



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา  
คณะวิทยาการจัดการ ประจำปีการศึกษา 2544

นางลักษณ ชูพุด

สมุด

เลขหมู่	62343	884	2545
Bib Key	221762		

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พ.ศ. 2545

ชื่องานวิจัย	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการ จัดการ ประจำปีการศึกษา 2544
ผู้วิจัย	นางนงลักษณ์ ชูพูล
ปีการศึกษา	2544

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทูนาการศึกษา เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และการแนะนำให้คำปรึกษา และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยกิจการนักศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 ของประชากร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีการศึกษา และสาขาวิชาเอก และในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษารับรู้บริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา โดยภาพรวม ร้อยละ 69.7 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักศึกษามีการรับรู้แตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ 2.67 จากคะแนน 4.00 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการปรับปรุงบริการต่างๆ ของหน่วยกิจการศึกษามีดังนี้
  - 3.1 ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีสีสัน สวยงาม น่าสนใจมากขึ้น ควรปรับปรุงข่าวสารในบอร์ดให้ทันสมัยอยู่เสมอ แยกหมวดหมู่ข่าวสารให้ชัดเจน ควรมีบอร์ดทุกอาคารเรียน และควรจัดทำบอร์ดให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม

3.2 ด้านทุนการศึกษา ควรมีจำนวนทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ควรตรวจสอบข้อมูลของผู้สมัครทุนการศึกษาให้ละเอียดรอบคอบก่อนพิจารณาให้ทุน และควรขยายระยะเวลาในการรับสมัครให้มากขึ้น

3.3 ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา ควรเพิ่มจำนวนเงินที่ให้ยืมให้มากขึ้น ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการยืมเงินให้สั้นกระชับรัดกุมกว่าเดิม และควรยืดหยุ่นระยะเวลาการคืนเงิน

3.4 ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ควรจัดจดหมายให้ตรงตามช่องตัวอักษร ควรย้ายชั้นวางจดหมายไปไว้ที่ลานอาคารเรียน 2 หรือบริเวณหน่วยกิจการนักศึกษา ควรมีผู้รับผิดชอบดูแลโดยตรง และแจ้งให้เจ้าของจดหมายทราบ ควรทำความสะอาดชั้นวางจดหมาย และคัดจดหมายเก่าทิ้ง

3.5 ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน ควรแจ้งให้เจ้าของไปรษณีย์ภัณฑ์ทราบทันที และควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของที่ถูกต้องในการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาถึงนักศึกษาที่คณะ

3.6 ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้คำปรึกษา ควรมีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือทางระบบ E-mail และควรปรับปรุงห้องให้คำปรึกษาให้เป็นส่วนตัวมากขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
คำนำ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
รายการตาราง	จ
รายการแผนภูมิ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	1
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
2 แนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	9
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
3 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	14
กับการให้บริการนักศึกษา	
คณะวิทยาการจัดการ	14
สำนักงานเลขานุการคณะ	16
หน่วยกิจการนักศึกษา	18
4 ระเบียบวิธีวิจัย	22
ข้อมูล	22
ประชากร	22
ตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	23
ขอบเขตของการศึกษา	24
หน่วยการวิเคราะห์	24
เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล	24

	การสร้างเครื่องมือ	24
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
5	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
6	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
	สรุปผลการวิจัย	67
	การอภิปรายผล	68
	ข้อเสนอแนะ	69
	บรรณานุกรม	72
	ภาคผนวก	74

## รายการตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสาขาวิชาเอก 23
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชาเอกของชั้นปีที่ศึกษา 23
ตารางที่ 3	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 27
ตารางที่ 4	แสดงการควบคุมระดับประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 28
ตารางที่ 5	แสดงความถี่ในการควบคุมระดับประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 29
ตารางที่ 6	แสดงข่าวสารที่นักศึกษาสนใจดูที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 30
ตารางที่ 7	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 33
ตารางที่ 8	แสดงการรับรู้เรื่องทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 34
ตารางที่ 9	แสดงวิธีการรับรู้เรื่องทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 36
ตารางที่ 10	แสดงการเคยสมัครและเข้าสัมภาษณ์ทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 38
ตารางที่ 11	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 39
ตารางที่ 12	แสดงการรับรู้เรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 40
ตารางที่ 13	แสดงวิธีการรับรู้เรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 42
ตารางที่ 14	แสดงการเคยใช้บริการเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 44
ตารางที่ 15	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 45
ตารางที่ 16	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ให้ยืม แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 46
ตารางที่ 17	แสดงการรับรู้เรื่อง ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี 47

ตารางที่ 18	แสดงการเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	48
ตารางที่ 19	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	49
ตารางที่ 20	แสดงการรับรู้เรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	51
ตารางที่ 21	แสดงการเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	52
ตารางที่ 22	แสดงวิธีการรับรู้ว่ามีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	53
ตารางที่ 23	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	54
ตารางที่ 24	แสดงปัญหาที่นักศึกษาประสบขณะศึกษาอยู่ที่คณะวิทยาการจัดการ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	56
ตารางที่ 25	แสดงการรับรู้เรื่องการแนะนำให้คำปรึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	58
ตารางที่ 26	แสดงการเคยใช้บริการแนะนำให้คำปรึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	59
ตารางที่ 27	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านให้คำปรึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี	60
ตารางที่ 28	แสดงสรุปการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา ในทุกๆ ด้าน	61
ตารางที่ 29	แสดงสรุปความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา ในทุกๆ ด้าน	62
ตารางที่ 30	แสดงข้อเสนอแนะด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์	62
ตารางที่ 31	แสดงข้อเสนอแนะด้านทุนการศึกษา	63
ตารางที่ 32	แสดงข้อเสนอแนะด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา	64
ตารางที่ 33	แสดงข้อเสนอแนะด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป	64
ตารางที่ 34	แสดงข้อเสนอแนะด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน	65
ตารางที่ 35	แสดงข้อเสนอแนะด้านการแนะนำให้คำปรึกษา	65
ตารางที่ 36	แสดงข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ	66

## รายการแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แสดงรูปแบบการแบ่งหน่วยงาน	15
แผนภูมิที่ 2 แสดงรูปแบบการบริหารงานระดับคณะ	16
แผนภูมิที่ 3 แสดงรูปแบบการบริหารงานในสำนักงานเลขานุการคณะ	17



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรับปรุงพัฒนางาน เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งในการพัฒนาระบบงานไปสู่ความมีศักยภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการบริการ ซึ่งหมายถึงการบริการที่ดีทำได้อย่างไร และทำอย่างไรจึงจะมีคุณภาพ ในสถาบันการศึกษาลูกค้าของการบริการได้แก่ นักศึกษา ทำอย่างไร นักศึกษาจึงจะได้รับบริการที่ฉับไว และมีคุณภาพ

หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีภาระหน้าที่ในการบริการ ดูแลนักศึกษา เป็นหน่วยสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น นอกเหนือจากระบบการเรียนการสอนโดยปกติแล้ว ซึ่งมีนักศึกษามารับบริการเป็นจำนวนพอสมควรในแต่ละวัน ทั้งในด้านการทำกิจกรรมนักศึกษา โครงการพัฒนานักศึกษา การแนะแนวให้คำปรึกษา การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การรับสมัครงาน การยืมเงินฉุกเฉินเพื่อการศึกษา และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแต่ละลักษณะงาน ถือเป็นงานประเภทบริการทั้งสิ้น

เพื่อให้การบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ หน่วยกิจการนักศึกษาจึงได้คิดค้นหาวิธีแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม การคิดแก้ปัญหาและปรับปรุงที่ได้ปฏิบัติมา เป็นมุมมองของผู้ให้บริการด้านเดียว ซึ่งไม่สามารถมองเห็นปัญหาได้ทุกจุด และไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ ซึ่งการที่จะศึกษาหาข้อมูลให้ได้ผลสรุปจากการศึกษาเชิงประจักษ์ (empirical study) จากการวิจัย จะก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริการที่ดีให้นักศึกษาผู้ใช้บริการประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีได้อันจะมีผลดียิ่งต่อการพัฒนางานของหน่วยกิจการนักศึกษา

### 2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อทราบการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา

2.2 เพื่อทราบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา

### 3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 หน่วยกิจการนักศึกษาได้รับทราบข้อมูลการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา

3.2 หน่วยกิจการนักศึกษาได้รับทราบความคิดของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ  
หน่วยกิจการนักศึกษา

3.3 หน่วยกิจการนักศึกษาได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ  
ของหน่วยกิจการนักศึกษาให้เป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพต่อไป

#### 4. นิยามศัพท์เฉพาะ

หน่วยกิจการนักศึกษา หมายถึง หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

บริการ หมายถึง บริการต่างๆ ที่หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ จัดขึ้น  
ประกอบด้วย ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ด้านทุนการศึกษา ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา ด้าน  
ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน ด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกโดยทั่วไป ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ต่อ  
การบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ปีการศึกษา 2544 หมายถึง ปีที่เปิดการเรียนการสอน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 4 มิถุนายน  
2544 ถึงวันที่ 2 มีนาคม 2545

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการต่อการบริการของหน่วย  
กิจการนักศึกษามีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539 : 463) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า  
หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

##### หลักการให้บริการ

Max Weber (1962 : 427) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการไว้ว่า การให้บริการ  
ที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่  
ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตาม  
หลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลชน ชนาพงศธร (2526 : 303-304) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ  
ว่า ควรประกอบด้วยหลักการต่างๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่  
องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้  
แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว  
ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ  
สม่ำเสมอ มิใช่เป็นการปฏิบัติในลักษณะการทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ  
งาน

3. หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคน  
อย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน  
ลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก รวมทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร เป็นต้นนั้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอย หรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องเพียงพอกับความต้องการชุมชน

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกเว้น ไม่อภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกเว้น เช่น การรักษาพยาบาล

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้ชีวิตได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop service) สำหรับความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินควร เช่น การไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ควรจะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที ส่วนความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ บริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิค หรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ การเงินการบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิค และวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงเกินไปจนไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจ และเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ในสภาพปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ประชาชนจำเป็นจะต้องพึ่งพาบริการสาธารณะต่างๆ จากรัฐมาก เช่นเดียวกับบริการที่ซื้อหาในระบอบตลาดทั่วไป แต่การบริการของรัฐในอดีตที่ผ่านมา ประชาชนมักจะตำหนิการบริการของรัฐว่า ขาดคุณภาพ ล่าช้า ผิดพลาด ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สนใจประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น ทำให้การมารับบริการจากหน่วยงานรัฐจะต้องใช้ความอดทนสูง และจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือบางครั้งอาจต้องจ่ายค่าบริการพิเศษแก่ข้าราชการจึงจะได้รับบริการที่ดี จึงมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่มองบริการของรัฐว่าเป็นตัวถ่วงความเจริญของสังคม และต้องการกำจัดหน่วยราชการที่ขาดความรับผิดชอบนั้นออกไปจากสังคม เนื่องจากงานบริการ คือ กระบวนการพิเศษ ซึ่งกว่าจะรู้ผลว่าถูกหรือผิด ก็ย้อนกลับไปทำใหม่ ลำบาก หรือกว่าจะรู้ว่าบริการผิดพลาด เหตุการณ์ก็ผ่านไปแล้ว

ดังนั้นการที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดปัญหาแก่ประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากข้าราชการจะต้องมีหลักการให้บริการตั้งข้างต้นแล้ว ควรจะต้องรู้ว่าประชาชนต้องการอะไร เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจ โดยยึดถือว่างานราชการ ลูกค้ำคือประชาชน และงานบริการ ลูกค้ำคือผู้มีพระคุณนั่นเอง

#### ขั้นตอนสู่การบริการยอดเยี่ยม

สุเมธ แสงนิมมवल (2540 : 43-51) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนที่จะนำไปสู่การบริการยอดเยี่ยม มีดังนี้

1. ผู้บริหารสูงสุด ต้องเห็นความสำคัญของงานบริการ ซึ่งเป็นข้อที่สำคัญมาก เพราะถ้าผู้บริหารสูงสุดเห็นความสำคัญถือว่าการบริการนั้นสำเร็จไปเกินครึ่งแล้ว
2. พนักงานบริการทุกคน เห็นความสำคัญของงานบริการ กระตือรือร้น ดึงศักยภาพบริการ มีการศึกษาหลักการทฤษฎี แนวความคิดของการบริการ เพื่อมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการกันอย่างเต็มที่

3. มีการวางกลยุทธ์ในการบริหาร ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะเป็นการทำในลักษณะวางแผนกลยุทธ์ว่าในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว จะสร้างงานบริการไปถึงจุดไหน อย่างไร

4. เมื่อวางกลยุทธ์แล้ว ก็มีการออกแบบระบบการบริหาร โดยวิเคราะห์ “จุดอ่อน” “จุดแข็ง” “สถานการณ์เกือหนุน” “สถานการณ์จุดรั้ง” ว่ามีอยู่อย่างไร อะไรที่เป็นจุดอ่อน หรือสถานการณ์จุดรั้ง จะแก้ไขอย่างไร วิเคราะห์เสร็จ ก็จัดระบบ จัดโครงสร้าง องค์การบริการให้สอดคล้องกับนโยบายบริการต่อไป

5. สร้างจิตสำนึกและเทคนิคบริการแก่พนักงาน เรื่องของการบริการ เรื่องของ “จิตสำนึก” เป็นเรื่องสำคัญมาก หากพนักงานมี “จิตสำนึกบริการ” เขาจะบริการได้อย่างเต็มใจ และบริการได้ดี เรื่องการสร้างจิตสำนึกนี้ จะต้องมีการดำเนินการ โดยโครงการรณรงค์สร้างจิตสำนึก หรือจะใช้วิธี “ฝึกอบรม” ให้ “ความรู้” “ความเข้าใจ” “ให้ตัวอย่าง” “ให้แบบอย่าง” โดยผู้บริหารระดับสูงต้องทำเป็น “ตัวอย่าง” ด้วย ทุกคน ทุกส่วน ทุกฝ่าย จะได้มี “จิตสำนึกบริการ” มี “หัวใจแห่งการบริการ”

6. จัดสถานที่บริการ จัดภูมิทัศน์ให้สดใส สะอาด สวยงาม มีระเบียบ เรื่องของสถานที่บริการ นับว่ามีความสำคัญ เพราะผู้รับบริการ เมื่อไปรับบริการเห็นสถานที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ห้องบริการ “นำดู นำอยู่ นำชม” และ “นำติดคอ” หรือ ระหว่าง “รอคอย” ก็ยังเพลิดเพลินใจ

7. จัดเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้บริการ การบริการทุกวันนี้ จะทำแบบสมัยก่อนไม่ได้ ต้องพยายามทำให้ไวที่สุด สะดวกที่สุด ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้ การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นระบบไฮเทค หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ นับว่าจะเป็นส่วนช่วยอย่างมาก

8. สร้าง “วัฒนธรรมบริการ” ด้วย “คำขวัญ” ซึ่งหัวใจเรื่องของ “คำขวัญ” ก็มีความสำคัญเป็นการชักจูงใจให้ “ผู้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” มีความรู้สึกร่วมกันในการ “ให้” และ “รับ” การบริการ แต่ปัญหาก็คือ “คำขวัญ” ที่ว่านั้นจะต้องแยกกัน ของผู้ให้บริการก็ต้องให้ผู้ให้บริการเห็น มิใช่เอาไปให้ผู้รับบริการดู เช่นสมมุติคำว่า “ยิ้ม” ซึ่งถือเป็นสูตรของการบริการที่ดี หากเขียนติดไว้ให้ผู้รับบริการอ่าน ผู้รับบริการยิ้ม แต่ผู้ให้บริการหน้าออกอย่างนี้ก็ไม่ได้เช่นกัน ดังนั้น คำว่า “ยิ้ม” นี้ ควรติดไว้ให้ผู้ให้บริการเห็น อนาคตไว้ที่หน้าคานเตอร์ หันเข้าหาผู้ให้บริการ หรือพนักงาน จะได้ “ยิ้ม” กับผู้รับบริการ ยกเว้นเขียนไว้ทั้งสองด้าน เพื่อให้ทุกคนยิ้มหมดไม่ว่าใคร

9. ตั้งทีมงานดำเนินการโครงการพัฒนาบริการอย่างจริงจัง เมื่อผู้บริหารสูงสุด เห็นความสำคัญของการบริการสูงสุดแล้ว ทางที่ดี เพื่อให้งานนี้เกิดการกระทำเป็นรูปธรรม ควรตั้ง “ทีมงานพัฒนาบริการ” ขึ้นคณะหนึ่ง ให้ช่วยกันคิดว่าจะปรับปรุง พัฒนาเปลี่ยนแปลง งานบริการให้ยอดเยี่ยม แจ่มแจ๋วอย่างไรบ้าง แต่ทั้งนี้ผู้บริหารสูงสุด ต้องสนับสนุนเต็มที่ ทั้งในด้านงบประมาณ และกำลังใจ กำลังขวัญ และถ้าเป็นไปได้ควรให้ทีมงานชุดนี้ มีการรายงานผลการ

ดำเนินการเป็นระยะๆ จะได้ติดตามความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา คนทำก็จะได้กระตือรือร้นและมีกำลังใจในการทำงานพัฒนาบริการอย่างเต็มที่

10. ปรับปรุงพัฒนาองค์การใหม่ เมื่อพัฒนาปรับปรุงงานบริการแล้วแน่นอน เพื่อให้มีความเป็นไปได้ บางครั้งอาจจะมีการปรับปรุง จัดโครงสร้างองค์การใหม่ ให้เอื้ออำนวยกับงานบริการ คอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป อาจจะทำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการใหม่ มีการกระจายอำนาจให้บริการให้มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้ “ทีมงานพัฒนาบริการ” ซึ่งถือเป็นทีม “นักคิด” จะต้องคิดใหม่และนำเสนอผู้บริหารสูงสุด ให้การสนับสนุนต่อไป

11. จัดระบบลูกค้าเป็นกลุ่มๆ เพื่อให้ง่ายสะดวกแก่การบริการลักษณะนี้ หมายถึง เพื่อให้การบริการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดีขึ้น สะดวก ง่าย รวดเร็วขึ้น อาจแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มๆ แล้วจัดพนักงานรับบริการไว้ให้สอดคล้อง เช่น แบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มตามภาค ตามเพศ ตามวัย ตามสาขาอาชีพ ตามวุฒิการศึกษา ฯลฯ ซึ่งทั้งนี้ต้องตามแต่ลักษณะของงานบริการด้วย ซึ่งการจัดแบ่งเช่นนี้ ลักษณะงานของการบริการจะทำให้เห็นเด่นชัดขึ้น ว่าสามารถทำได้มากน้อยแค่ไหน

12. พนักงานบริการ เป็นประตูหน้าต่างของหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญกับพนักงานบริการด้วย ถือว่า พนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญของบริษัท เป็น “ประตูหน้าต่าง” ของบริษัท ถ้าทำดี บริการดี บริษัทย่อมดีไปด้วย ดังนั้น อาจออกเป็นนโยบาย ใครทำงานบริการได้ดี จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นพิเศษ ถ้าเป็นราชการ ใครทำงานบริการจะได้รับความดีความชอบกรณีพิเศษ 2 ชั้น มากกว่าคนทำแผนกอื่น ถ้าเป็นบริษัทเอกชน จะได้โบนัส เป็นกรณีพิเศษเพิ่มมากไปกว่าโบนัสปกติอีก เพราะในรูปบริษัท เมื่อบริการดี ลูกค้าก็ย่อมซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้บริษัทกำไรมากขึ้น เมื่อกำไรมากขึ้น ใครเป็นคนทำให้บริษัทกำไรมากขึ้น แน่แน่นอน พนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญ จึงย่อมได้รับผลตอบแทนมากขึ้นด้วย

13. วางมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการไว้แน่นอน การทำงานไม่ว่าสิ่งใดก็ตาม ควรจะมีการวางมาตรฐานไว้อย่างแน่นอน งานบริการก็เหมือนกัน จะต้องจัดให้มีการวางมาตรฐานไว้ว่า หากจะให้บริการดี มีความประทับใจแก่ผู้รับบริการ จะต้องทำอะไร อย่างไร มากน้อยแค่ไหน ถ้าเป็นไปได้ อาจใช้ระบบมาตรฐานงาน 9000 ก็ได้ เพราะเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไป

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ดังนี้

### ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973 : 320, อ้างถึงในเกรียงไกร มุสิกะวงษ์, 2531 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

โรกท์แมน และคณะ (Roghman and other, 1979 : 649 อ้างถึงในไพศาล จินาชาญ, 2542 : 15) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานทีนั้นๆ โดยมีวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจโดยทั่วๆ ไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการให้บริการทางการแพทย์
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ด้านต่างๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้เป็นประจำ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 385 อ้างถึงในเกรียงไกร มุสิกวงษ์, 2531 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานทีนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดของอเคย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58-80 อ้างจากลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36 อ้างถึงในไพศาล จินาชาญ, 2542 : 16)

อเคย์และแอนเดอร์เซน ได้จัดปัจจัยพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชน

ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับบริการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 2.1 ผู้ป่วยได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ
  - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย



4. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็น ข้อมูล 2 ประเภท

4.1 ข้อมูลสาเหตุของการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแล ทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ (Out-of Pocket) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายให้กับการรักษาความเจ็บป่วย

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1974 : 525 อ้างถึงใน จิตเกษม คุระวรรณ, 2541 : 5) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น หมายถึง การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับเป็น ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้คนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง”

ฮิลการ์ด (Hilgard, 1969 : 626 อ้างถึงใน สุนทร ธวัชไพบูลย์, 2531 : 9) มีความเห็นว่าการที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะทั้งสองคำมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด สมมติว่าถ้าเราเกลียดใครเราจะต้องเข้าใจว่าบุคคลนั้นมีความประพฤติน่าเกลียด การที่เรากลียดใครเป็นการแสดงออกทางทัศนคติในด้านความเกลียด แต่การที่คิดว่าคนๆ นั้นจะต้องมีความประพฤติน่าเกลียดนั้นเป็นการแสดงออกด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความประพฤติน่าเกลียด การแสดงออกทางด้านความเห็นเช่นนี้เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่เรามีต่อบุคคลนั้นๆ แต่ถ้าบุคคลนั้น (ที่เราคิดว่าประพฤติน่าเกลียด) ประพฤติปฏิบัติตนดีกว่าที่เราคาดคิดเอาไว้จะทำให้เรามีความคิดเห็นเปลี่ยนไป เราเองอาจจะชอบบุคคลนั้นยิ่งขึ้น นั่นแสดงว่าเราเปลี่ยนทัศนคติของตัวเองต่อบุคคลนั้น ในทางที่ดีขึ้น จะเห็นว่าทัศนคติและความคิดเห็นต้องไปด้วยกัน ถ้าเรามีทัศนคติอย่างไรความคิดเห็นของเราก็จะออกมาในรูปร่างนั้น ถ้าความคิดเห็นของเราเปลี่ยนไป ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1973 : 210) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความประทับใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ หรือข่าวสารต่างๆ โดยไม่ต้องพิสูจน์หรือใช้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้นๆ ความคิดเห็นจะมีขอบเขตกว้างกว่าความรู้และสามารถแสดงออกได้ต่างกัน

ชาญชัย อินทรประวัตติ (2533 : 5) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งอาจจะไม่รอบคอบหรือถูกต้องตามความรู้สึกของเรามากนัก การที่คนเราจะแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งออกมา เราจะต้องมีข้อเท็จจริงหรือความรู้ในเรื่องนั้นๆ ด้วย เมื่อได้นำข้อมูลพิจารณาด้วยเหตุผลจนคิดว่าพอใจแล้ว ก็จะแสดงความคิดเห็นได้ ดังนั้น เมื่อข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ได้รับเปลี่ยนแปลงไป เราอาจเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นหรือทัศนคติได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 3) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

### ความสำคัญของความคิดเห็น

เฟลด์แมน (Feldman, 1971 : 53 อ้างถึงใน สุนทร รัชไพบูลย์ 2532 : 11) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมา โดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง

### การวัดความคิดเห็น

Best (1977 : 177) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

## 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีผู้วิจัยไว้ ดังนี้

จิตเกษม คุระวรรณ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพของนักเรียนขนาดใหญ่วิทยาลัย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียนการสอน ด้านบริการต่างๆ พบว่า

1. ความคิดเห็นของนักเรียนในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงคือ ห้องน้ำ ห้องส้วมที่ไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร และบริเวณที่จัดให้พักผ่อนและเล่นกีฬาไม่น้อยไม่เพียงพอ

2. ความคิดเห็นของนักเรียนในด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ส่วนใหญ่แจ้งจุดประสงค์ก่อนการเรียนและอาจารย์ส่วนใหญ่ให้งานไปทำเป็นการบ้าน เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ที่นอกเหนือจากที่อาจารย์ได้สอนมาแล้วในแต่ละคาบเรียน

3. ความคิดเห็นของนักเรียนในด้านการบริการต่างๆ ของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการจัดบริการด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมาก มีการปรับปรุงห้องพยาบาลให้สะอาด มีเตียงอย่างเพียงพอ มีอาจารย์ประจำห้องพยาบาล จบพยาบาลมาโดยตรง ส่วนด้านบริการ โสตทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

กาญจนา ภาสุพันธ์ (2531) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8 จำนวน 305 คน พบว่า

1. นักศึกษามีความพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ในระดับปานกลาง และที่ควรปรับปรุงได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วมควรจัดให้มีอย่างเพียงพอและรักษาความสะอาดให้มากขึ้น สถานที่จอดรถกับแคบ บริเวณที่เล่นกีฬาไม่เพียงพอ

2. นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอนในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงคือ อุปกรณ์การเรียนการสอนควรมีให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน

3. นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบริการต่างๆ ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงคือ การให้บริการน้ำดื่มน้ำใช้ ควรมีที่ทำน้ำดื่มเพิ่มขึ้นและมีที่ตั้งที่เหมาะสม

อากาศ จันตระกุล (2539 : 45-46) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และการจัดสวัสดิการและบริการของวิทยาลัยเทคนิค 260 คน พบว่า

1. ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อม นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สิ่งที่ควรแก้ไข คือ ระบบการระบายน้ำ เพื่อให้น้ำไหลอย่างรวดเร็ว และควรจัดให้มีไม้กวาด ถังขยะ แปรงลบกระดาน ซอติก ไว้ในห้องเรียนอย่างเพียงพอ

2. การจัดสวัสดิการและการบริการของฝ่ายต่างๆ ของวิทยาลัย นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากห้องน้ำห้องส้วมไม่สะอาด ถังขยะและขันน้ำในห้องน้ำห้องส้วมไม่เพียงพอ การจัดน้ำดื่มไม่เพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ประภาศรี สุฉันทบุตร (2522 อ้างในจิตเกษม คุระวรรณ, 2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม 4 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมในห้องเรียน สภาพแวดล้อมในกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการบริหาร สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ โดยศึกษาจากนักศึกษา จำนวน 1,890 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชายและหญิง มีทัศนะต่อสภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อนและการบริหารแตกต่างกัน นักศึกษาในคณะวิชาต่างกันมีทัศนะต่อสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ประเภท ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่

เข้าศึกษาตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ประเภทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

เอกชัย มิตรเปรียญ (2537: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาทักษะของอาจารย์และนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้ โดยศึกษาใน 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านอาคารสถานที่ และด้านกลุ่มเพื่อน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ อาจารย์ จำนวน 97 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 วิชาเอกพลศึกษาที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้ จำนวน 331 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. อาจารย์และนักศึกษามีทักษะต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้ ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านอาคารสถานที่ และด้านกลุ่มเพื่อน อยู่ในระดับปานกลาง

2. อาจารย์มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้ โดยส่วนรวมตามตัวแปร เพศ วุฒิต่างการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรสถาบันที่สังกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. นักศึกษามีทักษะต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้ โดยส่วนรวมตามตัวแปร เพศ ชั้นปีที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและสถาบันที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. อาจารย์และนักศึกษา มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้ โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พงศ์ศักดิ์ สนั่นพัฒน์พงศ์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะคตินักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยเทคนิคสตูล ในด้านการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัย ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียนการสอน และด้านครู-อาจารย์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับ ปวช.3 และ ปวส.2 ของวิทยาลัยเทคนิคสตูล ประจำปี 2541 จำนวน 265 คน พบว่า

1. ด้านการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงเกี่ยวกับน้ำดื่ม น้ำใช้ให้สะอาดถูกสุขลักษณะ

2. ด้านอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ควรจัดให้มีที่สำหรับพักผ่อนและเล่นกีฬา และจัดให้มีห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

3. ด้านการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านครู-อาจารย์ โดยภาพรวมมีความเป็นครูอยู่ในระดับดี

ทัศนคติที่แยกตามตัวแปรดังนี้ พบว่า เพศชายมีทัศนคติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ดีกว่าเพศหญิง สำหรับระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยในระดับที่ดี

กว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ และแผนกวิชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาแผนกคหกรรมธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างในแผนกอื่นๆ

วรรณเพ็ญ เสียมใหม่ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพโรงเรียนสหวิทยาเขตปะลันดาตรัง พบว่า ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพของโรงเรียน เพื่อจำแนกตามตัวแปรต่างๆ พบว่า

1. นักเรียนที่มีเพศต่างกันของแต่ละโรงเรียนในกลุ่มโรงเรียนสหวิทยาเขตปะลันดาตรัง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนในด้านการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการต่างๆ และโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. นักเรียนที่มีระดับชั้นเรียนและเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน ในโรงเรียนคันทพิทวิทยาการ และโรงเรียนทุ่งหนองแห้งประชาสรรค์

3. นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนไม่แตกต่างกันในโรงเรียนหาดสำราญวิทยาคม โรงเรียนทุ่งยาวผดุงศิษย์ และโรงเรียนปะเหลียนผดุงศิษย์

4. นักเรียนที่มีระดับชั้นเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โรงเรียนทุ่งยาวผดุงศิษย์ และโรงเรียนปะเหลียนผดุงศิษย์ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า นักเรียนจากโรงเรียนหาดสำราญวิทยาคม โรงเรียนทุ่งยาวผดุงศิษย์ และโรงเรียนปะเหลียนผดุงศิษย์ ที่เรียนในระดับชั้น ม.4 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนสูงกว่านักเรียนที่เรียนอยู่ในระดับชั้น ม.5 และ ม.6

5. นักเรียนในกลุ่มโรงเรียนสหวิทยาเขตปะลันดาตรัง ที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน แต่นักเรียนที่มีระดับชั้นเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า นักเรียนจากกลุ่มโรงเรียนสหวิทยาเขตปะลันดาตรังที่เรียนอยู่ในระดับชั้น ม.4 มีความคิดเห็นสูงกว่านักเรียนชั้น ม.5 และ ม.6

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เอื้อให้การบริการเป็นไปอย่างดีที่สุด ต้องมีระบบในการทำงาน บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกบริการโดยเฉพาะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่เป็นกันเอง

นอกจากนั้นพบว่ามียปัจจัยบางอย่างที่มีผลต่อความพอใจของผู้รับบริการ เช่น เพศ ระดับการศึกษา เป็นต้น

### บทที่ 3

#### คณะวิทยาการจัดการ

#### มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก่อการให้บริการนักศึกษา

#### คณะวิทยาการจัดการ

#### ประวัติความเป็นมา

คณะวิทยาการจัดการ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2518 โดยมีวัตถุประสงค์เริ่มแรกของการจัดตั้ง คือ เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านแรงงานของภาคใต้ โดยทำการสอนและผลิตบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์และบริการสอนวิชาพื้นฐานทั่วไปแก่นักศึกษาทุกคณะ ในวิทยาเขตหาดใหญ่ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน คณะวิทยาการจัดการเจริญเติบโตมาอย่างต่อเนื่องด้วยรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงดังนี้

- พ.ศ.2518 จัดตั้งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 โดยถือเอาวันที่ 16 กรกฎาคม 2518 เป็นวันก่อตั้งคณะ
- พ.ศ.2519 เปิดรับนักศึกษาเป็นปีแรกในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 35 คน แยกเป็น 4 สาขาวิชา คือ บัญชี การเงิน การตลาด และการบริหารงานบุคคล และเปิดหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 13 คน โดยใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นสำนักงานและอาคารเรียนชั่วคราว
- พ.ศ.2521 การก่อสร้างอาคารหลังแรกแล้วเสร็จ (ปัจจุบันเป็นอาคารบริหาร) และได้ย้ายนักศึกษา มาเรียนที่อาคารดังกล่าว
- พ.ศ.2528 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีเพิ่มอีก 1 สาขาวิชาคือ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- พ.ศ.2532 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) ภาคพิเศษ
- พ.ศ.2533 การก่อสร้างอาคารหลังที่สอง เพื่อใช้เป็นอาคารเรียนแล้วเสร็จ (อาคารเรียน 1)
- พ.ศ.2534 เปิดสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจที่วิทยาเขตตรัง
- พ.ศ.2535 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ (MPA) ภาคพิเศษ
- พ.ศ.2535 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสาขาการจัดการโรงแรม และหลักสูตรพณิชยนาวิ
- พ.ศ.2538 เปิดรับนักศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีสาขาอุตสาหกรรมบริการ เป็นเวลา 2 ปี (2538-2539) (โดยยุบสาขาการจัดการโรงแรมและสาขาพณิชยนาวิ)
- พ.ศ.2541 การก่อสร้างอาคารต่อเติม เพื่อใช้เป็นอาคารเรียน 2 แล้วเสร็จ
- พ.ศ.2542 ได้ขยายหลักสูตรปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ (MPA) ภาคพิเศษ ไปยังวิทยาเขตตรัง
- พ.ศ.2543 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ (MPA) ภาคปกติ
- พ.ศ.2545 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) ที่วิทยาเขตตรัง
- พ.ศ.2545 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (บัญชี) (ต่อเนื่อง 2 ปี)

พ.ศ.2545 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (BBA.) (ภาษาอังกฤษ)

**วัตถุประสงค์**

คณะวิทยาการจัดการมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมให้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัยทางการจัดการ หรือการบริหารธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ให้กว้างขวางขึ้น
2. เพื่อสนับสนุนให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองทางด้านเศรษฐกิจในภาคใต้ และของประเทศ
3. เพื่อก่อให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากร เพื่อการศึกษาและส่งเสริมให้มีการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์
4. เพื่อผลิตกำลังคนออกไปทำงาน ตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง
5. เพื่อช่วยให้นักศึกษาในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีโอกาสศึกษาวิชาเบื้องต้นทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
6. เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ในการที่จะสกัดกั้นการหลั่งไหลของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียน ไม่ให้เข้าไปศึกษาในนครหลวงเพิ่มมากขึ้น

**วิสัยทัศน์ และพันธกิจ**

คณะวิทยาการจัดการได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการดำเนินงานดังนี้

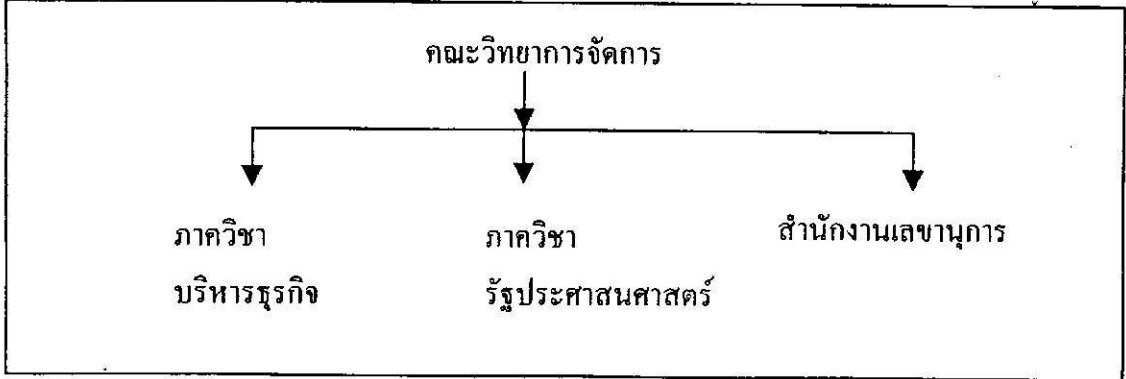
**วิสัยทัศน์ :** คณะวิทยาการจัดการเป็นคณะชั้นนำในภาคใต้ที่จัดการเรียนการสอนและวิจัยในด้านการจัดการทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ ภายในปี 2555

**พันธกิจ :** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มุ่งเน้นการจัดการศึกษาด้านการจัดการในเชิงทฤษฎี และประยุกต์ใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สร้างผลงานวิจัย บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

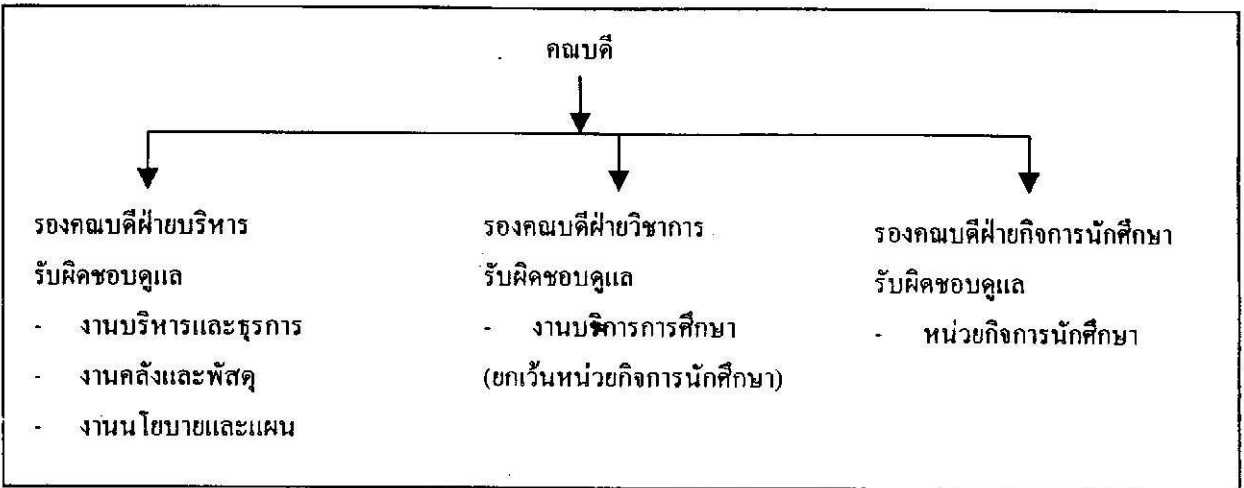
**โครงสร้างและการบริหารงาน**

ในการบริหารงานของคณะวิทยาการจัดการมีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานดังนี้

**แผนภูมิที่ 1 แสดงรูปแบบการแบ่งหน่วยงาน**



## แผนภูมิที่ 2 แสดงรูปแบบการบริหารงานระดับคณะ



### สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการจัดการ

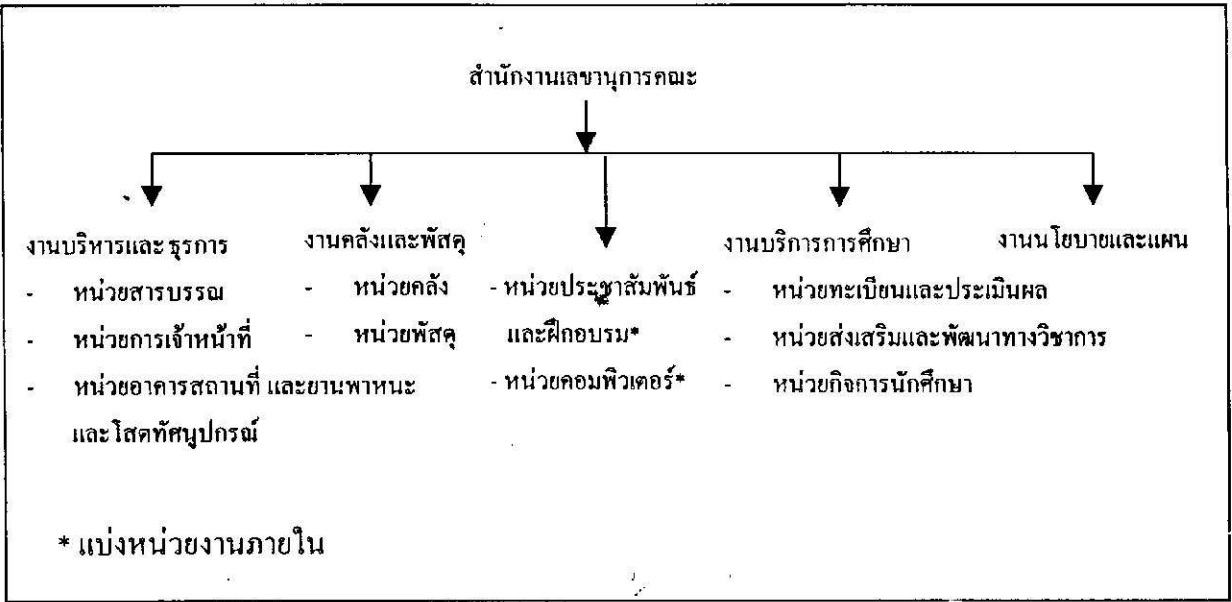
#### ความเป็นมา

สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการจัดการ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าภาควิชา ได้รับการแบ่งส่วนราชการตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อคณบดี ทำหน้าที่บริหารงานธุรการทั่วไป และงานสนับสนุนวิชาการให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับนโยบายและแผนงานของคณะ เพื่ออำนวยความสะดวกและความคล่องตัวในการที่จะช่วยให้คณะดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

สำนักงานเลขานุการคณะ แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ และหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานคลังและพัสดุ ประกอบด้วย หน่วยคลัง และหน่วยพัสดุ งานบริการการศึกษา ประกอบด้วย หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ หน่วยโสตทัศนอุปกรณ์ และหน่วยกิจการนักศึกษา และงานนโยบายและแผน



### แผนภูมิที่ 3 แสดงรูปแบบการบริหารงานในสำนักงานเลขาธิการคณะ



วัตถุประสงค์ สำนักงานเลขาธิการคณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นหน่วยงานสนับสนุนให้การดำเนินงานของคณะบรรลุวัตถุประสงค์
2. อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของหน่วยงานและภาควิชาฯ

#### วิสัยทัศน์

สำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาการจัดการ จะดำเนินการไปสู่การเป็นสำนักงานอัตโนมัติ ภายในปี 2547

#### ภารกิจ

สำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาการจัดการ มุ่งเน้นการจัดการบริหารในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินพันธกิจของคณะฯ บรรลุเป้าหมาย

#### นโยบาย

1. อบรมให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์โปรแกรมการใช้งานด้วยคอมพิวเตอร์ในระดับที่สามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดี
2. เน้นให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการบริการ
3. ให้หน่วยงาน/งาน เขียนโครงการเสนอคณะ

## หน่วยกิจการนักศึกษา

### หน้าที่และความรับผิดชอบ

หน่วยกิจการนักศึกษามีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลนักศึกษา ดังนี้

1. กำกับ ควบคุม ดูแลการทำกิจกรรมของนักศึกษา ในนามสโมสรนักศึกษา ชมรม ชั้นปี กลุ่มอิสระ และนักศึกษาทั่วไปของคณะวิทยาการจัดการ
2. แนะนำและให้คำปรึกษา บริการให้คำปรึกษากับนักศึกษาเป็นรายบุคคล หรือกลุ่มในเรื่องส่วนตัว การเรียน การศึกษา ตลอดจนจัดทำแฟ้มประวัติติดตามผล
3. จัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ หรือเสริมสร้างความรู้ประสบการณ์ รวมไปถึงกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณี
4. บริการและสวัสดิการ ซึ่งรวมถึงทุนการศึกษา เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา การหางานทำ การจัดหางานพิเศษ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ตลอดจนการประสานงานด้านหอพักนักศึกษา การรักษาพยาบาล นักศึกษาวิชาทหาร และอื่นๆ
5. วินัยนักศึกษา ควบคุม ดูแล ตลอดจนสืบสวน สอบสวน พิจารณาโทษ และติดตามผลนักศึกษาที่กระทำผิดระเบียบวินัย และกฎระเบียบต่างๆ ของนักศึกษา

### ลักษณะงานของหน่วยกิจการนักศึกษา

ภาระงานหลักของหน่วยกิจการนักศึกษา แบ่งเป็น 8 งานหลัก ได้แก่

1. กิจกรรมนักศึกษา
2. การให้คำปรึกษา
3. ทุนการศึกษา
4. เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา
5. การพัฒนานักศึกษา
6. วินัยนักศึกษา
7. การสมัครงาน
8. สวัสดิการต่างๆ สำหรับนักศึกษา

โดยมีรายละเอียดในแต่ละภาระงานดังนี้

#### 1. กิจกรรมนักศึกษา

กิจกรรมนักศึกษาได้แก่ กิจกรรมที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อสนองความต้องการ และความสนใจของนักศึกษา อันเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ และพัฒนาการของนักศึกษา โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นผู้แนะนำ ช่วยเหลือ ดูแล การจัดการกิจกรรมของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ แบ่งเป็น 4 องค์กร ได้แก่ สโมสรนักศึกษา ชมรม ชั้นปี และกลุ่มอิสระ ซึ่งองค์กรหลักได้แก่ สโมสรนักศึกษา และชมรมนักศึกษา

สโมสรนักศึกษา คือ องค์กรของนักศึกษาที่จัดตั้งขึ้น เพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ โดยมีคณะกรรมการสโมสรนักศึกษาที่ได้รับการเลือกจากการใช้สิทธิเลือกตั้งของนักศึกษา คณะกรรมการสโมสรนักศึกษา จึงเป็นตัวแทนการเชื่อมโยงแนวความคิด และความต้องการของนักศึกษา ไปสู่การดำเนินงานต่างๆ ของคณะ และมหาวิทยาลัย

ชมรม คือ องค์กรของนักศึกษาที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ และประสบการณ์ตามความสนใจของนักศึกษา ถือเป็นองค์กรย่อย สังกัดอยู่กับสโมสรนักศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีชมรม จำนวน 6 ชมรม ได้แก่

1. ชมรมหญ้าแพรก
2. ชมรมดนตรีสากล
3. ชมรมการเงินและการบัญชี
4. ชมรมการตลาด
5. ชมรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
6. ชมรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์

## 2. การให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้คุณสมบัติส่วนตัว ความสามารถ และทักษะต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตัวเอง จนเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการจนกระทั่งสามารถหาวิธีการแก้ปัญหได้ด้วยศักยภาพของตนเอง

บริการให้คำปรึกษาของหน่วยกิจการนักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้สำรวจตัวเอง เข้าใจปัญหา และสามารถปฏิบัติแก้ไขได้ด้วยตนเอง โดยให้คำปรึกษาทั้งในด้านการเรียน ส่วนตัว การสมัครงาน การศึกษาต่อ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้บริการทุกวัน เวลา ราชการ โดยมีนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เป็นผู้ปฏิบัติงานตรง และมีรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นที่ปรึกษา

## 3. ทุนการศึกษา

ทุนการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาที่ประสบปัญหาด้านการเงิน อันจะมีผลกระทบต่อการศึกษา

ทุนการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. ทุนจากคณะ เป็นทุนการศึกษาที่จัดสรรจากเงินกองทุน หรือเงินรายได้คณะ หรือบุคคล/หน่วยงานมอบให้คณะดูแลผลประโยชน์

2. ทุนทั่วไป เป็นทุนการศึกษาที่คณะได้รับบริจาคจากบุคคล บริษัท ห้างร้าน มูลนิธิ ธนาคาร สถาบันต่างๆ และเอกชน ซึ่งทุนประเภทนี้ผู้มอบทุนจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไข คุณสมบัติ และวิธีปฏิบัติ

หน่วยกิจการนักศึกษา จะเปิดรับสมัครนักศึกษารับทุนการศึกษาเป็นประจำทุกปี ทั้ง 2 ภาคการศึกษา และจะมีพิธีมอบทุนการศึกษาในภาพรวม ทุกภาคการศึกษาก่อนที่ 1 ของปีการศึกษา

#### 4. เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา

เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา เป็นเงินที่คณะจัดสรรให้หน่วยกิจการนักศึกษารับผิดชอบดูแลให้นักศึกษาืมเมื่อมีปัญหาการเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

#### 5. การพัฒนานักศึกษา

การจัดโครงการพัฒนานักศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้ และประสบการณ์นอกเหนือชั้นเรียน เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพในด้านต่างๆ ให้กับตนเอง เช่น พัฒนาความเป็นผู้นำ การกล้าแสดงออก ความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีความเข้าใจปัญหาสังคม และประเทศชาติ การปรับตัวในทุกๆ ด้าน เช่น การเรียน ส่วนตัว การรักษาระเบียบวินัย การอยู่ร่วมกับผู้อื่น ตลอดจนไปจนถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีไทย ซึ่งหน่วยกิจการนักศึกษาจะจัดโครงการเหล่านี้เป็นประจำทุกภาคการศึกษา

#### 6. วินัยนักศึกษา

วินัยนักศึกษา เป็นเรื่องของการจัดระเบียบนักศึกษาเพื่อการอยู่ร่วมกันในมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ เมื่อนักศึกษากระทำผิด คณะวิทยาการจัดการใช้ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยวินัยนักศึกษา และอื่นๆ ร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยยึดระเบียบของมหาวิทยาลัยเป็นหลักในการปฏิบัติ

#### 7. การสมัครงาน

หน่วยกิจการนักศึกษาให้บริการด้านการสมัครงานของนักศึกษา ดังนี้

1. การหาแหล่งงาน โดยการประสานงานกับบริษัท ห้างร้าน ไปจนถึงศิษย์เก่าของคณะ ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว เพื่อหาแหล่งงานให้กับนักศึกษา

2. อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการรับสมัครงาน เมื่อมีบริษัทแจ้งความจำนงมารับสมัครนักศึกษาของคณะเข้าทำงาน หน่วยกิจการนักศึกษาจะอำนวยความสะดวกให้ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์รับสมัคร นำเนาใบสมัคร ตรวจสอบสมัคร อำนวยสถานที่ เครื่องดื่ม ดูแลการสอบสัมภาษณ์ และข้อเขียน และติดต่อนักศึกษาหลังสัมภาษณ์ ตลอดจนเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปแล้ว หน่วยกิจการศึกษาก็ยังติดต่อไปตามที่อยู่ที่ระบุไว้ให้ทราบ เมื่อมีหน่วยงานมารับสมัครงาน

## 8. สวัสดิการต่างๆ สำหรับนักศึกษา

นอกจากการดำเนินงานทั้ง 7 ประการที่กล่าวแล้ว หน่วยกิจการนักศึกษายังจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อความสะดวกของนักศึกษาอีกดังนี้

### 1. บอร์ดประชาสัมพันธ์

บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา เป็นบอร์ดติดฝาผนังที่บริเวณทางขึ้นห้องประชุมใหญ่ อาคารเรียน 1

### 2. ไปรษณีย์ภัณฑ์นักศึกษา

ไปรษณีย์ภัณฑ์นักศึกษา แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา มอบหมายให้สโมสรนักศึกษาเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ โดยจัดวางไว้ให้นักศึกษาที่ชั้นจดหมายบริเวณลานล่างอาคารเรียน 1

2. ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน รับผิดชอบดูแลโดยหน่วยกิจการนักศึกษา นักศึกษาสามารถรับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนได้ที่หน่วยกิจการนักศึกษา

### 3. บริการจัดหางานพิเศษ

บริการจัดหางานพิเศษจัดขึ้นสำหรับนักศึกษาที่ต้องการหารายได้ในเวลาที่ว่างจากการเรียน โดยนักศึกษาสามารถลงชื่อแสดงความจำนงได้ที่หน่วยกิจการนักศึกษา

### 4. การเยี่ยมไข้

กรณีนักศึกษาของคณะได้รับอุบัติเหตุหรือป่วยต้องเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล หน่วยกิจการนักศึกษาจะมีโครงการเยี่ยมไข้ รายละ 200-300 บาท หรือกรณีนักศึกษาของคณะเสียชีวิต หน่วยกิจการนักศึกษาจะดูแลเรื่องการประสานงานในรายละเอียดทั้งหมด

### 5. การติดตามตัวนักศึกษา

การติดตามตัวนักศึกษาเป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับอาจารย์ผู้สอน บุคลากรผู้ปกครอง หรือผู้เกี่ยวข้องที่ต้องการติดต่อนักศึกษา

### 6. บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา

บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ซึ่งดูแลประสานงานโดยหน่วยกิจการนักศึกษา เช่น นักศึกษาวิชาทหาร หอพักนักศึกษา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

## บทที่ 4

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยแหล่งข้อมูล ประชากร กรอบการสุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง หน่วยการวิเคราะห์ เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสมมุติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อมูล

ในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ได้อาศัยข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaires) ของประชากรกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นนักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการตอบแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้น

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารอันประกอบด้วย เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย บทความและข่าวสาร รวมทั้งกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

#### 2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ในปีการศึกษา 2544 จำนวน 1,949 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และสาขาวิชาเอก

สาขาวิชาเอก ชั้นปี	การบัญชี	การตลาด	การเงิน	การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	คอมพิวเตอร์ ธุรกิจ	รัฐประศาสน ศาสตร์	รวม
ปี 1	104	106	60	54	128	182	634
ปี 2	104	68	38	32	86	138	466
ปี 3	120	52	44	20	78	120	434
ปี 4	44	83	42	18	100	128	415
รวม	372	309	184	124	392	568	1,949

ข้อมูล จำนวนนักศึกษาประจำภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2544

### 3. ตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในหลายด้านจากผู้ให้บริการหน่วยกิจการนักศึกษา ผู้ศึกษาจึงกำหนดตัวอย่างร้อยละ 50 ของจำนวนประชากร ซึ่งจะได้ตัวอย่างจำนวน 975 คน และในการสุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยให้มีตัวอย่างในทุกชั้นปี และสาขาวิชาเอก

จากการดำเนินการดังกล่าวจะได้จำนวนตัวอย่างดังตารางที่ 2 ต่อจากนั้นเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในแต่ละกลุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชาเอกของชั้นปีที่ศึกษา

สาขาวิชาเอก ชั้นปี	การบัญชี	การตลาด	การเงิน	การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	คอมพิวเตอร์ ธุรกิจ	รัฐประศาสน ศาสตร์	รวม
ปี 1	52	53	30	27	64	91	317
ปี 2	52	34	19	16	43	69	233
ปี 3	60	26	22	10	39	60	217
ปี 4	22	42	21	9	50	64	208
รวม	185	155	92	62	196	284	975

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษานั้น จะศึกษาใน 6 ด้านคือ

1. ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์
2. ด้านทุนการศึกษา
3. ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา
4. ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป \*
5. ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน
6. ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา

#### 5. หน่วยการวิเคราะห์

หน่วยการวิเคราะห์ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของ หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

#### 6. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา คือ เพศ สาขาวิชา เอกที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ บริการของหน่วยกิจการนักศึกษาในด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทุนการศึกษา เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา ไปรษณีย์ภัณฑ์นักศึกษา และการแนะแนวให้คำปรึกษา

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในบริการด้านต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 6 ข้อ

#### 7. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังนี้

7.1 ศึกษาจากเอกสารการวิจัยที่มีโครงสร้างใกล้เคียงกันเรื่องที่ศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบรูปแบบและรายละเอียด



## 7.2 สร้างแบบทดสอบ และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเบื้องต้นกับนักศึกษา จำนวน 10 คน เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปปฏิบัติจริง

## 8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for MS Windows และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 975 ชุด กับตัวอย่างเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืน 975 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ข้อมูลเบื้องต้น คือ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษา โดยใช้สถิติร้อยละ

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน N = 975	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	274	28.1
หญิง	701	71.9
<b>2. สาขาวิชาเอก</b>		
การเงิน	92	9.4
การบัญชี	186	19.1
การตลาด	155	15.9
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	62	6.4
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	196	20.1
รัฐประศาสนศาสตร์	284	29.1
<b>3. ชั้นปี</b>		
ชั้นปีที่ 1	317	32.5
ชั้นปีที่ 2	233	23.9
ชั้นปีที่ 3	217	22.3
ชั้นปีที่ 4	208	21.3

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 274 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 เพศหญิง 701 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9

2. สาขาวิชาเอกของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา สาขาวิชาเอกการเงิน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 สาขาวิชาเอกการบัญชี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 สาขาวิชาเอกการตลาด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และสาขาวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

3. ชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีค่าบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา ในด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทุนการศึกษา เงินยืมฉุกเฉิน เพื่อการศึกษา ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และการแนะนำให้คำปรึกษา

### ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4 แสดงการตอบบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	เคยตอบบอร์ดฯ	ไม่เคยตอบบอร์ดฯ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	244 (89.1%)	30 (10.9%)	274 (100%)
เพศหญิง	612 (87.3%)	89 (12.7%)	701 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	83 (90.2%)	9 (9.8%)	92 (100%)
การบัญชี	168 (90.3%)	18 (9.7%)	186 (100%)
การตลาด	135 (87.1%)	20 (12.9%)	155 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	56 (90.3%)	6 (9.7%)	62 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	158 (80.6%)	38 (19.4%)	196 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	256 (90.1%)	28 (9.9%)	284 (100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	269 (84.9%)	48 (15.1%)	317 (100%)
ปี 2	197 (84.5%)	36 (15.5%)	233 (100%)
ปี 3	200 (92.2%)	17 (7.8%)	217 (100%)
ปี 4	190 (91.3%)	18 (8.7%)	208 (100%)
<b>รวม</b>	<b>856 (87.8%)</b>	<b>119 (12.2%)</b>	<b>975 (100%)</b>

จากตารางที่ 4 นักศึกษาเคยตอบบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา จำนวน 856 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 และไม่เคยตอบบอร์ด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ การเคยตอบบอร์ดของเพศชาย และเพศหญิงใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 89.1 และ 87.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก นักศึกษาทุกสาขาวิชาเอกเคยตอบบอร์ดในอัตราร้อยละ 80 ขึ้นไป แต่สาขาวิชาที่ตอบบอร์ดน้อยได้แก่ สาขาวิชาเอกการตลาด และสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ซึ่งจะตอบบอร์ดน้อยเพียงร้อยละ 87.1 และ 80.6 ตามลำดับ ในขณะที่สาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และรัฐประศาสนศาสตร์ จะดูบอร์คร้อยละ 90 ขึ้นไป คือร้อยละ 90.2, 90.3, 90.3 และ 90.1 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีเคยดูบอร์คร้อยละ 80 ขึ้นไปเช่นเดียวกัน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 จะมีอัตราการดูบอร์คมากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่นๆ คือ ร้อยละ 92.2 และ 91.3 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาที่เคยดูบอร์คน้อยที่สุด คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ในการดูบอร์คประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ดูเป็นประจำ (3 ครั้งขึ้นไป/ สัปดาห์)	ดูบ้างบางครั้ง (น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์)	อื่นๆ	รวม
<b>เพศ</b>				
เพศชาย	48 (19.7%)	181 (74.2%)	15 (6.1%)	244 (100%)
เพศหญิง	69 (11.3%)	506 (82.7%)	37 (6.0%)	612 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>				
การเงิน	13 (15.7%)	66 (79.5%)	4 (4.8%)	83 (100%)
การบัญชี	22 (13.1%)	141 (83.9%)	5 (3.0%)	168 (100%)
การตลาด	20 (14.8%)	103 (76.3%)	12 (8.9%)	135 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	13 (23.2%)	42 (75.0%)	1 (1.8%)	56 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	13 (8.2%)	129 (81.6%)	16 (10.1%)	158 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	36 (14.1%)	206 (80.5%)	14 (5.5%)	256 (100%)
<b>ชั้นปี</b>				
ปี 1	20 (7.4%)	227 (84.4%)	22 (8.2%)	269 (100%)
ปี 2	27 (13.7%)	157 (79.7%)	13 (6.6%)	197 (100%)
ปี 3	35 (17.5%)	155 (77.5%)	10 (5.0%)	200 (100%)
ปี 4	35 (18.4%)	148 (77.9%)	7 (3.7%)	190 (100%)
<b>รวม</b>	117 (13.7%)	687 (80.3%)	52 (6.1%)	856 (100%)

จากตารางที่ 5 นักศึกษาเคยดูบอร์คในลักษณะดูบ้างบางครั้ง (น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์) มากกว่าดูเป็นประจำ (3 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์) โดยนักศึกษาจะดูบ้างบางครั้งจำนวน 687 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 และดูเป็นประจำ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เท่านั้น เมื่อพิจารณาในด้านเพศ นักศึกษาชายจะดูเป็นประจำมากกว่านักศึกษาหญิง คือร้อยละ 19.7 และ

11.3 ตามลำดับ แต่นักศึกษาหญิงจะดูบ้างบางครั้งมากกว่านักศึกษาชาย คือร้อยละ 82.7 และ 74.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า สาขาวิชาเอกที่ดูเป็นประจํามากที่สุด คือ สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 23.2 สาขาวิชาเอกที่ดูเป็นประจําน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 8.2 และการดูบ้างบางครั้งอยู่ในอัตราใกล้เคียงกันโดย สาขาวิชาที่ดูบ้างบางครั้งมากที่สุด คือ สาขาวิชาเอกการบัญชี ร้อยละ 83.9 และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 75

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ดูเป็นประจํามากที่สุด ร้อยละ 18.4 ชั้นปีที่ 1 ดูเป็นประจําน้อยที่สุด ร้อยละ 7.4 และชั้นปีที่ 1 ดูบ้างบางครั้งมากที่สุด คือร้อยละ 84.4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ดูบ้างบางครั้งน้อยที่สุด คือร้อยละ 77.5

สำหรับกรณีอื่นๆ ความถี่ในการดูบอร์ดทั้งทางด้านเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 1.8 ถึงร้อยละ 10.1 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 6.1 นักศึกษาระบุว่า คุณานๆ ครั้ง ดูเมื่อเดินผ่าน ดูเมื่อรอเรียน รอเพื่อน และรอโทรศัพท์สาธารณะซึ่งตั้งอยู่ติดกัน เป็นต้น

ตารางที่ 6 แสดงข่าวสารที่นักศึกษาสนใจดูที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ประกาศรับสมัครทุน	ประกาศรับสมัครงาน	ประกาศติดตามตัวนักศึกษา	ประกาศประชาสัมพันธ์ทั่วไป	ประกาศการศึกษาต่อ/อบรม/บรรยาย	อื่นๆ
<b>เพศ</b>						
เพศชาย	118 (48.4%)	104 (42.6%)	157 (64.3%)	178 (73.0%)	90 (36.9%)	6 (2.5%)
เพศหญิง	288 (47.1%)	278 (40.5%)	349 (57.0%)	469 (76.6%)	196 (32.0%)	20 (3.3%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>						
การเงิน	39 (47.0%)	35 (42.2%)	53 (63.9%)	57 (68.7%)	31 (37.3%)	3 (3.6%)

	ประกาศรับสมัครทุน	ประกาศรับสมัครงาน	ประกาศติดตามตัว นักศึกษา	ประกาศประชาสัมพันธ์ ทั่วไป	ประกาศการศึกษาต่อ/ อบรม/บรรยาย	อื่นๆ
การบัญชี	87 (51.8%)	73 (43.5%)	91 (54.2%)	130 (77.4%)	56 (33.3%)	5 (3.0%)
การตลาด	63 (46.7%)	68 (50.4%)	77 (57.0%)	103 (76.3%)	54 (40.0%)	7 (5.2%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	26 (46.4%)	22 (39.3%)	41 (73.2%)	43 (76.8%)	15 (26.8%)	-
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	78 (49.4%)	65 (41.1%)	95 (60.1%)	112 (70.9%)	56 (35.4%)	3 (1.9%)
รัฐประศาสนศาสตร์	113 (44.1%)	119 (46.5%)	149 (58.2%)	202 (78.9%)	74 (28.9%)	8 (3.1%)
<b>ชั้นปี</b>						
ปี 1	111 (41.3%)	60 (22.3%)	142 (52.8%)	223 (82.9%)	54 (20.1%)	13 (4.8%)
ปี 2	103 (52.3%)	74 (37.6%)	121 (61.4%)	148 (75.1%)	56 (28.4%)	5 (2.5%)
ปี 3	109 (54.5%)	94 (47.0%)	137 (68.5%)	144 (72.0%)	90 (45.0%)	6 (3.0%)
ปี 4	83 (43.7%)	154 (81.1%)	106 (55.8%)	132 (69.5%)	86 (45.3%)	2 (1.1%)
รวม	406 (47.4%)	382 (44.6%)	506 (59.1%)	647 (75.6%)	286 (33.4%)	26 (3.0%)

จากตารางที่ 6 นักศึกษาสนใจดูข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 75.6 และรองลงมาได้แก่ ประกาศติดตามตัวนักศึกษา และประกาศรับสมัครทุนการศึกษา ร้อยละ 59.1 และ 47.4 ตามลำดับ ส่วนข่าวสารที่นักศึกษานักเรียนน้อยที่สุด (ยกเว้นเรื่องอื่นๆ) คือ ข่าวสารด้าน การศึกษาต่อ/อบรม/บรรยาย ร้อยละ 33.4 เมื่อพิจารณาด้านเพศพบว่าสอดคล้องกันคือ ทั้งเพศชาย

และเพศหญิง สนใจดูข่าวสารทั่วไป ประกาศติดตามตัวนักศึกษา และประกาศรับสมัครทุนการศึกษาอยู่ใน 3 ลำดับแรกเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า สาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความเห็นเช่นเดียวกัน คือ 3 อันดับแรกของข่าวสารที่สนใจดู ตามลำดับคือ ข่าวสารทั่วไป ประกาศติดตามตัวนักศึกษา และประกาศรับสมัครทุนการศึกษา ส่วน สาขาวิชาเอกการตลาด และรัฐประศาสนศาสตร์ มีความเห็นเหมือนกันคือ สนใจดูข่าวสารทั่วไป เป็นอันดับ 1 ข่าวติดตามตัวนักศึกษา เป็นอันดับ 2 และข่าวการรับสมัครงาน เป็นอันดับ 3

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 สนใจดูข่าวสาร 3 อันดับแรก ตามลำดับสอดคล้องกับเรื่องเพศเช่นเดียวกัน คือ ข่าวสารทั่วไป ประกาศติดตามตัวนักศึกษา และประกาศรับสมัครทุนการศึกษา ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สนใจดูเรื่องประกาศรับสมัครงานเป็น อันดับ 1 ถึงร้อยละ 81.1 ข่าวสารทั่วไปเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 69.5 และประกาศติดตามตัวนักศึกษา เป็นอันดับ 3 ร้อยละ 55.8

สำหรับกรณีอื่นๆ ข่าวสารที่นักศึกษาสนใจดูจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ทั้งทางด้านเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 1.1 ถึงร้อยละ 5.2 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 3.0 นักศึกษาระบุว่า สนใจดูข่าวความรู้ทั่วไป ประกาศเรื่องกิจกรรมนักศึกษา ประกาศปิด-เปิดภาคเรียน และเรื่องวินัยนักศึกษา เป็นต้น



ตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา  
แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของการจัดบอร์ด	ความน่าสนใจของข่าวสาร	ที่ตั้งของบอร์ด	ความทันสมัยของบอร์ด	รวม
<b>เพศ</b>					
เพศชาย	2.40	2.57	2.23	1.87	2.27
เพศหญิง	2.40	2.47	2.17	1.91	2.24
<b>สาขาวิชาเอก</b>					
การเงิน	2.42	2.54	2.23	1.93	2.27
การบัญชี	2.49	2.58	2.26	2.02	2.33
การตลาด	2.21	2.34	2.19	1.85	2.15
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	2.52	2.55	2.25	2.07	2.35
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2.42	2.52	2.08	1.90	2.23
รัฐประศาสนศาสตร์	2.39	2.48	2.17	1.80	2.21
<b>ชั้นปี</b>					
ปี 1	2.49	2.47	2.13	1.98	2.27
ปี 2	2.28	2.43	2.16	1.83	2.17
ปี 3	2.32	2.46	2.28	1.83	2.22
ปี 4	2.47	2.64	2.19	1.94	2.31
$\bar{X}$	2.40	2.50	2.19	1.90	2.25
SD	.64	.63	.63	.61	.63

หมายเหตุ ค่าคะแนนสูงสุด คือ 4.00 ต่ำสุดคือ 1.00

จากตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ในภาพรวม  
เท่ากับ 2.25 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดความคิดเห็นในด้านต่างๆ เกี่ยวกับบอร์ดประชาสัมพันธ์ ได้  
แก่ ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดบอร์ด ความน่าสนใจของข่าวสาร และที่ตั้งของบอร์ด

ค่าความคิดเห็นอยู่ที่ 2.40, 2.50 และ 2.19 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นด้านความทันสมัยของบอร์ด (การเปลี่ยนแปลงข่าวสารตามกำหนดเวลา) ค่าความคิดเห็น เท่ากับ 1.90

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมทุกข้อระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย เท่ากับ 2.27 และ 2.24 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า เพศชายให้ความคิดเห็นเรื่องความน่าสนใจของข่าวสารมากที่สุด เท่ากับ 2.57 และความทันสมัยของบอร์ดอยู่ในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 1.87 เช่นเดียวกับเพศหญิงให้ความคิดเห็นเรื่องความน่าสนใจของข่าวสารมากที่สุด เท่ากับ 2.47 และความทันสมัยของบอร์ดอยู่ในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 1.91

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมทุกข้อระหว่างสาขาวิชาเอก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่ามากที่สุด เท่ากับ 2.35 และสาขาวิชาเอกการตลาด มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 2.15 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สาขาวิชาเอกการบัญชี ให้ความคิดเห็นด้านความน่าสนใจของข่าวสารมากที่สุด เท่ากับ 2.58 และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ให้ความคิดเห็นด้านความทันสมัยของบอร์ดน้อยที่สุด เท่ากับ 1.80

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมทุกข้อระหว่างชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของชั้นปีที่ 4 มีค่ามากที่สุด เท่ากับ 2.31 และ ชั้นปีที่ 2 มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 2.17 แต่เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้ความคิดเห็นด้านความน่าสนใจของข่าวสารมากที่สุดเท่ากับ 2.64 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 ให้ความเห็นด้านความทันสมัยของบอร์ดน้อยที่สุดเท่ากัน เท่ากับ 1.83

### ด้านทุนการศึกษา

ตารางที่ 8 แสดงการรับรู้เรื่องทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	241 (88.0%)	33 (12.0%)	274 (100%)
เพศหญิง	608 (86.7%)	93 (13.3%)	701 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	82 (89.1%)	10 (10.9%)	92 (100%)
การบัญชี	165 (88.7%)	21 (11.3%)	186 (100%)
การตลาด	141 (91.0%)	14 (9.0%)	155 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	54 (87.1%)	8 (12.9%)	62 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	163 (83.2%)	33 (16.8%)	196 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	244 (85.9%)	40 (14.1%)	284 (100%)

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
ชั้นปี			
ปี 1	253 (79.8%)	64 (20.2%)	317 (100%)
ปี 2	195 (83.7%)	38 (16.3%)	233 (100%)
ปี 3	206 (94.9%)	11 (5.1%)	217 (100%)
ปี 4	195 (93.8%)	13 (6.3%)	208 (100%)
รวม	849 (84.7%)	126 (12.9%)	975 (100%)

จากตารางที่ 8 นักศึกษาทราบเกี่ยวกับทุนการศึกษาจำนวน 849 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และไม่ทราบ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ นักศึกษาชายจะรับทราบเรื่องทุนการศึกษามากกว่านักศึกษาหญิงเล็กน้อย คือ นักศึกษาชาย ทราบร้อยละ 88.0 และ นักศึกษาหญิงทราบร้อยละ 86.7

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาทุกสาขาวิชาเอกทราบร้อยละ 80 ขึ้นไป และนักศึกษาสาขาวิชาเอกการตลาด ทราบเกี่ยวกับการรับสมัครทุนการศึกษาสูงสุด คือ ร้อยละ 91.0 ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ทราบเกี่ยวกับการรับสมัครทุนการศึกษาเพียงร้อยละ 83.2

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า การรับทราบเกี่ยวกับการรับสมัครทุนการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทราบเกี่ยวกับทุนการศึกษาเพียงร้อยละ 79.8 ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ทราบร้อยละ 83.7, 94.9 และ 93.8 ตามลำดับ

## ตารางที่ 9 แสดงวิธีการรับรู้เรื่องทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบจากวันปฐมนิเทศ นักศึกษา	สอบถามด้วยตนเองที่ หน่วยกิจการนักศึกษา	ดูจากประกาศของ หน่วยกิจการนักศึกษา	ดูจาก E-mail ที่ส่งจาก หน่วยกิจการนักศึกษา	ทราบจากเพื่อนฯ	อื่นๆ
<b>เพศ</b>		*				
เพศชาย	87 (36.1%)	28 (11.6%)	159 (66.0%)	78 (32.4%)	139 (57.7%)	6 (2.5%)
เพศหญิง	199 (32.7%)	32 (5.3%)	376 (61.8%)	211 (34.7%)	382 (62.8%)	17 (2.8%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>						
การเงิน	25 (30.5%)	9 (11.0%)	51 (62.2%)	27 (32.3%)	55 (67.1%)	-
การบัญชี	55 (33.3%)	1 (0.6%)	108 (65.5%)	56 (33.9%)	105 (63.6%)	2 (1.2%)
การตลาด	36 (25.5%)	16 (11.3%)	94 (66.7%)	55 (39.0%)	76 (53.9%)	3 (2.1%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	23 (42.6%)	5 (9.3%)	35 (64.8%)	8 (14.8%)	30 (55.6%)	3 (5.6%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	48 (29.4%)	10 (6.1%)	102 (62.6%)	74 (45.4%)	101 (62.0%)	3 (1.8%)
รัฐประศาสนศาสตร์	99 (40.6%)	19 (7.8%)	145 (59.4%)	69 (28.3%)	154 (63.1%)	12 (4.9%)
<b>ชั้นปี</b>						
ปี 1	135 (53.4%)	13 (5.1%)	124 (49.0%)	47 (18.6%)	131 (51.8%)	9 (3.6%)
ปี 2	49 (25.1%)	14 (7.2%)	125 (64.1%)	71 (36.4%)	128 (65.6%)	5 (2.6%)
ปี 3	41 (19.9%)	14 (6.8%)	154 (74.8%)	72 (35.0%)	130 (63.1%)	7 (3.4%)
ปี 4	61 (31.3%)	19 (9.7%)	132 (67.7%)	99 (50.8%)	132 (67.7%)	2 (1.0%)
<b>รวม</b>	286 (33.7%)	60 (7.1%)	535 (63.0%)	289 (34.0%)	521 (61.4%)	23 (2.7%)

จากตารางที่ 9 นักศึกษาทราบเกี่ยวกับการรับสมัครทุนการศึกษาด้วยวิธีการหลักๆ คือ จากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 63.0 และทราบจากเพื่อนๆ ร้อยละ 61.4 ส่วนวิธีที่นักศึกษาทราบเกี่ยวกับทุนการศึกษาน้อย (โดยไม่รวมวิธีอื่นๆ) คือ วิธีการสอบถามที่หน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 7.1 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่า นักศึกษาชายจะทราบเกี่ยวกับการรับสมัครทุนการศึกษาจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นลำดับแรกร้อยละ 66 และรองลงมาคือทราบจากเพื่อนๆ ร้อยละ 57.7 ส่วนนักศึกษาหญิงจะทราบการรับสมัครทุนการศึกษาจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา และจากเพื่อนๆ ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 61.8 และ 62.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาด และการบัญชี จะทราบโดยการดูจากบอร์ดมากกว่าทราบจากเพื่อนๆ ส่วนนักศึกษาสาขาการเงินและรัฐประศาสนศาสตร์ จะทราบเกี่ยวกับการรับสมัครทุนการศึกษาจากเพื่อนๆ มากกว่าจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษามีวิธีการรับทราบเรื่องทุนการศึกษาแตกต่างกันในแต่ละชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทราบเรื่องทุนการศึกษาจากวันปฐมนิเทศนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 53.4 ทราบจากเพื่อนๆ เป็นลำดับที่ 2 ร้อยละ 51.8 และดูจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา เป็นลำดับที่ 3 ร้อยละ 49.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทราบจากเพื่อนๆ เป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 65.6 ทราบจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา เป็นลำดับที่ 2 ร้อยละ 64.1 และทราบจาก E-mail ที่ส่งจากหน่วยกิจการนักศึกษา เป็นลำดับที่ 3 ร้อยละ 36.4 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ทราบจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา เป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 74.8 ทราบจากเพื่อนๆ เป็นลำดับที่ 2 ร้อยละ 63.1 และทราบจาก E-mail ที่ส่งจากหน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 35.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทราบจากบอร์ดของหน่วยกิจการนักศึกษา และทราบจากเพื่อนๆ เป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 67.7 เท่ากัน และลำดับที่ 2 ทราบจาก E-mail ที่ส่งจากหน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 50.8

สำหรับกรณีอื่นๆ วิธีการรับทราบเรื่องทุนการศึกษาทั้งทางด้านเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 1.0 ถึงร้อยละ 5.6 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 2.7 นักศึกษาระบุว่า ทราบเรื่องทุนการศึกษาจากรุ่นพี่ พี่รหัส และจากอาจารย์ผู้สอน

ตารางที่ 10 แสดงการเคยสมัครและเข้าสัมภาษณ์ทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	เคย	ไม่เคย	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	58 (24.1%)	183 (75.9%)	241 (100%)
เพศหญิง	133 (21.9%)	475 (78.1%)	608 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	17 (20.7%)	65 (79.3%)	82 (100%)
การบัญชี	42 (25.5%)	123 (74.5%)	165 (100%)
การตลาด	36 (25.5%)	105 (74.5%)	141 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	17 (31.5%)	37 (68.5%)	54 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	34 (20.9%)	129 (79.1%)	163 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	45 (18.4%)	199 (81.6%)	244 (100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	36 (14.2%)	217 (85.8%)	253 (100%)
ปี 2	44 (22.6%)	151 (77.4%)	195 (100%)
ปี 3	55 (26.7%)	151 (73.3%)	206 (100%)
ปี 4	56 (28.7%)	139 (71.3%)	195 (100%)
<b>รวม</b>	191 (22.5%)	658 (77.5%)	849 (100%)

จากตารางที่ 10 นักศึกษาเคยสมัครและเข้าสัมภาษณ์ทุนการศึกษา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และไม่เคยสมัคร จำนวน 658 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 และเมื่อพิจารณาในด้านเพศ นักศึกษาชายเคยสมัครทุนการศึกษามากกว่านักศึกษาหญิง คือ นักศึกษาชายเคยสมัครทุนการศึกษา ร้อยละ 24.1 และนักศึกษาหญิง เคยสมัครทุนการศึกษา ร้อยละ 21.9

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาแต่ละสาขาวิชาเอกเคยสมัครทุนการศึกษาร้อยละ 20 ขึ้นไป ยกเว้นนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ เคยสมัครเพียงร้อยละ 18.4 โดยนักศึกษาที่เคยสมัครทุนการศึกษามากที่สุด คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เคยสมัครทุนการศึกษาร้อยละ 31.5

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 เคยสมัครทุนการศึกษาร้อยละ 20 ขึ้นไปเช่นเดียวกัน ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เคยสมัครทุนการศึกษาน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 14.2 ส่วนนักศึกษาที่เคยสมัครทุนการศึกษามากที่สุด คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เคยสมัครทุนการศึกษาร้อยละ 28.7

ตารางที่ 11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านทุนการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	การประกาศรับสมัครนักศึกษาเข้ารับทุนการศึกษาใน ช่วง 2 สัปดาห์แรกของเดือนมิถุนายน	การจัดสัมมนาภาพประกอบกราฟิกเราตัดสินใจว่าควร ได้รับทุนหรือไม่ได้รับทุนเป็นวิธีที่เหมาะสมหรือไม่	การจัดตารางให้นักศึกษาเข้าสัมมนา มีความเหมาะสมหรือไม่	ความสนใจในความยุติธรรมของกรรมการ สัมมนา	การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องหน่วยงานนักศึกษา	รวม
<b>เพศ</b>						
เพศชาย	2.72	2.71	2.81	2.60	3.24	2.82
เพศหญิง	2.68	2.57	2.65	2.55	3.18	2.73
<b>สาขาวิชาเอก</b>						
การเงิน	2.76	2.76	2.82	2.41	3.29	2.81
การบัญชี	2.64	2.67	2.67	2.67	3.31	2.79
การตลาด	2.83	2.83	2.86	2.56	3.14	2.84
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	2.88	2.47	2.76	2.88	3.29	2.86
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2.74	2.59	2.76	2.35	3.15	2.72
รัฐประศาสนศาสตร์	2.51	2.40	2.49	2.58	3.11	2.62
<b>ชั้นปี</b>						
ปี 1	2.97	2.78	2.64	2.78	3.36	2.91
ปี 2	2.75	2.64	2.77	2.64	3.39	2.84
ปี 3	2.56	2.49	2.69	2.38	3.04	2.63
ปี 4	2.61	2.61	2.70	2.55	3.11	2.72
$\bar{x}$	2.70	2.61	2.70	2.57	3.20	2.76
SD	.76	.74	.83	.80	.67	.76

หมายเหตุ ค่าคะแนนสูงสุด คือ 4.00 ต่ำสุดคือ 1.00

จากตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับด้านทุนการศึกษาในภาพรวมเท่ากับ 2.76 โดยการบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยกิจการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.20 ส่วนความมั่นใจในความยุติธรรมของกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.57

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างเพศชายกับเพศหญิง เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมมากกว่าเพศหญิง คือ 2.82 และ 2.73 ตามลำดับ นักศึกษาชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละรายการมากกว่าค่าเฉลี่ยแต่ละรายการของเพศหญิงทุกรายการ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสาขาวิชาเอก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของนักศึกษาสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.86 และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.62 ส่วนความมั่นใจในความยุติธรรมของกรรมการสัมภามณ์ทุน มีความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด กับค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ค่อนข้างมาก โดยนักศึกษาสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยความมั่นใจในความยุติธรรมของกรรมการสัมภามณ์ มากที่สุด เท่ากับ 2.88 และสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.35

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชั้นปี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดที่ 2.91 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดเท่ากับ 2.63 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ชั้นปีที่ 1 และนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยค่าความคิดเห็นของนักศึกษาปี 1 เท่ากับ 2.78 ในขณะที่ค่าความคิดเห็นของนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 เพียง 2.38

#### ด้านเงินยืมฉุกเฉิน

ตารางที่ 12 แสดงการรับรู้เรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	223 (81.4%)	51 (18.6%)	274 (100%)
เพศหญิง	553 (78.9%)	148 (21.1%)	701 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	74 (80.4%)	18 (19.6%)	92 (100%)
การบัญชี	142 (76.3%)	44 (23.7%)	186 (100%)
การตลาด	111 (71.6%)	44 (28.4%)	155 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	50 (80.6%)	12 (19.4%)	62 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	158 (80.6%)	38 (19.4%)	196 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	241 (84.9%)	43 (15.1%)	284 (100%)



	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	244 (77.0%)	73 (23.0%)	317 (100%)
ปี 2	160 (68.7%)	73 (31.3%)	233 (100%)
ปี 3	191 (88.0%)	26 (12.0%)	217 (100%)
ปี 4	181 (87.0%)	27 (13.0%)	208 (100%)
<b>รวม</b>	<b>776 (79.6%)</b>	<b>199 (20.4%)</b>	<b>975 (100%)</b>

จากตารางที่ 12 นักศึกษารับทราบเรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษาในอัตราค่อนข้างมาก จำนวน 776 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และไม่ทราบ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 เมื่อพิจารณาด้านเพศ พบว่า การรับทราบแตกต่างกัน คือ เพศชายทราบมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 81.4 และ 78.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านวิชาเอก พบว่า การรับทราบแตกต่างกันระหว่างกลุ่มสาขาวิชาเอก การบัญชี และการตลาด ซึ่งรับทราบร้อยละ 76.3 และ 71.6 ตามลำดับ กับกลุ่มสาขาวิชาเอกการเงิน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งรับทราบร้อยละ 80 ขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 80.4, 80.6, 80.6 และ 84.9 ตามลำดับ โดยสาขา รัฐประศาสนศาสตร์ รับทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.9

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี มีการรับทราบแตกต่างกันเช่นกัน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 จะรับน้อยกว่าชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 โดยทราบร้อยละ 77 และ 68.7 ตามลำดับ ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 รับทราบร้อยละ 80 ขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 88.0 และ 87.0 ตามลำดับ โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 รับทราบมากที่สุด คือ ร้อยละ 88.0

ตารางที่ 13 แสดงวิธีการรับรู้เรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบจากวันปฐมเทศ นักศึกษา	สอบถามด้วยตนเองที่ หน่วยกิจการนักศึกษา	ดูจากประกาศของ หน่วยกิจการนักศึกษา	ดูจาก E-mail ที่ส่งจาก หน่วยกิจการนักศึกษา	ทราบจากเพื่อนฯ	อื่นๆ
<b>เพศ</b>		*				
เพศชาย	95 (40.8%)	25 (10.7%)	134 (57.5%)	42 (18.0%)	112 (48.1%)	6 (2.6%)
เพศหญิง	262 (49.2%)	22 (4.1%)	314 (58.9%)	90 (16.9%)	238 (44.7%)	17 (3.2%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>						
การเงิน	28 (37.8%)	4 (5.40%)	47 (63.5%)	13 (17.6%)	38 (51.4%)	2 (2.7%)
การบัญชี	64 (45.1%)	3 (2.1%)	87 (61.3%)	23 (16.2%)	50 (35.2%)	1 (0.7%)
การตลาด	43 (38.7%)	10 (9.0%)	77 (69.4%)	26 (23.4%)	39 (35.1%)	3 (2.7%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	30 (60.0%)	4 (8.0%)	30 (60.0%)	6 (12.0%)	21 (42.0%)	2 (4.0%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	60 (38.6%)	5 (3.2%)	80 (50.6%)	27 (17.1%)	74 (46.8%)	6 (3.8%)
รัฐประศาสนศาสตร์	131 (54.4%)	21 (8.7%)	127 (52.7%)	37 (15.7%)	128 (53.1%)	9 (3.7%)
<b>ชั้นปี</b>						
ปี 1	175 (71.7%)	12 (4.9%)	99 (40.6%)	17 (7.0%)	83 (34.0%)	11 (4.5%)
ปี 2	74 (46.3%)	8 (5.0%)	93 (58.1%)	25 (15.6%)	60 (37.5%)	3 (1.9%)

	ทราบจากวันปฐมนิเทศ นักศึกษา	สอบถามด้วยตนเองที่ หน่วยกิจการนักศึกษา	ดูจากประกาศของ หน่วยกิจการนักศึกษา	ดูจาก E-mail ที่ส่งจาก หน่วยกิจการนักศึกษา	ทราบจากเพื่อนฯ	อื่นๆ
ปี 3	47 (24.6%)	9 (4.7%)	134 (70.2%)	35 (18.3%)	98 (58.3%)	5 (2.6%)
ปี 4	61 (33.7%)	18 (9.9%)	122 (67.4%)	55 (30.4%)	109 (60.2%)	4 (2.2%)
รวม	357 (46.0%)	47 (6.1%)	448 (57.7%)	132 (17.0%)	350 (45.1%)	23 (3.0%)

ตารางที่ 13 นักศึกษารับทราบบริการเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษาจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษา มากที่สุดร้อยละ 57.7 รองลงมา ได้แก่ รับทราบจากวันปฐมนิเทศนักศึกษา และทราบจากเพื่อน ร้อยละ 46 และ 45.1 ตามลำดับ และรับทราบน้อยที่สุด (ยกเว้นจากวิธีอื่นๆ) ทราบจากการสอบถามด้วยตนเองที่หน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 6.1

เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่ามีวิธีการรับทราบแตกต่างกัน โดยเพศชายทราบจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษา เป็นอันดับ 1 ร้อยละ 57.5 ทราบจากเพื่อน เป็นอันดับ 2 ร้อยละ 48.1 และทราบจากวันปฐมนิเทศ เป็นอันดับ 3 ร้อยละ 40.8 ส่วนเพศหญิงทราบจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 58.9 รับทราบจากวันปฐมนิเทศเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 49.2 และรับทราบจากเพื่อนเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 44.7

เมื่อพิจารณาจากด้านสาขาวิชาเอก พบว่า สาขาวิชาเอกการเงิน และสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ทราบจากประกาศประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นอันดับ 1 ทราบจากเพื่อนเป็นอันดับ 2 ทราบจากวันปฐมนิเทศเป็นอันดับ 3 ส่วนสาขาวิชาเอกการบัญชี การตลาด ทราบจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นอันดับ 1 ทราบจากวันปฐมนิเทศเป็นอันดับ 2 ทราบจากเพื่อนเป็นอันดับ 3 ในขณะที่ สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทราบจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษาและวันปฐมนิเทศ เป็นอันดับ 1 ในอัตราที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 60 รองลงมา คือ ทราบจากเพื่อน ส่วนสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มีการรับทราบแตกต่างไปจากกลุ่ม คือ อันดับ 1 ทราบจากวันปฐมนิเทศ ร้อยละ 54.4 อันดับ 2 ทราบจากเพื่อนร้อยละ 53.1 และอันดับ 3 ทราบจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 52.7 และวิธีการที่ทุกสาขาวิชาเอกทราบน้อยที่สุด (ยกเว้นวิชาอื่นๆ) คือ จากการสอบถามด้วยตนเองที่หน่วยกิจการนักศึกษา

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษาปีที่ 1 ทราบจากวันปฐมนิเทศมากที่สุด ร้อยละ 71.7 ส่วนชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ทราบจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 58.1, 70.2 และ 67.4 ตามลำดับ ส่วนวิธีที่ทราบน้อยที่สุดของทุกชั้นปี นอกจากวิธีอื่นๆ คือ ทราบโดยการสอบถามโดยตรงที่หน่วยกิจการนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกันกับเพศ และ สาขาวิชาเอก

สำหรับกรณีอื่นๆ วิธีการรับทราบเรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษาทั้งทางด้านเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 0.7 ถึงร้อยละ 4.5 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 3.0 นักศึกษาระบุว่า ทราบเรื่องเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษาจากรุ่นพี่ พี่รหัส และจากอาจารย์ผู้สอน

ตารางที่ 14 แสดงการเคยใช้บริการเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	เคยยืมเงิน	ไม่เคยยืมเงิน	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	52(23.3%)	171(76.7%)	223(100%)
เพศหญิง	37(6.7%)	516(93.3%)	553(100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	5(6.8%)	69(93.3%)	74(100%)
การบัญชี	6(4.2%)	137(95.8%)	143(100%)
การตลาด	16(14.4%)	95(85.6%)	111(100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	7(14.0%)	43(86.0%)	50(100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	21(13.3%)	137(86.7%)	158(100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	34(14.2%)	206(85.8%)	240(100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	16(6.6%)	228(93.4%)	244(100%)
ปี 2	12(7.5%)	148(92.5%)	160(100%)
ปี 3	23(12.0%)	168(88.0%)	191(100%)
ปี 4	38(21.0%)	143(79.0%)	181(100%)
<b>รวม</b>	89(11.5%)	687(88.5%)	776(100%)

จากตารางที่ 14 นักศึกษาเคยใช้บริการยืมเงินฉุกเฉิน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 687 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่า นักศึกษาเคยใช้บริการยืมเงินฉุกเฉิน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่างกันอย่างชัดเจน โดยเพศชายเคยใช้บริการยืมเงินฉุกเฉินมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายเคยใช้บริการเงินยืมฉุกเฉิน ร้อยละ 23.3 ในขณะที่เพศหญิง ใช้บริการยืมเงินฉุกเฉินเพียงร้อยละ 6.7

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่านักศึกษาสาขาวิชาเอกการตลาดเคยใช้บริการยืมเงินฉุกเฉินมากที่สุด ร้อยละ 14.4 ซึ่งใกล้เคียงกับนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ซึ่งเคยใช้บริการยืมเงินฉุกเฉิน ร้อยละ 14.2, 14.0 และ 13.3 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาที่ใช้บริการยืมเงินฉุกเฉินน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาเอก การบัญชี ร้อยละ 4.2 ซึ่งใกล้เคียงกับสาขาวิชาเอกการเงินเคยใช้บริการเงินยืมฉุกเฉิน ร้อยละ 6.8

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษายืมเงินน้อยที่สุดไปหามากที่สุด เรียงตามลำดับชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ ในอัตราร้อยละ 6.6 , 7.5 , 12.0 และ 21.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ความสะดวกรวดเร็วในการ ได้รับเงินยืม	กฎระเบียบเกี่ยวกับการคืนเงิน	แบบฟอร์มในการยืม และ เอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละครั้ง	การบริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้ยืมเงินฉุกเฉิน	รวม
<b>เพศ</b>					
เพศชาย	3.44	2.52	2.83	3.60	3.10
เพศหญิง	3.55	2.32	3.03	3.62	3.08
<b>สาขาวิชาเอก</b>					
การเงิน	3.20	2.40	3.00	3.60	3.05
การบัญชี	3.83	2.67	3.00	4.00	3.38
การตลาด	3.25	2.44	2.94	3.44	3.01
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.57	2.14	2.43	3.71	2.96
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.57	2.33	3.10	3.62	3.16
รัฐประศาสนศาสตร์	3.29	2.53	2.85	3.59	3.07
<b>ชั้นปี</b>					
ปี 1	3.50	2.31	2.69	3.50	3.00
ปี 2	3.58	2.50	3.00	3.75	3.21
ปี 3	3.35	2.39	2.78	3.48	3.00
ปี 4	3.34	2.50	3.05	3.68	3.14
X	3.40	2.44	2.91	3.61	3.09
SD	.73	.69	.81	.54	.69

หมายเหตุ ค่าคะแนนสูงสุด คือ 4.00 ต่ำสุดคือ 1.00

จากตารางที่ 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษาในภาพรวมเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณารายละเอียดความคิดเห็นในด้านต่างๆ เกี่ยวกับเงินยืมฉุกเฉิน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการได้รับเงินยืม กฎระเบียบเกี่ยวกับการคืนเงิน แบบฟอร์มในการยืม และการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ยืม พบว่านักศึกษาให้ความเห็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด เท่ากับ 3.61 และความคิดเห็นเรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับการยืม เท่ากับ 2.44 ส่วนความสะดวกรวดเร็วในการได้รับเงินยืม เท่ากับ 3.40

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ค่าเฉลี่ยรวมของเพศชายจะมากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของเพศหญิง เล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ 3.08 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสาขาวิชาเอก พบว่านักศึกษาแต่ละสาขาวิชาเอกมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่า 3.00 ขึ้นไป ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96 และนักศึกษาทุกสาขาวิชาเอกให้ค่าเฉลี่ยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ยืมเงินมากกว่าค่าเฉลี่ยด้านอื่นๆ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชั้นปี ค่าเฉลี่ยรวมของชั้นปีที่ 2 อยู่ในระดับสูงสุด เท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านของแต่ละชั้นปี อยู่ในอัตราใกล้เคียงกัน โดยค่าเฉลี่ยรวมทุกชั้นปี ทุกด้าน เท่ากับ 3.00 ขึ้นไป

ตารางที่ 16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ให้ยืม แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	500	1,000	1,500	2,000	รวม
<b>เพศ</b>					
เพศชาย	-	30 (57.7%)	9 (17.3%)	13 (25.0%)	52 (100%)
เพศหญิง	-	18 (48.6%)	7 (18.9%)	12 (32.4%)	37 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>					
การเงิน	-	3 (60.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)
การบัญชี	-	6 (100%)	-	-	6 (100%)
การตลาด	-	8 (50.0%)	1 (6.3%)	7 (43.8%)	16 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	-	-	3 (42.9%)	4 (57.1%)	7 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-	10 (47.6%)	7 (33.3%)	4 (19.0%)	21 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	-	21 (61.8%)	4 (11.8%)	9 (26.5%)	34 (100%)
<b>ชั้นปี</b>					
ปี 1	-	5 (31.3%)	-	11 (68.8%)	16 (100%)
ปี 2	-	7 (58.3%)	2 (16.7%)	3 (25.0%)	12 (100%)
ปี 3	-	7 (30.4%)	9 (39.1%)	7 (30.4%)	23 (100%)
ปี 4	-	29 (76.3%)	5 (13.2%)	4 (10.5%)	38 (100%)
<b>รวม</b>	-	48 (53.9%)	16 (18.0%)	25 (28.1%)	89 (100%)

จากตารางที่ 16 นักศึกษามีความเห็นว่ จำนวนเงินที่ให้ยืม ควรเป็นครั้งละ 1,000 บาท ร้อยละ 53.9 ซึ่งเป็นความเห็นที่มากที่สุด ความเห็นลำดับที่ 2 ที่ควรให้ยืมคือ 2,000 บาท ร้อยละ 28.1 โดยนักศึกษาทั้งหมดที่เคยยืมเงินฉุกเฉิน ไม่เห็นด้วยกับจำนวนเงินยืมครั้งละ 500 บาท โดยนักศึกษาไม่แสดงความคิดเห็นเทียบเท่าร้อยละ 0 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่า นักศึกษาชาย และนักศึกษาคหึงมีความเห็นสอดคล้องกันว่ จำนวนเงินที่ควรให้ยืมมากที่สุดควรเป็น 1,000 บาท ร้อยละ 57.7 และ 48.6 ตามลำดับ รองลงมาคือ จำนวน 2,000 บาท ร้อยละ 25 และ 32.4 ตามลำดับ ลำดับสุดท้ายคือ จำนวน 1,500 บาท ร้อยละ 17.3 และ 18.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า สาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ มีความเห็นสอดคล้องกับด้านเพศ คือ จำนวนเงินที่ควรให้ยืมควรเป็น 1,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 60.0, 100, 50.0, 47.6 และ 61.8 ตามลำดับ ส่วนสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างชัดเจนคือ จำนวนเงินที่ควรให้ยืมมากที่สุดควรเป็น 2,000 บาท ร้อยละ 57.1

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่มีความเห็นแตกต่างกันคือ ชั้นปีที่ 1 เห็นว่จำนวนเงินที่ควรให้ยืมมากที่สุดควรเป็น 2,000 บาท ร้อยละ 68.8 ชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 เห็นว่จำนวนเงินที่ควรให้ยืมมากที่สุดควรเป็น 1,000 บาท ร้อยละ 58.3 และ 76.3 ตามลำดับ ชั้นปีที่ 3 เห็นว่จำนวนเงินที่ควรให้ยืมมากที่สุดควรเป็น 1,000 บาท และ 2,000 บาท ในอัตราส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 30.4

### ด้านไปรษณียบัตรทั่วไป

ตารางที่ 17 แสดงการรับรู้เรื่องไปรษณียบัตรทั่วไป แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	203 (74.1%)	71 (25.9%)	274 (100%)
เพศหญิง	532 (75.9%)	169 (24.1%)	701 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	65 (70.7%)	27 (29.3%)	92 (100%)
การบัญชี	134 (72.0%)	52 (28.0%)	186 (100%)
การตลาด	114 (73.5%)	41 (26.5%)	155 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	49 (79.0%)	13 (21.0%)	62 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	140 (71.4%)	56 (28.6%)	196 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	233 (82.0%)	51 (18.0%)	284 (100%)

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
ชั้นปี			
ปี 1	195 (61.5%)	122 (38.5%)	317 (100%)
ปี 2	188 (80.7%)	45 (19.3%)	233 (100%)
ปี 3	181 (83.4%)	36 (16.6%)	217 (100%)
ปี 4	171 (82.2%)	37 (17.8%)	208 (100%)
รวม	735 (75.4%)	240 (24.6%)	975 (100%)

จากตารางที่ 17 นักศึกษารับทราบเรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป จำนวน 735 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 ไม่ทราบ จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และเมื่อพิจารณาด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง ทราบในอัตราใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 74.1 และ 75.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 82 ลำดับที่ 2 ได้แก่ สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 79 ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ทราบในอัตราใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 70.7, 72, 73.5 และ 71.4 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาดมชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ทราบในอัตราใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 80.7, 83.4 และ 82.2 ตามลำดับ โดยแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 อย่างชัดเจนคือ ทราบน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 61.5

ตารางที่ 18 แสดงการเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	เคยมี	ไม่เคยมี	รวม
เพศ			
เพศชาย	48 (23.6%)	155 (76.4%)	203 (100%)
เพศหญิง	101 (19.0%)	431 (81.0%)	532 (100%)
สาขาวิชาเอก			
การเงิน	12 (18.5%)	53 (81.5%)	65 (100%)
การบัญชี	34 (25.4%)	100 (74.6%)	134 (100%)
การตลาด	18 (15.8%)	96 (84.2%)	114 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	7 (14.3%)	42 (85.7%)	49 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	24 (17.1%)	116 (82.9%)	140 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	54 (23.2%)	179 (76.8%)	233 (100%)



	เคยมี	ไม่เคยมี	รวม
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	23 (11.8%)	172 (88.2%)	195 (100%)
ปี 2	45 (23.9%)	143 (76.1%)	188 (100%)
ปี 3	31 (17.1%)	150 (82.9%)	181 (100%)
ปี 4	50 (29.2%)	121 (70.8%)	171 (100%)
<b>รวม</b>	<b>149 (20.3%)</b>	<b>586 (79.7%)</b>	<b>735 (100%)</b>

จากตารางที่ 18 นักศึกษาเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และไม่เคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะ จำนวน 586 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 เมื่อพิจารณาด้านเพศ พบว่า นักศึกษาชาย เคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะมากกว่านักศึกษาหญิง ในอัตราร้อยละ 23.6 และ 19.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาเอกการบัญชีมีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะมากที่สุด ร้อยละ 25.4 และสาขาวิชาเอกที่มีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณเณน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 14.3

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะมากที่สุดร้อยละ 29.2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณเณน้อยที่สุด ร้อยละ 11.8

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	จุดวางจดหมาย/ สิ่งตีพิมพ์	ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของจดหมายในช่องจดหมาย	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	1.83	1.62	1.73
เพศหญิง	1.69	1.52	1.61
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	1.75	1.63	1.69
การบัญชี	1.84	1.58	1.71
การตลาด	1.74	1.59	1.67
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	1.90	1.61	1.76

	จุดวางจดหมาย/ สิ่งตีพิมพ์	ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของจดหมายในช่องจดหมาย	รวม
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	1.60	1.59	1.60
รัฐประศาสนศาสตร์	1.69	1.43	1.56
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	1.91	1.69	1.80
ปี 2	1.63	1.41	1.52
ปี 3	1.68	1.50	1.59
ปี 4	1.67	1.57	1.62
$\bar{x}$	1.73	1.54	1.64
SD	.70	.60	.65

หมายเหตุ ค่าคะแนนสูงสุด คือ 4.00 ต่ำสุดคือ 1.00

จากตารางที่ 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปในภาพรวมเท่ากับ 1.64 ในด้านจุดวางจดหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.73 และความเป็นระเบียบของจดหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.54 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่านักศึกษาชายมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยรวมมากกว่านักศึกษาหญิง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 และ 1.61 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยรวมทั้งเพศชายและหญิง ด้านจุดวางจดหมาย/สิ่งพิมพ์ทั่วไปจะสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจดหมายในช่องจดหมาย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสาขาวิชาเอก พบว่า แต่ละสาขาวิชาเอกมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่แตกต่างกัน และมีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดที่สาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 1.76 และค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดที่สาขารัฐประศาสนศาสตร์ เท่ากับ 1.56 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเรื่องจุดวางจดหมาย/สิ่งพิมพ์ทั่วไปมากกว่าค่าเฉลี่ยรวมเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจดหมายในช่องจดหมายทุกสาขาวิชาเอก แต่ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 รายการไม่แตกต่างกันมากนัก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยของจุดวางจดหมาย/สิ่งพิมพ์ทั่วไปจะสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจดหมายในช่องจดหมายทุกชั้นปี ซึ่งสอดคล้องกันทั้งเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

## ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน

ตารางที่ 20 แสดงการรับรู้เรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	116(42.3%)	158(57.7%)	274 (100%)
เพศหญิง	241(34.4%)	460(65.6%)	701 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	31(33.7%)	61(66.3%)	92 (100%)
การบัญชี	65(34.9%)	121(65.1%)	186 (100%)
การตลาด	54(34.8%)	101(65.2%)	155 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	20(32.3%)	42(67.7%)	62 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	80(40.8%)	116(59.2%)	196 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	107(37.7%)	177(62.3%)	284 (100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	71(22.4%)	246(77.6%)	317 (100%)
ปี 2	67(28.2%)	166(71.2%)	233 (100%)
ปี 3	108(49.8%)	109(50.2%)	217 (100%)
ปี 4	111(53.4%)	97(46.6%)	208 (100%)
<b>รวม</b>	<b>357(36.6%)</b>	<b>618(63.4 %)</b>	<b>975 (100%)</b>

จากตารางที่ 20 นักศึกษาทราบเรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนในอัตราค่อนข้างน้อย จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และไม่ทราบ จำนวน 618 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่า เพศชายทราบมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายรับทราบร้อยละ 42.3 และเพศหญิงทราบร้อยละ 34.4

เมื่อพิจารณาด้านสาขาวิชาเอก พบว่า อัตราการทราบไม่แตกต่างกันมากนัก โดยทุกสาขาวิชาเอกทราบน้อยกว่าร้อยละ 50 โดยสาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 40.8 และสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทราบน้อยที่สุด ร้อยละ 32.3

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ในระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3, 4 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 มีอัตราการทราบน้อยมาก คือ ร้อยละ 22.4 และ 28.2 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มีการทราบมากกว่าแตกต่างกันมาก คือ ร้อยละ 49.8 และ 53.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงการเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	เคยมี	ไม่เคยมี	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	20(17.2%)	96(82.8%)	116(100%)
เพศหญิง	40(16.6%)	201(83.4%)	241(100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	3(9.7%)	28(90.3%)	31(100%)
การบัญชี	10(15.4%)	55(84.6%)	65(100%)
การตลาด	8(14.8%)	46(85.2%)	54(100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3(15.0%)	17(85.0%)	20(100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	15(18.8%)	65(81.3%)	80(100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	21(19.6%)	86(80.4%)	107(100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	6(8.5%)	65(91.5%)	71(100%)
ปี 2	10(14.9%)	57(85.1%)	67(100%)
ปี 3	15(13.9%)	93(86.1%)	108(100%)
ปี 4	29(26.1%)	82(73.9%)	111(100%)
<b>รวม</b>	60(16.8%)	297(83.2%)	357(100%)

จากตารางที่ 21 นักศึกษาเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะก่อนข้างน้อยมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่า การเคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะอยู่ในอัตราใกล้เคียงกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง ได้แก่ ร้อยละ 17.2 และ 16.6 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเรื่องสาขาวิชาเอก พบว่า สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์เคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาที่คณะมากที่สุด ร้อยละ 19.6 และสาขาวิชาเอกการเงิน มีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาที่คณะน้อยที่สุด ร้อยละ 9.7

เมื่อพิจารณาในด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะมากที่สุด ร้อยละ 26.1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะน้อยที่สุด ร้อยละ 8.5

ตารางที่ 22 แสดงวิธีการรับรู้ว่ามีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	จากบอร์ดกระจัด อาคารเรียน 1	จาก E-mail	เพื่อนบอก	วิธีอื่น	รวม
<b>เพศ</b>					
เพศชาย	12 (60.0%)	1 (5.0%)	6 (30.0%)	1 (5.0%)	20 (100%)
เพศหญิง	17 (42.5%)	5 (12.5%)	7 (17.5%)	11 (27.5%)	40 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>					
การเงิน	2 (66.7%)	-	-	1 (33.3%)	3 (100%)
การบัญชี	4 (40.0%)	-	2 (20.0%)	4 (40.0%)	10 (100%)
การตลาด	3 (37.5%)	-	3 (37.5%)	2 (25.0%)	8 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	2 (66.7%)	-	-	1 (33.3%)	3 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	7 (46.7%)	1 (6.7%)	4 (26.7%)	3 (20.0%)	15 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	11 (52.4%)	5 (23.8%)	4 (19.0%)	1 (4.8%)	21 (100%)
<b>ชั้นปี</b>					
ปี 1	2 (33.3%)	-	3 (50.0%)	1 (16.7%)	6 (100%)
ปี 2	3 (30.0%)	-	1 (10.0%)	6 (60.0%)	10 (100%)
ปี 3	11 (73.3%)	-	1 (6.7%)	3 (20.0%)	15 (100%)
ปี 4	13 (44.8%)	6 (20.7%)	8 (27.6%)	2 (6.9%)	29 (100%)
<b>รวม</b>	<b>29 (48.3%)</b>	<b>6 (10.0%)</b>	<b>13 (21.7%)</b>	<b>12 (20.0%)</b>	<b>60 (100%)</b>

จากตารางที่ 22 นักศึกษาที่เคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาที่คณะ รับทราบว่ามีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาถึงโดยวิธีต่างๆ โดยดูจากบอร์ดหน่วยกิจการนักศึกษา ร้อยละ 48.3 รองลงมาได้แก่ เพื่อนบอก ร้อยละ 21.7 ส่วนวิธีที่ทราบน้อยที่สุด (ยกเว้นวิธีอื่นๆ) คือทราบจาก E-mail ร้อยละ 10 เมื่อพิจารณาในด้านเพศพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยเพศชายทราบจากบอร์ดมากที่สุด ร้อยละ 60 ในขณะที่เพศหญิงทราบจากบอร์ดมากที่สุดเพียงร้อยละ 42.5 เพศชายทราบจาก E-mail น้อยที่สุด (ยกเว้นวิธีอื่นๆ) เท่ากับร้อยละ 5 ในขณะที่เพศหญิงทราบจาก E-mail น้อยที่สุด ร้อยละ 12.5

เมื่อพิจารณาด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาเอกการเงิน และสาขาวิชาเอก การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทราบจากบอร์ดมากที่สุด ในอัตราเท่ากัน คือ ร้อยละ 66.7 และสาขาวิชา เอกการตลาดทราบจากบอร์ดน้อยที่สุดร้อยละ 37.5 ส่วนสาขาวิชาเอกการตลาด ทราบจากบอร์ด และเพื่อนเท่ากัน นักศึกษาสาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี การตลาด และการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ไม่ทราบจาก E-mail เลย เท่ากับ ร้อยละ 0 ส่วนสาขาวิชาเอกที่ทราบจาก E-mail มากที่สุด คือ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ โดยทราบจาก E-mail ร้อยละ 23.8

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทราบจากเพื่อนมากที่สุด ร้อยละ 50.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทราบจากวิธีอื่นมากที่สุด ร้อยละ 60.0 ได้แก่ วิธีผู้ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน แจงให้ผู้รับทราบว่าจะส่งไปรษณีย์ภัณฑ์มาที่คณะ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ทราบโดยวิธีดูจากบอร์ด มากที่สุด ถึงร้อยละ 73.3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทราบจากบอร์ดมากที่สุดเช่นกัน คือร้อยละ 44.8 ส่วนวิธีที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 ไม่ทราบเลยคือ ทราบจาก E-mail ร้อยละ 0

สำหรับกรณีอื่นๆ วิธีการรับทราบเรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนทั้งทางด้านเพศ สาขา วิชาเอก และชั้นปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 1.0 ถึงร้อยละ 60 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 20 นักศึกษาระบุว่า ทราบว่ามีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนโดยผู้ส่งแจ้งให้ทราบมากที่สุด นอกจากนั้น ทราบจากประกาศรายชื่อหน้าห้องหน่วยงานกิจการนักศึกษา

ตารางที่ 23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ความสะดวกในการรับ ไปรษณีย์ภัณฑ์	การบริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	2.85	3.25	3.05
เพศหญิง	2.83	3.33	3.08
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	3.00	3.33	3.17
การบัญชี	2.80	3.20	3.00
การตลาด	2.88	3.13	3.01
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.33	3.33	3.33
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2.73	3.27	3.00
รัฐประศาสนศาสตร์	2.81	3.43	3.12

	ความสะดวกในการรับ ไปรษณีย์ภัณฑ์	การบริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รวม
ชั้นปี			
ปี 1	2.50	3.17	2.84
ปี 2	2.90	3.10	3.00
ปี 3	2.93	3.47	3.20
ปี 4	2.83*	3.31	3.07
$\bar{x}$	2.84	3.30	3.07
SD	.67	.67	.67

หมายเหตุ ค่าคะแนนสูงสุด คือ 4.00 ต่ำสุดคือ 1.00

จากตารางที่ 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน เท่ากับ 3.07 และการบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยกิจการนักศึกษา มีค่าคะแนน 3.30

เมื่อพิจารณาด้านสาขาวิชาเอก เช่นเดียวกันจะเห็นว่าทุกสาขาวิชาเอกมีค่าเฉลี่ยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน ยกเว้นสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 รายการเท่ากัน คือเท่ากับ 3.33

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี มีความสอดคล้องกันทั้งเพศ และสาขาวิชาเอก ได้แก่ ทุกชั้นปีมีค่าเฉลี่ยของการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าค่าเฉลี่ยความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน

### ด้านแนะแนวให้คำปรึกษา

ตารางที่ 24 แสดงปัญหาที่นักศึกษาประสบขณะศึกษาอยู่ที่คณะวิทยาการจัดการ แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ปัญหา การเรียน	ปัญหา เรื่องเพื่อน	ปัญหา เศรษฐกิจ	ปัญหา สุขภาพ	ปัญหา ความรัก	อื่นๆ
<b>เพศ</b>						
เพศชาย	201 (73.4%)	115 (42.0%)	133 (48.0%)	82 (29.9%)	92 (33.6%)	18 (6.6%)
เพศหญิง	505 (72.0%)	297 (42.4%)	232 (33.1%)	188 (26.8%)	126 (18.0%)	39 (5.6%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>						
การเงิน	69 (75.0%)	37 (40.2%)	30 (32.6%)	33 (35.9%)	24 (26.1%)	5 (5.4%)
การบัญชี	134 (72.0%)	64 (34.4%)	58 (31.2%)	42 (22.6%)	27 (14.5%)	8 (4.3%)
การตลาด	113 (72.9%)	62 (40.0%)	62 (40.0%)	43 (27.7%)	33 (21.3%)	17 (11.0%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	55 (88.7%)	27 (43.5%)	21 (33.9%)	21 (33.9%)	16 (20.8%)	4 (6.5%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	138 (70.4%)	78 (39.8%)	82 (41.8%)	51 (26.0%)	40 (20.4%)	6 (3.1%)
รัฐประศาสนศาสตร์	197 (69.4%)	144 (50.7%)	112 (39.4%)	80 (28.2%)	78 (27.5%)	17 (6.0%)
<b>ชั้นปี</b>						
ปี 1	253 (79.8%)	128 (40.4%)	98 (30.9%)	73 (23.0%)	64 (20.2%)	13 (4.1%)
ปี 2	164 (70.4%)	98 (42.1%)	79 (33.9%)	73 (31.3%)	54 (23.2%)	14 (6.0%)
ปี 3	157 (72.4%)	95 (43.8%)	100 (46.1%)	62 (28.6%)	50 (23.0%)	14 (6.5%)
ปี 4	132 (63.5%)	91 (43.8%)	88 (42.3%)	62 (29.8%)	50 (24.0%)	16 (7.7%)
<b>รวม</b>	706 (72.4%)	412 (42.3%)	365 (37.4%)	270 (27.7%)	218 (22.4%)	57 (5.8%)



จากตารางที่ 24 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ ประสบปัญหาเรื่องการเรียนมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 72.4 ลำดับที่ 2 ได้แก่ ปัญหาเรื่องเพื่อน ร้อยละ 42.3 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ปัญหาเศรษฐกิจ ร้อยละ 37.4 โดยปัญหาที่นักศึกษาประสบที่สุดไม่รวมปัญหาอื่น ได้แก่ ปัญหาด้านความรัก คิดเป็นร้อยละ 22.4 เมื่อพิจารณาในด้านเพศ พบว่า มีความแตกต่างในลำดับความสำคัญของปัญหาที่ประสบ เนื่องจากนักศึกษายชายประสบปัญหาการเรียนเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 73.4 ประสบปัญหาเรื่องเศรษฐกิจเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 48 และประสบปัญหาเรื่องเพื่อนเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 42 ในขณะที่นักศึกษานหญิงประสบปัญหาการเรียนเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 72 ประสบปัญหาเรื่องเพื่อนเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 42.4 และประสบปัญหาเรื่องเศรษฐกิจ เป็นอันดับ 3 ร้อยละ 33.1 สำหรับปัญหาสุขภาพ นักศึกษายชายและนักศึกษานหญิงประสบปัญหาใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 29.9 และ 26.8 ตามลำดับ ส่วนปัญหาเรื่องความรัก นักศึกษายชายและนักศึกษานหญิงจะประสบปัญหาดังกันค่อนข้างมาก คือ นักศึกษายชายประสบ ร้อยละ 33.6 ในขณะที่นักศึกษานหญิงประสบเพียงร้อยละ 18.0

เมื่อพิจารณาด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาทุกสาขาวิชาเอก ประสบปัญหาการเรียนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัญหาเรื่องเพื่อน และปัญหาที่ประสบน้อยที่สุด (โดยไม่รวมปัญหาอื่นๆ) ได้แก่ ปัญหาเรื่องความรัก

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี พบว่า สอดคล้องกับด้านวิชาเอก โดยนักศึกษาทุกชั้นปี มีปัญหาการเรียนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัญหาเรื่องเพื่อน ยกเว้นชั้นปีที่ 3 รองลงมาประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ ส่วนปัญหาที่ประสบน้อยที่สุด ไม่รวมปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาเรื่องความรัก

สำหรับกรณีอื่นๆ ปัญหาที่นักศึกษาประสบขณะที่ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ ทั้งทางด้านเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 3.1 ถึงร้อยละ 11.0 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 5.8 นักศึกษาระบุว่า ปัญหาอื่นๆที่ประสบได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาการทำกิจกรรม ปัญหาหอพักมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ ปัญหาการพักในหอพักนอกมหาวิทยาลัย ปัญหาการปรับตัว และปัญหาวันหยุดพักผ่อน เป็นต้น

ตารางที่ 25 แสดงการรับรู้เรื่องการแนะแนวให้คำปรึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	132 (48.2%)	142 (51.8%)	274 (100%)
เพศหญิง	395 (56.3%)	306 (43.7%)	701 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	47 (51.1%)	45 (48.9%)	92 (100%)
การบัญชี	100 (53.8%)	86 (46.2%)	186 (100%)
การตลาด	79 (51.0%)	76 (49.0%)	155 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	39 (62.9%)	23 (37.1%)	62 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	110 (56.1%)	86 (43.9%)	196 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	152 (53.5%)	132 (46.5%)	284 (100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	175 (55.2%)	142 (44.8%)	317 (100%)
ปี 2	106 (40.5%)	127 (54.5%)	233 (100%)
ปี 3	110 (50.7%)	107 (49.3%)	217 (100%)
ปี 4	136 (65.4%)	72 (34.6%)	208 (100%)
<b>รวม</b>	527 (54.1%)	448 (45.9%)	975 (100%)

จากตารางที่ 25 นักศึกษารับทราบเรื่องบริการแนะแนวให้คำปรึกษา จำนวน 527 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.1 ไม่ทราบจำนวน 448 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 เมื่อพิจารณาด้านเพศพบว่า นักศึกษาเพศหญิง ทราบมากกว่านักศึกษาชาย ร้อยละ 56.3 และ 48.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านสาขาวิชาเอก พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาเอกการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ทราบมากที่สุดร้อยละ 62.9 ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ ทราบในอัตราที่ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 51.1, 53.8, 51, 56.1 และ 53.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี พบว่า การรับทราบแต่ละชั้นปีแตกต่างกันได้แก่ ชั้นปีที่ 4 ทราบมากที่สุด ร้อยละ 65.4 ลำดับที่ 2 ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 55.2 ลำดับที่ 3 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 50.7 และ ชั้นปีที่ 2 ทราบน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 40.5

ตารางที่ 26 แสดงการเคยใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	เคยใช้บริการ ให้คำปรึกษา	ไม่เคยใช้บริการ ให้คำปรึกษา	รวม
<b>เพศ</b>			
เพศชาย	30 (22.7%)	102 (77.3%)	132 (100%)
เพศหญิง	68 (17.2%)	327 (82.8%)	399 (100%)
<b>สาขาวิชาเอก</b>			
การเงิน	10 (21.3%)	37 (78.7%)	47 (100%)
การบัญชี	18 (18.0%)	82 (82.0%)	100 (100%)
การตลาด	20 (25.3%)	59 (74.7%)	79 (100%)
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	9 (23.1%)	30 (76.9%)	39 (100%)
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	27 (24.5%)	83 (75.5%)	110 (100%)
รัฐประศาสนศาสตร์	14 (9.2%)	138 (90.8%)	152 (100%)
<b>ชั้นปี</b>			
ปี 1	42 (24.0%)	133 (76.0%)	175 (100%)
ปี 2	14 (13.2%)	92 (86.8%)	106 (100%)
ปี 3	14 (12.7%)	96 (87.3%)	110 (100%)
ปี 4	28 (20.6%)	108 (79.4%)	136 (100%)
<b>รวม</b>	<b>98 (18.6%)</b>	<b>429 (81.4%)</b>	<b>527 (100%)</b>

จากตารางที่ 26 นักศึกษาเคยใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 429 คน คิดเป็นร้อยละ 81.4 เมื่อพิจารณาในด้านเพศพบว่า นักศึกษาชายเคยใช้บริการให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาหญิง ร้อยละ 22.7 และ 17.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านสาขาวิชาเอก พบว่า สาขาวิชาเอกการตลาดใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษามากที่สุด ร้อยละ 25.3 รองลงมาได้แก่ สาขาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 24.5 สาขาที่ใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษาเพียงร้อยละ 9.2

เมื่อพิจารณาด้านชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษามากที่สุด ร้อยละ 24 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 20.6 และชั้นปีที่ใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษาน้อยที่สุด ได้แก่ ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 12.7

ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านให้คำปรึกษา แยกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปี

	สถานที่ให้บริการ	ครบเปิดบริการทุกวัน เวลาราชการ	การให้บริการของผู้ให้ คำปรึกษา	การอธิบายข้อซักถาม ของผู้ให้คำปรึกษา	บุคลิกภาพหรือธรรมาสัย	รวม
<b>เพศ</b>						
เพศชาย	2.70	3.17	3.63	3.17	3.47	3.23
เพศหญิง	2.82	3.00	3.46	3.06	3.44	3.16
<b>สาขาวิชาเอก</b>						
การเงิน	2.90	2.90	3.50	3.20	3.50	3.20
การบัญชี	2.89	3.33	3.61	3.11	3.50	3.29
การตลาด	2.85	3.15	3.55	3.15	3.50	3.24
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	2.56	3.00	3.33	3.11	3.67	3.13
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2.67	2.96	3.48	3.04	3.30	3.09
รัฐประศาสนศาสตร์	2.86	2.86	3.50	3.00	3.43	3.13
<b>ชั้นปี</b>						
ปี 1	3.02	3.12	3.50	3.19	3.60	3.29
ปี 2	2.64	3.21	3.43	3.21	3.14	3.13
ปี 3	2.50	3.07	3.50	3.93	3.07	3.01
ปี 4	2.64	2.86	3.57	2.96	3.57	3.12
$\bar{X}$	2.79	3.05	3.51	3.09	3.45	3.18
SD	.65	.46	.54	.43	.61	.54

หมายเหตุ ค่าคะแนนสูงสุด คือ 4.00 ต่ำสุดคือ 1.00

จากตารางที่ 27 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับด้านการแนะนำให้คำปรึกษาในภาพรวมเท่ากับ 3.18 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษามีค่าระดับสูงที่สุด เท่ากับ 3.51 ซึ่งสอดคล้องกับด้านบุคลิกภาพหรือธรรมาสัยเหมาะสมกับการเป็นผู้บริการให้คำปรึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างเพศชายกับเพศหญิง นักศึกษาชายมีค่าเฉลี่ยรวมสูงกว่านักศึกษาหญิงเล็กน้อย เท่ากับ 3.23 และ 3.16 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ให้คำปรึกษา ซึ่งเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย เท่ากับ 2.82 และ 2.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชั้นปี พบว่าค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านของแต่ละชั้นปี มีความแตกต่างกันเล็กน้อย โดยค่าเฉลี่ยรวมของชั้นปีที่ 1-4 เท่ากับ 3.29, 3.13, 3.01 และ 3.12 ตามลำดับ และความคิดเห็นต่อสถานที่ห้องให้คำปรึกษามีความแตกต่างกันระหว่างปี 1 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.02 กับชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.64, 2.50 และ 2.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงสรุปการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา ในทุกๆ ด้าน

บริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา	% การรับรู้ของนักศึกษาค่อบริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา
ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์	87.8
ด้านทุนการศึกษา	84.7
ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา	79.6
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป	75.4
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน	36.6
ด้านการแนะนำให้คำปรึกษา	54.1
รวม	69.7

จากตารางที่ 28 แสดงว่านักศึกษารับทราบบริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษาในภาพรวม ร้อยละ 69.7 โดยรับทราบเรื่องบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทุนการศึกษา เงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา และไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ร้อยละ 70 ขึ้นไป โดยทราบเรื่องบอร์ดประชาสัมพันธ์มากที่สุด ร้อยละ 87.8 ส่วนการรับทราบเรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนและการแนะนำให้คำปรึกษารับทราบค่อนข้างน้อย คือร้อยละ 36.6 และ 54.1 ตามลำดับ โดยนักศึกษารับทราบเรื่องไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนน้อยที่สุด ร้อยละ 36.6 เท่านั้น

ตารางที่ 29 แสดงสรุปความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาในทุกๆ ด้าน

บริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา	$\bar{X}$	SD
ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์	2.25	.63
ด้านทุนการศึกษา	2.76	.76
ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา	3.09	.69
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป	1.64	.65
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน	3.07	.67
ด้านการแนะนำให้คำปรึกษา	3.18	.54
รวม	2.67	.66

จากตารางที่ 29 เป็นตารางสรุปความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา ทั้งด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ด้านทุนการศึกษา ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และด้านแนะนำให้คำปรึกษา พบว่า นักศึกษามีความเห็นในภาพรวมว่าบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับ 2.67 แต่จากการวิเคราะห์รายด้านพบว่า ความคิดเห็นแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นด้านการแนะนำให้คำปรึกษามีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.18 และความเห็นด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปมีค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.64

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อบริการด้านต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 30 แสดงข้อเสนอแนะด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีสีสัน สวยงาม น่าสนใจ	292
2. ควรปรับปรุงข่าวสารในบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย อยู่เสมอ	194
3. ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษา เพิ่มมากขึ้น หรือทุกอาคารเรียน	183
4. ควรจัดข่าวสารให้เป็นระเบียบ แยกหมวดหมู่ให้ชัดเจน	151
5. ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม เพื่อติดข่าวสารได้มากขึ้น	79

จากตารางที่ 30 จากจำนวนนักศึกษาที่เคยตอบรับประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษาทั้งหมด จำนวน 856 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการ ลำดับที่ 1 คือ ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีสีสัน สวยงาม สะดุดตา จำนวน 292 คน ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงข่าวสารในบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 194 คน ลำดับที่ 3 ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น หรือทุกอาคารเรียน จำนวน 183 คน ลำดับที่ 4 ควรจัดข่าวสารให้เป็นระเบียบ แยกหมวดหมู่ให้ชัดเจน จำนวน 151 คน ลำดับสุดท้าย ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม เพื่อให้สามารถติดข่าวสารได้มากขึ้น จำนวน 79 คน

ตารางที่ 31 แสดงข้อเสนอแนะด้านทุนการศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรมีจำนวนทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มีปัญหาเศรษฐกิจ	114
2. ควรตรวจสอบข้อมูลด้านเศรษฐกิจของผู้สมัครทุนการศึกษาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงที่สุดก่อนพิจารณาให้ทุนการศึกษา	67
3. ควรขยายเวลารับสมัครทุนการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสสมัครทุนการศึกษาได้มากขึ้น	28

จากตารางที่ 31 จากจำนวนนักศึกษาที่เคยสมัคร และเข้าสัมภาษณ์ทุนการศึกษา จำนวน 191 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการ ลำดับที่ 1 คือ ควรมีจำนวนทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ จำนวน 114 คน ลำดับที่ 2 ควรตรวจสอบข้อมูลด้านเศรษฐกิจของผู้สมัครทุนการศึกษาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงที่สุด ก่อนพิจารณาให้ทุนการศึกษา จำนวน 67 คน ลำดับสุดท้าย ควรขยายเวลารับสมัครทุนการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสสมัครทุนการศึกษามากขึ้น จำนวน 28 คน

ตารางที่ 32 แสดงข้อเสนอแนะด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรเพิ่มจำนวนเงินที่ให้ยืมให้มากขึ้น (จากเดิมยืมได้ครั้งละ 1,000 บาท)	60
2. ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการยืมเงินให้สั้น กระชับรัดขึ้นกว่าเดิม *	25
3. ควรยืดหยุ่นระยะเวลาการคืนเงิน	20

จากตารางที่ 32 จากจำนวนนักศึกษาที่เคยยืมเงินฉุกเฉินเพื่อการศึกษา จำนวน 89 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการ ลำดับที่ 1 คือ ควรเพิ่มจำนวนเงินที่ให้ยืมให้มากขึ้น จำนวน 60 คน ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการยืมเงินให้สั้น กระชับรัดขึ้นกว่าเดิม จำนวน 25 คน ลำดับสุดท้าย ควรยืดหยุ่นระยะเวลาการคืนเงิน จำนวน 20 คน

ตารางที่ 33 แสดงข้อเสนอแนะด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรจัดจดหมายให้เป็นระเบียบตรงตามช่องตัวอักษร	99
2. ควรย้ายที่วางจดหมายไปไว้ที่ที่เหมาะสมกว่าเดิม เช่น ลานอาคารเรียน 2 หรือบริเวณหน่วยกิจการนักศึกษา	89
3. ควรมีผู้รับผิดชอบแจ้งให้นักศึกษาทราบโดยตรงว่า มีจดหมายของนักศึกษาผู้ใดบ้างและสามารถรับได้ที่ไหน	40
4. ควรทำความสะอาดตู้จดหมายเป็นประจำ เนื่องจากมีฝุ่นมาก ก่อนข้างสปรก	32
5. ควรตัดจดหมายเก่าทิ้ง	30
6. ควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของจดหมายที่ถูกต้องในการส่งจดหมายมาถึงนักศึกษาที่คณะ	23

จากตารางที่ 33 จากจำนวนนักศึกษาที่เคยมีด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปส่งมาที่คณะ จำนวน 149 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการ ลำดับที่ 1 คือ ควรจัดจดหมายให้เป็นระเบียบตรงตามช่องตัวอักษร จำนวน 99 คน ลำดับที่ 2 ควรย้ายที่วางจดหมายไปไว้ที่ที่เหมาะสมกว่าเดิม เช่น ลานอาคารเรียน 2 หรือบริเวณหน่วยกิจการนักศึกษา จำนวน 89 คน ลำดับที่ 3 ควรมีผู้รับผิดชอบแจ้งให้นักศึกษาทราบโดยตรงว่า มีจดหมายของนักศึกษาผู้ใดบ้างและสามารถ



รับได้ที่ใด จำนวน 40 คน ลำดับที่ 4 ควรทำความสะอาดตู้จดหมายเป็นประจำ เนื่องจากมีฝุ่นมาก  
ก่อนข้างสกรปรก จำนวน 32 คน ลำดับที่ 5 ควรตัดจดหมายเก่าทิ้ง จำนวน 30 คน และลำดับสุดท้าย  
ควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของจดหมายที่ถูกต้องในการส่งจดหมายมาถึงนักศึกษาที่คณะ จำนวน 23 คน  
ตารางที่ 34 แสดงข้อเสนอแนะด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรแจ้งให้นักศึกษาเจ้าของไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนทราบ โดยทันที โดยใช้วิธีแจ้งหลายๆ วิธี	51
2. ควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของที่ถูกต้องในการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาถึงนักศึกษาที่คณะ	13

จากตารางที่ 34 จากจำนวนนักศึกษาที่เคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนส่งมาที่คณะ  
จำนวน 60 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการ ลำดับที่ 1 คือ ควรแจ้งให้  
นักศึกษาเจ้าของไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนทราบโดยทันที โดยใช้วิธีแจ้งหลายๆ วิธี จำนวน 51 คน  
และลำดับที่ 2 ควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของที่ถูกต้องในการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาถึงนัก  
ศึกษาที่คณะ จำนวน 13 คน

ตารางที่ 35 แสดงข้อเสนอแนะด้านการแนะนำให้คำปรึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้มีเวลาพอในการให้คำปรึกษา	21
2. ควรมีบริการให้คำปรึกษาทางฮอตไลน์ หรือทางระบบอีเมล เนื่องจากนักศึกษาอาจจะไม่กล้ามาปรึกษาโดยตรงในปัญหาบางชนิด	18
3. ควรปรับปรุงห้องให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นห้องกระจก ไม่กล้าเข้าไปปรึกษา กังวลต่อสายตาผู้อื่น	9

จากตารางที่ 35 จากจำนวนนักศึกษาที่เคยใช้บริการแนะนำให้คำปรึกษา จำนวน  
98 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการ ลำดับที่ 1 คือ ควรเพิ่มจำนวน  
ผู้ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้มีเวลาพอในการให้คำปรึกษา จำนวน 21 คน ลำดับที่ 2 ควรมี  
บริการให้คำปรึกษาทางฮอตไลน์ หรือทางระบบอีเมล เนื่องจากนักศึกษาอาจจะไม่กล้ามาปรึกษา

โดยตรงในปัญหาบางชนิด จำนวน 18 คน และลำดับสุดท้าย ควรปรับปรุงห้องให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นห้องกระจา ไม่กล้าเข้าไปปรึกษา กังวลต่อสายตาผู้อื่น จำนวน 9 คน

ตารางที่ 36 แสดงข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ
ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการทุกชนิดของหน่วยกิจการนักศึกษาให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง *	362

จากตารางที่ 36 จากจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเปิดทั้งหมด จำนวน 504 คน พบว่า ข้อเสนอแนะที่นักศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการมากที่สุด คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการทุกชนิดของหน่วยกิจการนักศึกษาให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 362 คน นอกจากนั้นนักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ค่อนข้างกระจัดกระจาย เช่น ควรมีระบบเสียงตามสายในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือเรียกพบนักศึกษา ควรมีบุคลากรห้องหน่วยกิจการนักศึกษาให้มากขึ้น เป็นต้น

## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาและเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของนักศึกษา ซึ่งได้แก่ เพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษา โดยมีนักศึกษารวมของคณะวิทยาการจัดการทุกชั้นปี (ชั้นปีที่ 1-4) จำนวน 975 คน เป็นประชากรเป้าหมาย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยสามารถประมวลผลได้ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้คือ

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.9) อยู่ในสาขาวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ (ร้อยละ 29.1) ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 32.5)
2. ข้อมูลระดับการรับรู้ และความคิดเห็นของนักศึกษาในด้านต่างๆ สามารถสรุปผลได้ดังนี้
  - 1) ระดับการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาในภาพรวม ร้อยละ 69.7 แต่ละด้านจะแตกต่างกันดังนี้

ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์	รับรู้ร้อยละ	87.7
ด้านทุนการศึกษา	รับรู้ร้อยละ	84.7
ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา	รับรู้ร้อยละ	79.6
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป	รับรู้ร้อยละ	75.4
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน	รับรู้ร้อยละ	36.6
ด้านแนะแนวให้คำปรึกษา	รับรู้ร้อยละ	54.1
  - 2) ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาในภาพรวมจากคะแนนเต็ม 4.00 นักศึกษามีความคิดเห็นในคะแนน 2.67 และรายด้านจะแตกต่างกันดังนี้

ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์	อยู่ในระดับ	2.25
ด้านทุนการศึกษา	อยู่ในระดับ	2.76

ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา	อยู่ในระดับ	3.09
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป	อยู่ในระดับ	1.64
ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน	อยู่ในระดับ	3.07
ด้านแนะแนวให้คำปรึกษา	อยู่ในระดับ	3.18

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปข้างต้น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับบอร์ดประชาสัมพันธ์ร้อยละ 87.7 และมีความคิดเห็นในด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับ 2.25 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บอร์ดประชาสัมพันธ์เป็นบอร์ดกระจกที่ติดอยู่กับฝาผนังตรงมุมบันไดทางเดินขึ้นอาคารเรียน 1 ซึ่งเป็นอาคารเรียนหลังเก่า นักศึกษาส่วนใหญ่ทราบและดูบอร์ด เพื่อติดตามข่าวสารด้านต่างๆ แต่การขึ้นดูบอร์ดดังกล่าวจะเป็นการกีดขวางทางเดินขึ้นบันได ทำให้ไม่สะดวกในการหยุดอ่าน และบอร์ดมีขนาดเล็กไม่เพียงพอกับข่าวสาร และข่าวสารในบอร์ดไม่ได้เปลี่ยนตามกำหนดเวลา

อาคารเรียน 1 ของคณะวิทยาการจัดการเป็นอาคารเรียนเก่า ซึ่งเมื่อก่อนจะเป็นอาคารเรียนเพียงอาคารเดียว ซึ่งนักศึกษาทุกคนต้องไปเรียน แต่ปัจจุบันคณะวิทยาการจัดการได้มีการสร้างอาคารเรียน 2 ซึ่งใหญ่โตและกว้างขวางกว่า ทำให้นักศึกษากระจายเรียนทั้ง 2 อาคาร นักศึกษาที่เรียนอาคารเรียน 2 จะไม่เห็นประกาศประชาสัมพันธ์ที่ติดอยู่บริเวณอาคารเรียน 1 โดยนักศึกษาคิดเห็นเห็นว่า ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานการนักศึกษาเพิ่มที่อาคารเรียน 2 ด้วย

2. นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับทุนการศึกษา ร้อยละ 84.7 และมีความคิดเห็นในด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับ 2.76 เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่า แม้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะรับทราบเรื่องทุนการศึกษาในวันปฐมนิเทศนักศึกษาโดยตรง แต่เมื่อเทียบกับชั้นปีอื่นๆ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กลับรับรู้เรื่องทุนการศึกษาน้อยที่สุด และเคยสมัครขอทุนการศึกษาน้อยที่สุด อาจจะเป็นเนื่องมาจากการเปิดรับสมัครทุนการศึกษาจะเปิดรับใน 2 สัปดาห์แรกของการเปิดภาคการศึกษาที่ 1 ของแต่ละปีการศึกษา ซึ่งเป็นช่วงเพิ่งเข้ามาเป็นนักศึกษาใหม่ กำลังปรับตัวเรื่องการเรียน การเตรียมความพร้อม การลงทะเบียน ซึ่งอาจจะไม่สะดวกในการสมัครขอรับทุนการศึกษา แต่เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในภาพรวมด้านทุนการศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีค่าคะแนนสูงสุดกว่าชั้นปีอื่นๆ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 2.91

3. นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา ร้อยละ 79.6 และมีความคิดเห็นในด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับ 3.09 เนื่องจากเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับนักศึกษา นักศึกษาสามารถรับเงินยืมฉุกเฉินได้ทันที โดยผู้บริหารจะอนุมัติย้อนหลัง เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้เงินได้ทันที โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะใช้บริการยืมเงินฉุกเฉินเพื่อศึกษามากที่สุด ซึ่ง

อาจจะเนื่องมาจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีรายจ่ายค่อนข้างมากทั้งในเรื่องการซื้อหนังสือ เอกสาร การเรียน การรับน้อง จึงต้องใช้บริการด้านนี้มากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่นๆ

4. นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ร้อยละ 75.6 และมีความคิดเห็นในด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป มีค่าคะแนนในระดับ 1.64 เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นแล้วถือว่าน้อย เนื่องจากจุดวางจดหมายทั่วไปตั้งอยู่ที่อาคารเรียน 1 ซึ่งเป็นจุดที่นักศึกษาไม่ค่อยผ่าน ไม่เด่น และนักศึกษาให้ความเห็นว่า จดหมายวางไม่ตรงช่องตัวอักษร จดหมายเก่าไม่คัดทิ้ง ไม่สะอาด ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเนื่องจากจดหมายทั่วไปหน่วยกิจการนักศึกษามอบหมายให้ฝ่ายพัสดุสโมสรนักศึกษาเป็นผู้ดูแล และหน่วยกิจการนักศึกษาไม่ได้ควบคุมดูแลอย่างเป็นระบบ สภาพทั่วไปของจดหมาย/ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป จึงไม่อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ควรจะต้องปรับปรุงโดยด่วน

5. นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน ร้อยละ 36.6 และมีความคิดเห็นในด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน อยู่ในระดับ 3.07 แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบไม่ดี ไม่ทั่วถึง ซึ่งวิธีการที่นักศึกษาทราบว่ามีการไปรษณีย์ภัณฑ์มายังคงจะเป็นวิธีที่ผู้ส่งแจ้งบอกให้ผู้รับทราบ และจากการวิเคราะห์จะเห็นว่า นักศึกษาตรวจสอบรายชื่อจากระบบ E-mail น้อยมาก โดยเฉพาะนักศึกษาสาขาวิชาเอกการเงิน การบัญชี การตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 ไม่ทราบจาก E-mail เลย แสดงว่าการแจ้งผลทาง E-mail ไม่ได้ผลเท่าที่ควร

6. นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับการให้บริการแนะแนวให้คำปรึกษา ร้อยละ 54.1 และมีความคิดเห็นในด้านบริการแนะแนวให้คำปรึกษา อยู่ในระดับ 3.18 แต่จากการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาใช้บริการน้อย เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง เป็นเหตุผลหลัก ส่วนเหตุผลรองลงมาได้แก่ ไม่กล้ามาปรึกษา ไม่แน่ใจว่าผู้ให้คำปรึกษาจะแก้ปัญหาให้ได้ระดับไหน สำหรับปัญหาที่นักศึกษาประสบมากที่สุดในช่วงศึกษาเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัญหาด้านการเรียน ปัญหาอันดับรองลงมาได้แก่ ปัญหาเรื่องเพื่อน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ชีวิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งนักศึกษาต้องรับผิดชอบตนเองในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการเรียน ซึ่งต้องรับผิดชอบสูง และการใช้ชีวิตอยู่กับเพื่อนตลอดเวลา ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการปรับตัวกับเพื่อน

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งเห็นสมควรดำเนินการแก้ไขคือ

#### ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์

1. ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีสีสัน สวยงาม น่าสนใจ
2. ควรปรับปรุงข่าวสารในบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3. ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยกิจการนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น หรือ  
ทุกอาคารเรียน
4. ควรจัดข่าวสารให้เป็นระเบียบ แยกหมวดหมู่ให้ชัดเจน
5. ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม เพื่อติดข่าวสารได้มากขึ้น

#### ด้านทุนการศึกษา

1. ควรมีจำนวนทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มีปัญหา  
เศรษฐกิจ
2. ควรตรวจสอบข้อมูลด้านเศรษฐกิจของผู้สมัครทุนการศึกษาอย่างละเอียดรอบคอบ  
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงที่สุดก่อนพิจารณาให้ทุนการศึกษา
3. ควรขยายเวลารับสมัครทุนการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสสมัครทุน  
การศึกษาได้มากขึ้น

#### ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา

1. ควรเพิ่มจำนวนเงินที่ให้ยืมให้มากขึ้น (จากเดิมยืมได้ครั้งละ 1,000 บาท)
2. ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการยืมเงินให้สั้น กระชับรัดกุมกว่าเดิม
3. ควรยืดหยุ่นระยะเวลาการคืนเงิน

#### ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป

1. ควรจัดจดหมายให้เป็นระเบียบตรงตามช่องตัวอักษร
2. ควรย้ายที่วางจดหมายไปไว้ที่ที่เหมาะสมกว่าเดิม เช่น ลานอาคารเรียน 2 หรือ  
บริเวณหน่วยกิจการนักศึกษา
3. ควรมีผู้รับผิดชอบแจ้งให้นักศึกษาทราบ โดยตรงว่า มีจดหมายของนักศึกษา  
ผู้ใดบ้างและสามารถรับได้ที่ไหน
4. ควรทำความสะอาดตู้จดหมายเป็นประจำ เนื่องจากมีฝุ่นมาก ค่อนข้างสกปรก
5. ควรคัดจดหมายเก่าทิ้ง
6. ควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของจดหมายที่ถูกต้องในการส่งจดหมายมาถึงนักศึกษา  
ที่คณะ

#### ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน

1. ควรแจ้งให้นักศึกษาเจ้าของไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนทราบโดยทันที โดยใช้วิธี  
แจ้งหลายๆ วิธี
2. ควรแจ้งวิธีการจำหน่ายของที่ถูกตั้งในการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนมาถึง  
นักศึกษาที่คณะ

### ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษา

1. ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้มีเวลาพอในการให้คำปรึกษา
2. ควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ หรือทางระบบอีเมล เนื่องจากนักศึกษา อาจจะไม่สามารถมาปรึกษาโดยตรงในปัญหาบางชนิด
3. ควรปรับปรุงห้องให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นห้องกระจก ไม่กล้าเข้าไปปรึกษากังวลต่อสายตาผู้อื่น

### ด้านอื่นๆ

ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการทุกชนิดของหน่วยกิจการนักศึกษาให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

---

## บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กาญจนา ภาสุรพันธ์. 2531. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาเขต 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลธนา ธนาพงศธร. 2526. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช,
- เกรียงไกร มุสิกวงษ์. 2531. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยพลศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, (สำเนา).
- จรัส สุวรรณมาลา. 2539. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์เมท ไทยแลนด์.
- จิตเกษม คุระวรรณ. 2541. ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพของนักเรียนโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย อ.หาดใหญ่จ.สงขลา, ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชาญชัย อินทรประวัติ. 2533. การสอนคำนิยาม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์
- พงศ์ศักดิ์ สนั่นพัฒน์พงศ์. 2540. ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยเทคนิคสุบล. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. 2529. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ไพศาล จินาชาญ. 2542. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยานตรัง. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรรณเพ็ญ เสียมไหม. 2543. ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพโรงเรียนสหวิทยาเขตปะถันคาตรัง. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุนทร ธวัชไพบูลย์. 2531. ความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาต่อกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าในวิทยาลัยเกษตรกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษาภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.



สุเมธ แสงนิมน์วล. 2540. หลายลีลาเทคนิคการทำงานเพื่อความสำเร็จของคนทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊กเบงก์.

อากาศ จันทรระกูด. 2539. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมการจัดการสวัสดิการและการบริการวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เอกชัย มิตรเปรียญ. 2537. เรื่องการศึกษาผู้สอนของอาจารย์และนักศึกษาคือสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพลศึกษา ภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้.

### ภาษาอังกฤษ

Best, John. 1977. Research in Education. 3<sup>rd</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentic-Hall Inc.

Good, Carter V. 1973. Dictionary of Education. New York: McGraw Hill Book Company Inc.

Weber, Max. 1962. An Intellectual Poztrait. New York: Doubleday Anehor.

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยกิจการนักศึกษา  
คณะวิทยาการจัดการ ประจำปีการศึกษา 2544คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ
2. หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารบริหาร (ใกล้ลานจอดรถจักรยานยนต์ ด้านทิศตะวันตก) ให้บริการนักศึกษาด้านทุนการศึกษา การให้คำปรึกษา เงินยืมฉุกเฉิน ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา
3. ขอความร่วมมือให้นักศึกษากรอกข้อมูลตามความเป็นจริง ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์มากในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษาให้เป็นที่พอใจยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเพศ  ชาย  หญิง

ภาควิชา  บริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ ..... สาขาวิชาเอก  การเงิน  
 การบัญชี  
 การตลาด  
 การบริหารทรัพยากรมนุษย์  
 คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ภาควิชา  รัฐประศาสนศาสตร์ ชั้นปีที่ .....

**ตอนที่ 2**

ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหน่วยกิจการนักศึกษา

ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับนักศึกษามากที่สุด

**1. บริการด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์**

1.1 ท่านเคยดูบอร์ดประชาสัมพันธ์ (บอร์ดกระຈก ข้างตู้โทรศัพท์สาธารณะ) ที่ติดฝาผนัง อาคารเรียน1 ทางเดินขึ้นห้องประชุมใหญ่ หรือไม่

เคยดู  ไม่เคยดู (ข้ามไปตอบข้อ 2)

1.2 ท่านดูบอร์ดตามข้อ 1.1 บ่อยแค่ไหน

ดูเป็นประจำสม่ำเสมอ (3 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์)

ดูบ้างบางครั้ง (น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์)

อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.3 ข่าวสารที่ท่านสนใจดูที่บอร์ดตามข้อ 1.1 เป็นเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การประกาศรับสมัครทุนการศึกษา

การประกาศรับสมัครงาน

การประกาศติดตามตัวนักศึกษา

การประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วไป

การประกาศการศึกษาต่อ/อบรม/บรรยาย

อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบอร์ดตามข้อ 1.1

- ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดบอร์ด

ดีมาก  ดี  พอใช้  ไม่ดี

- ความน่าสนใจของข่าวสาร

น่าสนใจดีมาก  น่าสนใจดี  น่าสนใจปานกลาง  ไม่น่าสนใจ

- ที่ตั้งของบอร์ด

เหมาะสมมากที่สุด  เหมาะสมมาก

เหมาะสมปานกลาง  ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- ความทันสมัยของบอร์ด (หมายถึง การเปลี่ยนแปลงข่าวสารตามกำหนดเวลา)

ทันสมัยมากที่สุด  ทันสมัยมาก

ทันสมัยปานกลาง  ไม่ทันสมัย บางข่าวหมดกำหนดเวลาแล้ว แต่ยังไม่ปิดอยู่

## 2. บริการด้านทุนการศึกษา

2.1 ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่าคณะวิทยาการจัดการ มีบริการด้านทุนการศึกษาให้กับนักศึกษา  
 ทราบ                       ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2.2 ท่านทราบเรื่องทุนการศึกษาด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ทราบจากวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของคณะวิทยาการจัดการ

สอบถามด้วยตนเองที่หน่วยกิจการนักศึกษา

ดูจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษา

ดูจาก E-mail ที่ส่งจากหน่วยกิจการนักศึกษา

ทราบจากเพื่อนๆ

ทราบด้วยวิธีการอื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ท่านเคยสมัครและเข้ารับการสัมภาษณ์ทุนการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการหรือไม่

เคยสมัคร                       ไม่เคยสมัคร (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเรื่องทุนการศึกษาของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ

- การประกาศรับสมัครนักศึกษา ขอบทุนการศึกษา ซึ่งหน่วยกิจการนักศึกษาประกาศรับสมัคร ในช่วง 2 สัปดาห์แรกของเดือนมิถุนายนทุกปี (เปิดภาคเรียนที่ 1)

เหมาะสมมากที่สุด

เหมาะสมมาก

เหมาะสมปานกลาง

ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- การจัดสัมภาษณ์ประกอบการพิจารณาตัดสินว่านักศึกษาคนใดควรได้ทุนหรือไม่ได้ทุนเป็นวิธีที่เหมาะสมหรือไม่

เหมาะสมมากที่สุด

เหมาะสมมาก

เหมาะสมปานกลาง

ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- การจัดการให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ ซึ่งหน่วยกิจการนักศึกษาเป็นผู้กำหนด โดยจัดให้มีการสัมภาษณ์ ตั้งแต่เวลา 09.00-16.00 น. เป็นเวลาประมาณ 5 วันราชการ (ไม่จัดเสาร์-อาทิตย์) มีความเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสมมากที่สุด

เหมาะสมมาก

เหมาะสมปานกลาง

ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- ท่านมีความมั่นใจในความยุติธรรมของกรรมการสัมภาษณ์ทุนการศึกษาหรือไม่

มั่นใจมากที่สุด

มั่นใจมาก

มั่นใจปานกลาง

ไม่มั่นใจ เพราะ.....

- การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องหน่วยกิจการนักศึกษาเมื่อท่านไปขอสมัครทุนการศึกษาเป็นอย่างไร

ดีมาก

ดี

พอใช้

ไม่ดี เพราะ.....

3. บริการเงินยืมฉุกเฉิน (เงินยืมฉุกเฉินคือเงินที่คณะจัดสรรให้นักศึกษายืมเมื่อมีเหตุจำเป็น และสามารถยืมได้ครั้งละไม่เกิน 1,000 บาท/เดือน โดยยืมได้ที่หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ)
- 3.1 ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่าคณะวิทยาการจัดการมีบริการด้านเงินยืมฉุกเฉิน
- [ ] ทราบ                      [ ] ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบข้อ 4)
- 3.2 ท่านทราบเรื่องการให้บริการยืมเงินฉุกเฉินด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- [ ] ทราบจากวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของคณะวิทยาการจัดการ
- [ ] สอบถามด้วยตนเองที่หน่วยกิจการนักศึกษา
- [ ] ดูจากประกาศของหน่วยกิจการนักศึกษา
- [ ] ดูจาก E-mail
- [ ] ทราบจากเพื่อนๆ
- [ ] ทราบด้วยวิธีการอื่น (โปรดระบุ).....
- 3.3 ท่านเคยยืมเงินฉุกเฉิน ที่หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หรือไม่
- [ ] เคยยืม                      [ ] ไม่เคยยืม (ข้ามไปตอบข้อ 4)
- 3.4 กรณีที่ท่านเคยยืมเงินฉุกเฉินที่หน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริการด้านเงินยืมฉุกเฉิน
- ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับเงินยืม
- [ ] สะดวก รวดเร็วมากที่สุด                      [ ] สะดวก รวดเร็วมาก
- [ ] สะดวก รวดเร็วปานกลาง                      [ ] ไม่สะดวกเลย เพราะ.....
- กฎระเบียบเกี่ยวกับการคืนเงิน
- [ ] เคร่งครัดมากที่สุด                      [ ] เคร่งครัดมาก
- [ ] เคร่งครัดปานกลาง                      [ ] ไม่เคร่งครัด
- แบบฟอร์มในการยืม และเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละครั้ง (การยืมแต่ละครั้งต้องเขียนแบบฟอร์มทุกครั้ง สำหรับการคิดรูปถ่าย จำนวน 1 รูป คิดครั้งเดียว เฉพาะการยืมครั้งแรก และสำเนาใบเกรดต้องแสดง 1 ครั้ง/ 1 ภาคการศึกษา)
- [ ] เหมาะสมมากที่สุด                      [ ] เหมาะสมมาก
- [ ] เหมาะสมปานกลาง                      [ ] ไม่เหมาะสม เพราะ.....
- การบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ยืมเงินฉุกเฉินเป็นอย่างไร
- [ ] ดีมาก                      [ ] ดี
- [ ] พอใช้                      [ ] ไม่ดี เพราะ.....
- 3.5 จำนวนเงินที่ให้ยืมควรเป็นครั้งละเท่าไร
- [ ] 500 บาท                      [ ] 1,000 บาท                      [ ] 1,500 บาท                      [ ] 2,000 บาท

#### 4. บริการไปรษณีย์ภัณฑ์

##### 4.1 จดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ทั่วไป

4.1.1 ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่าที่วางจดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ทั่วไป ของนักศึกษาอยู่บริเวณลานล่าง อาคารเรียน 1

ทราบ  ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบข้อ 4.2)

4.1.2 เคยมีจดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ทั่วไปของท่านมาที่คณะหรือไม่

เคย  ไม่เคย

4.1.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับจดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ทั่วไปของนักศึกษา

- จุดวางจดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ เหมาะสมหรือไม่

เหมาะสมมากที่สุด  เหมาะสมมาก  
 เหมาะสมปานกลาง  ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจดหมายในช่องจดหมาย

เป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด  เป็นระเบียบเรียบร้อยมาก  
 เป็นระเบียบเรียบร้อยปานกลาง  ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เพราะ.....

##### 4.2 ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน (เช่น พัสดุ ธนาณัติ EMS. หรือจดหมายลงทะเบียน เป็นต้น)

4.2.1 ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่า ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนทุกชนิดของนักศึกษาที่ส่งมายังคณะ วิทยาการจัดการ นักศึกษาสามารถรับได้ที่หน่วยกิจการนักศึกษา

ทราบ  ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบข้อ 5)

4.2.2 เคยมีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนของท่านมาที่คณะหรือไม่

เคย  ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 5)

4.2.3 ท่านทราบว่า มีไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนของท่าน โดยวิธีใด

จากบอร์ดกระจก อาคารเรียน 1  
 จาก E-mail  
 เพื่อนบอก  
 วิธีอื่น .....

4.2.4 ความคิดเห็นของท่านเมื่อไปรับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนที่หน่วยกิจการนักศึกษา

- ความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์

สะดวกมากที่สุด  สะดวกมาก  
 สะดวกปานกลาง  ไม่สะดวก เพราะ.....

- การบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ดีมาก  ดี  
 พอใช้  ไม่ดี เพราะ.....

## 5. บริการแนะแนวให้คำปรึกษา

5.1 ในระหว่างที่ท่านศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ ท่านประสบปัญหาเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ปัญหาการเรียน  
 ปัญหาเรื่องเพื่อน  
 ปัญหาเศรษฐกิจ  
 ปัญหาสุขภาพ  
 ปัญหาความรัก  
 ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....

5.2 ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่าหน่วยงานกิจการศึกษามีบริการให้คำปรึกษาแนะแนวไม่ว่านักศึกษามีปัญหาเรื่องการเรียนรู้ หรือเรื่องส่วนตัว

- ทราบ  ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)

5.3 ท่านเคยใช้บริการแนะแนวให้คำปรึกษาที่หน่วยงานกิจการศึกษา คณะวิทยาการจัดการหรือไม่

- เคย  ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)

5.4 กรณีผู้ที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาที่หน่วยงานกิจการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการอย่างไร

- สถานที่ให้บริการ (ห้องให้คำปรึกษา ที่หน่วยงานกิจการศึกษา)

- เหมาะสมมากที่สุด  เหมาะสมมาก  
 เหมาะสมปานกลาง  ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- การเปิดบริการให้คำปรึกษาทุกวัน เวลาราชการ

- เหมาะสมมากที่สุด  เหมาะสมมาก  
 เหมาะสมปานกลาง  ไม่เหมาะสม เพราะ.....

- การให้บริการของผู้ให้คำปรึกษา

- ดีมาก  ดี  พอใช้  ไม่ดี เพราะ.....

- การอธิบายข้อซักถามของผู้ให้คำปรึกษา

- ชัดเจนและเข้าใจดีมาก  ชัดเจนและเข้าใจดี  
 ชัดเจนและเข้าใจปานกลาง  ไม่ดี เพราะ.....

- บุคลิกภาพหรืออรรถาสัยเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการให้คำปรึกษา

- เหมาะสมมากที่สุด  เหมาะสมมาก  
 เหมาะสมปานกลาง  ไม่เหมาะสม เพราะ.....

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบอร์ดประชาสัมพันธ์

.....

.....

#### 3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทุนการศึกษา

.....

.....

#### 3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการเงินยืมฉุกเฉิน

.....

.....

#### 3.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับไปรษณีย์ภัณฑ์

- จดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ทั่วไป

.....

.....

- ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน (เช่น พัสดุ ธนาณัติ EMS. หรือจดหมายลงทะเบียน เป็นต้น)

.....

.....

#### 3.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการแนะแนวให้คำปรึกษา

.....

.....

#### 3.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ด้วยความขอบคุณยิ่งที่ให้ความร่วมมือ