง

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- 1) ด้านการบริการ
 - ท่านรู้สึกอย่างไรต่อระบบการบริการทุนการศึกษา
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - ท่านมีความรู้สึกอย่างไรหลังจากมารับบริการทุนการศึกษา
- 3) ด้านสถานที่
 - บรรยากาศและสถานที่สำหรับติดต่อทุนการศึกษาเป็นอย่างไรบ้าง และเมื่อท่านเข้า
มาใช้บริการรู้สึกอย่างไร
- 4) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
 - ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อระบบทุนการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ

ภาคผนวก ง

คำถามสนทนากลุ่ม แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม (นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา)

คำถามนำ : ผู้วิจัยเกริ่นรายละเอียดสำหรับการมาพบกันในวันนี้ และมีการแนะนำชื่อ วัตถุประสงค์การมาสนทนากลุ่ม

คำถามหลัก : คำถามเกี่ยวกับการวิจัย ดังนี้

1. นักศึกษามีความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานกิจการนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้าน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านอาคารสถานที่
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีอย่างไรบ้าง

2. นักศึกษารู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานกิจการนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้าน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านอาคารสถานที่
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีอย่างไรบ้าง

คำถามสรุป : เป็นคำถามที่ผู้วิจัยตรวจสอบว่ามีประเด็นใดตกหล่นหรือมีนักศึกษาคนใดมีความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสนทนาบ้าง

ภาคผนวก จ •

ภาพประกอบการสนทนากลุ่ม



ภาคผนวก ฉ

หนังสือแจ้งผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

หนังสือแจ้งผล
การพิจารณาโครงการวิจัย

ที่ มอ 014.4/64- ๑๒๐

สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
15 ต.กาญจนวนิชย์
ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

วันที่ ๒๕ มีนาคม 2564

เรื่อง การแจ้งผลการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เรียน คุณวรินทร์ งามฤทธิ คณะวิทยาการจัดการ

เรื่อง ตามที่ ท่านได้อื่นเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานกิจการนักศึกษาคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์The Expectation and Satisfaction of the Student Affairs' Scholarships Service, Faculty of
Management Sciences Prince of Songkla University

รหัสโครงการ HSC-HREC-64-007-1-2 นี้

คณะกรรมการจริยธรรมฯ ได้ทบทวนโครงการวิจัย ผลการพิจารณา คือ

โครงการเข้าข่ายยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Exempt Determination Research)

จึงออกใบรับทราบ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ได้แจ้งคณะกรรมการจริยธรรมฯ ในวันที่ 23 มีนาคม 2564 เพื่อรับทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ศรีวิริยะจันทร์)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หมายเหตุ

- ท่านไม่ต้องรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการจริยธรรมฯ และไม่ต้องต่ออายุโครงการ แต่ยังคงต้องรายงานความก้าวหน้าต่อแหล่งทุนวิจัย
- ท่านยังคงต้องส่งรายงานสรุปผลการวิจัยแก่คณะกรรมการจริยธรรมฯ เมื่อดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-สกุล นางสาววารินทร์ งามฤทธิ

2. การศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2551

ระดับบัณฑิตศึกษา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2557

3. ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน

พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการอุดมศึกษา สังกัดงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4. ทุนวิจัย

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์