

แนวทางการแก้ปัญหาการบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ช่วงโควิด-19

Support staff's Student Service Solutions ,Prince of Songkla University, Hatyai Campus Using The Concept of Sustainable Development Goals (SDGs) During Covid-19 Period

ปฎิพัทธ์ ปลอดทอง Patiphath Plodthong¹
ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์ Theerawat Hungsapruerk²
บรรพต วิรุณราช Banpot Wiroonrath³

บทคัดย่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนฯ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ช่วงโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนฯในการบริการโดยใช้วิธีการของการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นกรอบดำเนินงาน เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรคือ พนักงานบุคลากรสายสนับสนุนและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จากเป้าหมายจำนวน 6 คน ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ การเก็บเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบปลายเปิด และนำผลสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และแยกประเด็นตามที่ต้องการ

ผลการวิจัยพบว่า การแก้ไขปัญหการบริการใช้แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียม เป็นประเด็นที่ถูกให้นำหนักมากที่สุด ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาจึงเห็นควรต่อการพัฒนาบริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการรับบริการของนักศึกษา และเป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม และการปรับปรุงการเข้าถึงบริการให้สะดวกสอดคล้องกับสถานการณ์ ต้องมีการสนับสนุนอุปกรณ์หรือสวัสดิการสำหรับนักศึกษาที่ขาดแคลน เนื่องมาจากผลกระทบของการระบาดโควิด-19

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-Mail: patiphath.plo@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-Mail: theerawat.h@psu.ca.th

³ รองศาสตราจารย์ ดร.ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-Mail: banpot@gmail.com

คำสำคัญ: บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา การแก้ปัญหาทางงานบริการนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

The study had objectives to study the problem-solving approach in student service management of support staff in service, using the concept of sustainable as a framework. This was qualitative research, and the population consisted of the total of six sample of the support staff and professors of Prince of Songkla University, Hatyai Campus who related service. And they provided data through the open-ended in-depth interview. The data were analyzed and separated issues on demand.

The result of research revealed the service solutions using the concept of sustainable development; Goal 4: Quality Education was the issue that was given the most importance. With the importance of education, it is necessary to develop services that accommodate to learning and service. And Goal 10: Reduced Inequalities. The budget was allocated properly and, improving the service accessibility to be convenient in accordance with the situation. There should be supported for equipment and welfare to students be in need. Due to the impact of Covid-19 outbreak.

Keywords: Support Staff, Student Service Solutions of Prince of Songkla University

บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน อย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านความยากจน ปัญหาความอดอยากหิวโหย ปัญหาความเท่าเทียมทางเพศ ปัญหาสุขภาพ หรือแม้แต่ปัญหาความเหลื่อมล้ำ ซึ่ง ณ ปัจจุบันหลายประเทศก็ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นและมีความพยายามจากหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะร่วมกันแก้ไขหรือบรรเทาลดความรุนแรงกับสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่ โดยการออกมาตรการหรือได้ตั้งเป้าหมายร่วมกัน ในกรอบแนวคิดของเป้าหมายที่ยั่งยืน โดยที่การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศได้ส่งผลกระทบต่อมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน ทั้งภัยพิบัติที่รุนแรงและถี่ขึ้น การอุบัติของโรคระบาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมาตลอดหลาย ๆ ปี จากโควิด-19 ที่กระทบอย่างรุนแรงทั่วโลกนั้น ได้ปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคมโลกไปอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จึงเป็นนโยบายหนึ่งที่ถูกนำมาใช้จนนำไปสู่ วิถีชีวิตแบบ “ปกติใหม่” หรือ New Normal มีการลดการปฏิสัมพันธ์

กันแบบเจอกันโดยตรงแบบ Face to Face หรือลดการพบปะกัน และมีการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในการสร้างปฏิสัมพันธ์แทน เห็นได้ชัดจากปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2563) จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปี 2559-2563 มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดิมเมื่อปี 2559 ที่ 29.8 ล้านคน คิดเป็น 47.5% เพิ่มเป็น 49.7 ล้านคน คิดเป็น 77.8% โดยผู้มีการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้งานสูงสุดคิดเป็น 67.0% และเป็นกิจกรรมเพื่อบริการสืบค้น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต (Data Internet) หรือเล่นโซเชียลเน็ตเวิร์ก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) หลายๆหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของตัวเองให้เข้าสู่ระบบและบริการต่าง ๆ แบบดิจิทัลมากขึ้น เช่นการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบคลาวด์ เป็นส่วนหนึ่งของ Cloud Computing ทำให้การเข้าถึงข้อมูลทำได้สะดวกและง่าย เพิ่มประสิทธิภาพด้านการทำงานได้อย่างไร้รอยต่อ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

จากการประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่แจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัดได้ดำเนินตามนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2563) และทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ตอบรับนโยบายดังกล่าวรวมถึงออกมาตรการช่วยเหลือเช่นลดค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา จัดบริการและสวัสดิการสำหรับนักศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 เช่นสวัสดิการเงินยืมฉุกเฉิน อีกทั้งการช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ทางแต่ละคณะได้ทำการสำรวจเพิ่มเติม เช่นการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียน การทำแพลตฟอร์มสำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างคณะกับนักศึกษา เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2021) การเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต้องดำเนินการเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับอาจารย์ผ่านระบบ online โดยที่ฝ่ายสนับสนุนนักศึกษายังคงต้องปฏิบัติหน้าที่เช่นเดิม ด้วยเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินทำให้ฝ่ายสนับสนุนนักศึกษานั้นมิได้เตรียมตัวตั้งแต่แรกที่ว่าทุกคนจะต้องบริการสนับสนุนอาจารย์และนักศึกษาผ่านระบบ online จึงควรเร่งหาปัญหาและแนวทางการแก้ไขต่อไป โดยพบว่าปัญหาการบริการของฝ่ายสนับสนุนนักศึกษาและแนวทางการแก้ไขที่คำนึงถึงการใช้อย่างยั่งยืน (SDGs) ซึ่งทางมหาวิทยาลัยได้ออกนโยบาย แนวทางและการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายใต้กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนให้ครอบคลุมทั้ง 17 เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกันในระดับมหาวิทยาลัย วิทยาเขต คณะ บุคลากร และนักศึกษา และมุ่งเน้นไปยัง 6 เป้าหมายให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2021)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานบริการนักศึกษาของสายสนับสนุนนักศึกษาโดย

มีแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs) เป็นกรอบดำเนินงานในช่วงการระบาดของโควิด-19

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางของการจัดการเพื่อการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนักศึกษาของพนักงานสายสนับสนุน โดยมีกรอบของ Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นกรอบดำเนินการ ในช่วงเกิดวิกฤตอื่น ๆ เช่น โควิด-19 ที่การเรียนการสอนและกิจกรรมอื่น ๆ จะต้องดำเนินการผ่านระบบ online เสียเป็นส่วนใหญ่

การทบทวนวรรณกรรม

การประชุมขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) เมื่อปี 2012 ที่ ริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล หรือ Rio+20 ได้เสนอเป้าหมายการพัฒนาหลังปี 2015 (Post-2015 Development Agenda) หรือที่รู้จักกันในปัจจุบันในชื่อ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) และอีกชื่อหนึ่งคือ Agenda 2030 (วาระการพัฒนา 2030) (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2017) Sustainable Development Goals (SDGs) ได้เป็นพันธกิจร่วมกันที่ลงนามเมื่อปี 2015 จาก 193 ประเทศสมาชิกสหประชาชาติ โดยมีทั้งหมด 17 เป้าหมายและคาดหวังให้บรรลุเป้าหมายในปี 2030 ในภาพรวม SDGs ถูกนำมาเป็นกรอบบรรทัดฐานสากล (global normative framework) ในการพัฒนาซึ่งก่อนหน้านี้จะมี SDGs นั้น ได้เคยมี Millennium Development Goals: MDGs โดยได้สะท้อนการแก้ปัญหาแบบเส้นตรงจากบนลงล่าง (top down process) ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากผู้เชี่ยวชาญ แต่กลับกันที่ SDGs ได้สร้างการมีส่วนร่วมแบบทางตรงและทางอ้อมในประชาคมโลก ทั้งระดับปัจเจกและระดับองค์กร ภาคประชาสังคม (Civil Society Organizations: CSOs) SDGs ได้นำองค์ความรู้ของ MDGs มาปรับปรุงรูปแบบการตั้งเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยจากเดิมจะเน้นการบรรลุเป้าหมายขั้นต่ำของการพัฒนา เปลี่ยนมาเป็นการมองประเด็นต่าง ๆ แบบเชื่อมโยงกันระหว่าง มิติด้านเศรษฐกิจ (Economic Dimension) มิติทางสังคม (Social Dimension) และมิติของสิ่งแวดล้อม (Environmental Dimension) ซึ่งจะมีมิติด้านบริหารจัดการ (Management Dimension) เข้ามาเป็นกลไกการจัดการเพื่อเชื่อมโยงมิติต่าง ๆ เอาไว้และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างครอบคลุมในทุกบริบทที่ทุกประเทศมีอยู่ อาจจะกล่าวได้ว่า SDGs เปรียบเสมือนเครื่องมือในการตรวจสอบ เดือนสติ หรือแนะแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนตามเป้าหมายที่ได้ถูกวางไว้ทั้ง 17 เป้าหมาย (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2017) SDGs ได้กำหนดจัดกลุ่มการดำเนินการการพัฒนา เป็น 3 มิติ คือ การพัฒนาเศรษฐกิจ การจัดการ

สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และการสร้างการมีส่วนร่วมของสังคม (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2020) และมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ เป็นตัวเชื่อมเสาะหลักสำคัญเอาไว้ด้วยกัน กล่าวคือ

1) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ ทำให้ประชากรสามารถเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต เข้าถึงบริการสุขภาพและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

2) การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ลดการปล่อยแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์และแก๊สเรือนกระจก พัฒนานวัตกรรมพลังงานสะอาด จัดการการเพิ่มขึ้นของประชากร ส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพและจัดการนวัตกรรมทางการเกษตรที่ยั่งยืน

3) การสร้างการมีส่วนร่วมของสังคม ส่งเสริมให้พลเมืองมีความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) เข้าถึงโอกาสในการพัฒนาศักยภาพสูงสุดของแต่ละบุคคล ไม่แบ่งชนชั้น เพศ ศาสนา ภาษา เชื้อชาติ รวมไปถึงสัตว์

4) การบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ องค์กรทุกภาคทั้งเอกชนหรือรัฐบาล รวมไปถึงปัจเจกบุคคลต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภายใต้กฎหมายสิทธิมนุษยชน เพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการและเชื่อมั่นของประชาชน

ทั้งนี้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน โดยจะถูกโยงกันใน มิติ 5 ด้าน (5P) ประกอบไปด้วย 1) การพัฒนาบุคคล (People) 2) สิ่งแวดล้อม (Planet) 3) เศรษฐกิจและความมั่งคั่ง (Prosperity) 4) สันติภาพและความยุติธรรม (Peace) และ 5) ความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

การนำแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาประยุกต์ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของแต่ละองค์กรต้องอาศัย วิสัยความสามารถ (Capacity) ในการทำความเข้าใจความรู้และกรอบแนวคิด SDGs โดยที่จะต้องคำนึงถึงผลบวกและผลเสียที่จะตามมา และนอกเหนือจากประโยชน์ที่สังคมโดยรวมจะได้รับแล้ว องค์กรเองยังได้รับคุณค่าบางอย่างกลับไปเช่นกัน (พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, 2018) เช่น

1) ช่วยให้องค์กรสามารถเล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจในอนาคต ซึ่งมีความท้าทายต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนกลายมาเป็นปัจจัยด้านโอกาสทางการตลาดสำหรับธุรกิจที่สามารถพัฒนาและส่งมอบสินค้าและบริการที่มีวัฒนธรรมและประสิทธิผล

2) เพิ่มคุณค่าด้านความยั่งยืนของธุรกิจ ด้วยการร่วมพิจารณาความยั่งยืนเข้ากับห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งจะส่งเสริมให้องค์กรสามารถสร้างและคงคุณค่าของตัวกิจการไว้ได้ เช่น การเพิ่มยอดขาย การบุกตลาดใหม่ ๆ สร้างความแข็งแกร่งให้กับตราสินค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และลดอัตราการลาออกของพนักงาน เป็นต้น

3) สร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเท่าทันต่อพัฒนาการทางนโยบาย ซึ่งอาจจะมองได้ว่า SDGs เป็นเหมือนกับนโยบายขององค์กรที่เป็นสิ่งที่จะสอดคล้องความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับประเทศ ระหว่างประเทศ และระดับภูมิภาค

4) ทำให้องค์กรมีเสถียรภาพในตลาดและสังคม เนื่องจากธุรกิจไม่อาจที่จะประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่มีความล้มเหลว การลงทุนเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนจึงเปรียบเสมือนสิ่งที่มีค่าจุนให้องค์กรดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จได้

5) ช่วยให้องค์กรมีสื่อกลางและความประสงค์ร่วมกัน โดย SDGs จะถูกนำมาใช้เป็นกรอบสำหรับการดำเนินงานและการสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและผลกระทบที่เกิดขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๙ ระบุไว้ดังนี้

มาตรา ๘ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยตามมาตรา ๗ มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึง

- (๑) มีความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา
- (๕) ควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ
- (๖) การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- (๗) รับผิดชอบต่อสังคมในพื้นที่

จากมาตรา ๘ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.๒๕๕๙, 2559) ข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านการศึกษา และด้านชุมชนสังคมที่ท้องถิ่นในภาคใต้มีความเป็นพหุวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการบริการจัดการแบบมีส่วนร่วมและบูรณาการให้สอดคล้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านอื่น ๆ ประกอบกันด้วย ไม่มองเป็นเพียงแค่ในฐานะสถาบันการศึกษา แต่จะต้องยกระดับองค์กรให้เป็น มากกว่าสิ่งที่เป็นอยู่ เพื่อพัฒนาสังคมภายใต้บริบทท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนา มหาวิทยาลัยตามแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ โดยมหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาด้านความยั่งยืนเพื่อกำหนดนโยบาย แนวทาง และการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับพันธกิจมหาวิทยาลัยและเป้าหมายของ SDGs กล่าวโดย นวัตกรรม แก้วประดับ, อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัทชัช เอื้ออนันตสันต์ กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาด้านความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กล่าวไว้ว่า ทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ดำเนินการด้านพัฒนาอย่าง

ยั่งยืนทั้งในระดับมหาวิทยาลัย วิทยาเขต คณะ บุคลากร และนักศึกษา ครอบคลุมทั้ง 17 เป้าหมาย โดยกำหนดนโยบายด้านกายภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ SDGs ครอบคลุมใน 5 วิทยาเขต ทั้งด้านพลังงาน ด้านการจัดการน้ำ ด้านการจัดการขยะ ด้านการจัดระบบขนส่งสาธารณะและด้านสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยและร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น และจะมุ่งเน้นไปยัง 6 เป้าหมายที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันระหว่างสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ อันได้แก่ เป้าหมายที่ 3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Good Health and Well-being) เป้าหมายที่ 7 พลังงานสะอาดที่เข้าถึงได้ (Affordable and Clean Energy) เป้าหมายที่ 14 นิเวศทางทะเลและมหาสมุทร (Life Below Water) เป้าหมายที่ 15 ระบบนิเวศทางบก (Life on Land) เป้าหมายที่ 16 สันติภาพและสถาบันเข้มแข็ง (Peace, Justice and Strong Institutions) และเป้าหมายที่ 17 หุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา (Partnership for The Goals) (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2021)

ในส่วนของปัจจัยเสริมที่จะสร้างความยั่งยืนทางสังคมขององค์กรธุรกิจ ได้แก่ 1) บุคลากรจะต้องมุ่งมั่น ทุ่มเท 2) องค์กรมีการพัฒนาไปพร้อมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน 3) ปัจจัยอื่นที่สำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เช่น ค่านิยมองค์กร แนวทางและแผนกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน 4) สิ่งท้าทายในการสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การสร้างความเข้าใจและยอมรับ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากจึงจะต้องค่อยๆ ใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจ 5) ผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติจริง และต้องสอดคล้องกับบริบทสังคมขณะนั้น (ทรงศักดิ์ ใจกล้า, 2561) และยังมีแนวการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษา (สุมาลี สังข์ศรี, 2561) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาเป็นปัจจัยหลัก นั่นคือ ด้านการติดต่อกับอาจารย์และมหาวิทยาลัย กล่าวคือควรมีการสื่อสารที่จำเป็นในหลายช่องทางและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ในด้านบริการทุนการศึกษาและชมรมนักศึกษาคือควรมีบริการทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนนักศึกษาที่ขาดแคลน ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะให้แก่นักศึกษา รวมไปถึงด้านห้องสมุดและบริการคอมพิวเตอร์ควรมีการให้สามารถยืมหนังสือได้กว้างขวาง และมีการบริการคอมพิวเตอร์ควรมีให้เพียงพอแก่ความต้องการของนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มประชากรจากบุคลากรสายสนับสนุนและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 9,391 คน โดยเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 6 คน (Morse, 1994) ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานบริการนักศึกษาแบบทางตรงและทางอ้อม เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที แบบการสัมภาษณ์ต่อหน้าผ่านระบบออนไลน์

สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ และจะมีการส่งคำถามสัมภาษณ์ไปล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์ และการตั้งคำถามสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อแสดงทัศนะเกี่ยวกับการนำแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมาเป็นแนวทางในการปรับใช้กับงานบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา คำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลผู้สัมภาษณ์ 2) แนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนกับการนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีคำถามดังนี้ (1) ด้วยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาของคณะต่าง ๆ ใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประสบกับปัญหา ตัวอย่างเช่น 1) ด้านการติดต่อประสานงานระหว่างนักศึกษากับคณะและมหาวิทยาลัยที่ซับซ้อน 2) การดำเนินเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่ใช่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 3) ความว่องไวของการบริการกรณีเร่งด่วน 4) การเข้าใจในระบบงานขององค์กร เป็นต้น ในช่วงการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ซึ่งในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านคิดว่าจะหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs) ข้อใดบ้างมาปรับในการแก้ปัญหา (2) หลักการที่กล่าวว่า “เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” ท่านคิดว่าสิ่งนี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริการของมหาวิทยาลัยในแง่ใดบ้าง และจะพัฒนาไปอย่างไร จากนั้นนำผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาแยกประเด็นแล้วทำการสอบถามซ้ำ เพื่อหาข้อสรุปและยืนยันคำสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเนื้อหาการสัมภาษณ์มาแยกและจัดเป็นหมวดหมู่ โดยจัดความคิดเห็นที่ซ้ำกันรวมเข้าไว้ด้วยกัน เรียงลำดับจากข้อมูลที่ซ้ำกันมากที่สุดไปอย่างน้อย นั่นแสดงว่าความเห็นดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญซึ่งเรียงลำดับกันมาจากมากไปหาน้อย (Jamaramarn and Thanaratchataphoom, 2003)

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำข้อมูลมาสังเคราะห์ จะสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1

สรุปเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	อันดับความสำคัญ
4.คุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียม Quality Education	1
10.ลดความเหลื่อมล้ำ Reduced Inequalities	2
9.อุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน Innovation and Infrastructure	3
8.การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ Good Jobs and Economic Growth	3
5.ความเท่าเทียมทางเพศ Gender Equality	4
11.เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน Sustainable Cities and Communities	4

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายสนับสนุนและอาจารย์ให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียม Quality Education เป็นอันดับที่ 1 โดยการปรับปรุงแบบของงานบริการด้านการศึกษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเพิ่มช่องทางการรับบริการให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนนักศึกษาที่ขาดแคลนอุปกรณ์ทุนทรัพย์และอื่น ๆ หรือได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ Reduced Inequalities เป็นอันดับที่ 2 จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับสิ่งที่กำลังขาดแคลน ปรับปรุงและสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรและบริการของมหาวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพทั้งแบบ online และ off-line และอันดับที่ 3 ได้แก่ เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน Innovation and Infrastructure จัดระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาและเกิดความง่ายต่อการใช้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต พื้นที่สาธารณะ ลาดจัดกิจกรรมต่าง ๆ และเป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ Good Jobs and Economic Growth ปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานและมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ตรงกับศักยภาพและความสามารถของพนักงาน

ตารางที่ 2

ความสำคัญ	น้ำหนักความสำคัญ
ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของนักศึกษา	1
การสนับสนุนบริการด้านการเรียนรู้และกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษา	2
การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา	3

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายสนับสนุนและอาจารย์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ด้าน ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของนักศึกษา เป็นอันดับที่ 1 โดยการตระหนักถึงความสำคัญของนักศึกษาในฐานะลูกค้าคนสำคัญและพัฒนาระบบการบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเอื้อให้ง่ายต่อเข้าถึงบริการที่มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ทั้งแบบ online และ off-line โดยสามารถรองรับความต้องการได้อย่างเพียงพอ การสนับสนุนบริการด้านการเรียนและกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษา เป็นอันดับที่ 2 ส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้ จัดกิจกรรมเพิ่มทักษะด้านอื่น ๆ ที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อสำเร็จการศึกษา ผลักดันสิ่งอำนวยความสะดวกต่างให้กับนักศึกษา เช่น การบันทึกการเรียนการสอนเพื่อที่จะให้นักศึกษาสามารถย้อนกลับมาทบทวนซ้ำได้ สืบค้นและสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแบบเช่ายืม และอันดับที่ 3 การจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา โดยจัดบริการให้

ตรงกับความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง เน้นประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ รับฟังสิ่งที่นักศึกษาต้องการอย่างเข้าอกและเข้าใจ

สรุปและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานบริการนักศึกษาของสายสนับสนุนนักศึกษาโดยมีแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs) เป็นกรอบดำเนินการนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุนและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่จำนวน 6 ท่านจากคณะต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า

เป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียม Quality Education กล่าวคือ การบริการจะให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกด้านการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการบริการให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และเพิ่มช่องทางติดต่อให้หลากหลาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในมาตรา ๗ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้การศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาทางด้านวิชาการ ส่วนเป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ Reduced Inequalities จากข้างต้นสามารถมองอย่างเชื่อมโยงได้คือ จัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้และบริการทั้งแบบ online และ offline ให้ง่ายต่อการเข้ารับบริการและสนับสนุนอุปกรณ์ ทุน หรืออื่น ๆ สำหรับนักศึกษาที่กำลังขาดแคลน โดยตรงกับมาตรา ๘ (๑) ให้ความสำคัญและคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา มาตรา ๘ (๕) ให้ความสำคัญและคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ และมาตรา ๑๖ ที่ระบุไว้ว่า มหาวิทยาลัยต้องส่งเสริมและสนับสนุนผู้ซึ่งมหาวิทยาลัยรับเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยและนักศึกษาซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์อย่างแท้จริงให้มีโอกาสเรียนจนสำเร็จปริญญาตรี ซึ่งจะสอดคล้องกับเป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน Innovation and Infrastructure สนับสนุนและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนของนักศึกษา เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องประชุม ห้องเอนกประสงค์ และเป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ Good Jobs and Economic Growth อาจจะสามารถกล่าวได้ว่า “Put the right man on the right job” นั่นคือศักยภาพของคนเหมาะสมของลักษณะงานที่บริการอยู่ ด้วยบางคนไม่ได้ชอบกับงานปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมากแต่ได้รับมอบหมายให้พบปะกับผู้คนจำนวนมากอาจจะไม่เหมาะกับสิ่งที่ได้รับมอบหมาย เพราะอาจจะยังขาดประสบการณ์ในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และความเหมาะสมของผลตอบแทนกับสวัสดิการซึ่งเป็นหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยต้องสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและบริบทของสังคม ณ ขณะนั้น มีเกี่ยวข้องกับ มาตรา ๑๔ (๗) ที่ระบุเอาไว้ว่า กำหนดค่าตอบแทนหรือค่าตอบแทนพิเศษ รวมทั้งสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และประโยชน์อย่างอื่นให้แก่

ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อบังคับของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559)

การพัฒนาบริการที่มีหลักการเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีมุมมองด้านการเข้าถึงบริการของนักศึกษา ทำได้อย่างสะดวกสบาย กล่าวคือ พัฒนาระบบบริการเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ทั้งแบบ online และ off-line และการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา อาจจะสามารถกล่าวได้ว่าตอบสนองบริการให้ตรงหรือใกล้เคียงกับสิ่งที่นักศึกษาความต้องการ ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นนี้อาจต้องมองไปยังภูมิหลังของผู้มารับบริการด้วยว่ามี ความสามารถ ความสนใจ สติปัญญา และความต้องการที่แต่ละบุคคลมีจะไม่เหมือนกันมีความมากน้อยต่างกันไป และการคำนึงถึงบริบทแวดล้อมตามสภาพความเป็นจริงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องเผชิญร่วมกัน การเกิดปัญหาและร่วมกันแก้ปัญหาโดยการนำข้อมูลจากหลายแหล่งมาคิดวิเคราะห์เพื่อหาทางออกของปัญหา ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาบริการที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ และการสนับสนุนบริการด้านการเรียนรู้และกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษา เป็นบริการที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและยังคงตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการที่หลากหลาย โดยมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน (อาณัติ วงศ์จำปา และปรกรณ์ชัย สุพัฒน์, 2561)

ข้อเสนอแนะ

คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ควรกำหนดนโยบาย วางกรอบการบริหารจัดการด้านการบริการให้สามารถครอบคลุมกับความต้องการของนักศึกษาที่มีความหลากหลายแตกต่างกันอย่างสมเหตุสมผล คำนึงถึงสภาพแวดล้อมของสถานการณ์และสังคม ณ ขณะนั้น เป็นตัวตั้งในการออกแผนการดำเนินงานและต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างทันที่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่กำลังเกิดขึ้น รวมไปถึงการนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) มาบูรณาการเพื่อออกแบบนโยบายด้านการบริการจะเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรสามารถเติบโตและพัฒนาไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน การมองนักศึกษาที่เปรียบเสมือนลูกค้าคนสำคัญของมหาวิทยาลัยจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้สามารถออกแบบนโยบายเพื่อตอบสนองได้อย่างตรงเป้าจากในมุมมองของนักศึกษาที่รับบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นการเพิ่มความภักดีและกล่าวถึงในทางที่ดี เกิดภาพลักษณ์อันดี ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นและเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มผลประกอบการที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทรงศักดิ์ ใจกล้า. (2561). รูปแบบการพัฒนาและเสริมสร้างองค์กรธุรกิจเพื่อสังคมอย่างยั่งยืนในประเทศไทย. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 342-363.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ (2018, January 14). *ธุรกิจใแบบ SDG-Friendly*. สืบค้น 21 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จากกรุงเทพธุรกิจ <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/118541>
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.๒๕๕๙. (2559, 21 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา.เล่มที่ 133 ตอนที่ ๕๓ ก, หน้า 2.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2021). *สงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งเน้น 6 เป้าหมายเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนและสังคม*. สืบค้น 19 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก https://www.psu.ac.th/?page=news&news_code=432
- (7 เมษายน 2021). *แนวทางการช่วยเหลือและเยียวยานักศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19*. สืบค้น 19 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก https://www.psu.ac.th/?page=news&news_code=71
- ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2017). *สวัสดี SDGs(1) – ข้อมูลพื้นฐาน*. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.sdgmovement.com/2017/05/21/hello-sdgs-1/>
- (2020). *จาก MDGs สู่ SDGs เป้าหมายการพัฒนาที่เปลี่ยนไปเพื่อความยั่งยืน*. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.sdgmovement.com/2017/08/13/mdgstosdgs/>
- (2022, January 12). *UNDESA ออกรายงาน ‘SDGs Report 2021’ ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้อัตราความยากจนขั้นรุนแรงทั่วโลกเพิ่มขึ้นในรอบ 20 ปี*. เข้าถึงได้จาก <https://www.sdgmovement.com/2021/07/13/sdgs-report-2021-covid19-extreme-poverty-rose-in-over-20-years/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (21 สิงหาคม 2563). *ETDA เผยมูลค่า e-Commerce ไทย ปี62 คาดพุ่ง 4.02 ล้านล้านบาท*. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/https://www-etda-or-th/th/newsevents/pr/Value-of-e-Commerce-Survey-in-Thailand-2019.aspx>

- (3 ธันวาคม 2564). EDTA ระดมทุกภาคส่วน ร่วมดันไทยใช้ Digital ID เพื่อบริการไทย...ไว้
รอยต่อ. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.eta.or.th/th/pr-news/ETDA-Set-to-Seamless-Thai-Services-by-Digital-ID.aspx?feed=590fb9ad-c550-4bc5-9a56-459ad4891d74>
- สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2664). เกี่ยวกับ SDGs. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้
จาก <http://nscr.nesdb.go.th/>
- สุมาลี สังข์ศรี. (2561). ระบบบริการสนับสนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. *Veridian E-Journal, Silpakoen University*, 1237-1259.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (17 มีนาคม 2563). *ประกาศมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา
สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)*. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก
https://www.mhesi.go.th/index.php/content_page/item/3033-2019-covid-19-1-6.html
- อาณัติ วงศ์จำปา, และ ปกรณ์ชัย สุพัฒน์. (2561). การเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง : บริบทการ
จัดการเรียนการสอน เน้นทางด้านคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. *วารสารวิจัย
และพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 182-192.
- Brundtland, G. H. (1987, march 20). *Department of Economic and Social Affairs: Sustainable Development*. Retrieved from United Nations:
<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- Guterres, A. (2021). *The Sustainable Development Goals Report 2021*. Retrieved from
United Nations: <https://unstats.un.org/sdgs/report/2021/>
- Jamaramarn, U and Thanaratchataphoom, T. (2003, July-December). Synthesis of Research
Related to Selection of Candidates to Study in Higher Education Institutions.
Journal of Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus, 15(2), 35-45
- Morse, J. M. (1994). Designing Funded Qualitative Research. In N. Denzin & Y. Lincoln
(eds.), (pp.220-235). SAGE.