



การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

The Comparison of Students' Satisfaction with Support staff's Efficiency
and Effectiveness in The Various Services,
Prince of Songkla University, Hatyai Campus

ปฏิพัทธ์ ปลอดทอง
Patiphat Plodthong

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2565

ชื่อสารนิพนธ์ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้เขียน ปฏิพัทธ์ ปลอดทอง

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้เขียน	ปฏิพัทธ์ ปลอดทอง
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่างๆ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 393 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเปรียบเทียบแบบรวมกลุ่ม (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 6 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิงกำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อปีการศึกษา จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่า (1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการบริการมากกว่าประสิทธิผลในการบริการในด้านการบริการนักศึกษาและด้านการเรียนการสอน (2) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการมากกว่าประสิทธิภาพในการบริการในด้านสวัสดิการนักศึกษาและด้านกีฬาและนันทนาการ และแนวทางการแก้ปัญหาการบริการนักศึกษาโดยใช้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ให้ความสำคัญกับเป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียม และเป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ จากข้อมูลการวิเคราะห์ข้างต้นจึงสามารถนำไปใช้ประกอบการพัฒนาระบบและรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

Minor Thesis Title	The Comparison of Students' Satisfaction with Support staff's Efficiency and Effectiveness in The Various Services, Prince of Songkla University, Hatyai Campus
Author	Mr.Patiphat Pladthong
Major Program	Business Administration
Academic Year	2022

ABSTRACT

The study's objective were (1) To study and compare the student satisfaction with efficiency and effectiveness of support staff in the various services which is a quantitative research that collects data from the student in Prince of Songkla University Hatyai Campus, 393 people. Also use data analysis by independent t-test and One-Way ANOVA at 0.5 significance level. And (2) To study the problem-solving approach of support staff, utilizing the concept of sustainable development as an operational framework. which is qualitative research that collect data from the support staff and professors of Prince of Songkla University Hatyai Campus, 6 people.

The result of the research revealed that the sample was the most female, studying in the 2nd year of the science and technology group and using the service 1-5 times a year. The comparative analysis revealed that (1) the students were more satisfied with the service efficiency than the service effectiveness in case of the students' activities and education case. And (2) the students were more satisfied with service effectiveness than service efficiency in the students' welfare and sports & recreation. The problem-solving approach in student service, utilizing the concept of sustainable development, Goal 4: Quality Education and Goal 10: Reduced Inequalities.

Based on data mentioned above, it can be used to support the development of the service system and the service model in accordance with the needs of users and create satisfaction with the service of support staff.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากการได้รับความกรุณา ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือรวมไปถึงการติชม ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจอย่างดียิ่งจากบุคคลดังต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะแนวคิดและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ และได้เสียสละเวลาในการชี้แนะ แก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษา ไว้ ณ โอกาสนี้ อย่างสูง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตติ ลิ้มอุสันโน และ อาจารย์ โสพิชา เกกิงเกียรติ ที่ได้เสียสละเวลาในการแนะนำ ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสารนิพนธ์ และการแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

คณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยตลอดมา

บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ได้ให้ความกรุณาช่วยเหลือและแนะนำสิ่งต่าง ๆ อย่างดีเสมอมา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ รวมไปถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้การชี้แนะและเป็นกำลังใจอันดีในการจัดทำสารนิพนธ์ และผู้ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจอีกหลาย ๆ ท่าน ที่ได้เอย่ยนาม มา ณ โอกาสนี้ ที่ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ปฏิพัทธ์ ปลอดภัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	2
ABSTRACT.....	3
กิตติกรรมประกาศ.....	4
สารบัญ.....	5
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตเนื้อหา.....	4
1.5 ขอบเขตประชากร.....	4
1.6 ขอบเขตระยะเวลา.....	5
1.7 ขอบเขตพื้นที่.....	5
1.8 ข้อจำกัด.....	5
1.9 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๙.....	6
2.2 แนวคิดบุคลากรสายสนับสนุน.....	7
2.3 แนวคิดโลจิสติกส์.....	8
2.4 แนวคิดคุณภาพการบริการ.....	10
2.6 แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	16

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
2.7 การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development).....	18
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	23
2.10 สมมติฐานการวิจัย.....	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	26
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย.....	28
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	29
3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล.....	30
3.6 วิเคราะห์ข้อมูล สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ.....	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	33
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	34
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 สรุปผล.....	57
5.2 อภิปรายผล.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	72

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ก.....	73
ภาคผนวก ข.....	93
ประวัติผู้เขียน.....	114

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
ตาราง จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาใน (1) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.....	34
ตาราง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อ (2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	36
ตาราง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ (3) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	37
ตาราง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจที่มีต่อ (4) ประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	39
ตาราง ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่อ (5) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน การบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	42
ตาราง ผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษาต่อ (6) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน การบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	43
ตาราง การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อ (7) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านกิจกรรม นักศึกษา.....	45
ตาราง การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อ (8) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรม นักศึกษา.....	46
ตาราง การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อ (9) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรม นักศึกษา.....	47
ตาราง การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาของนักศึกษาต่อ (10) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	48

รายการตาราง

ตารางที่		หน้า
ตาราง	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ของการใช้บริการ	
(11)	การติดต่อ และการเข้าร่วมของนักศึกษาต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการฯ.....	50
ตาราง	การจัดอันดับความสำคัญของข้อเสนอแนะนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่	
(12)	มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากร สายสนับสนุนนักศึกษา ในแต่ละด้าน.....	53
ตาราง	การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยบุคลากร	
(13)	สายสนับสนุนนักศึกษา.....	53
ตาราง	การจัดอันดับความสำคัญประเด็น “เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” โดยบุคลากร	
(14)	สายสนับสนุนนักศึกษา.....	55
ตาราง	การจัดอันดับความสำคัญประเด็น “ตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล”	
(15)	โดยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา.....	56

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่โลกก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 ยุคที่สังคมโลกมีพลวัตมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมที่ถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจากผลสำรวจของแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี 2559-2563 เพิ่มขึ้น จากร้อยละ 47.5 (29.8 ล้านคน) ในปี 2559 เป็นร้อยละ 77.8 (49.7 ล้านคน) ในปี 2563 และยังพบอีกว่า ผู้มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์สูงที่สุด และกิจกรรมของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือนอกจากโทรออกและรับสายแล้วยังมีการใช้บริการสืบค้น/แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต (Data Internet) เช่น อีเมล เกมออนไลน์ โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Facebook, Line, Twitter, YouTube และอื่น ๆ) เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 67.0 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) ชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลฯ ได้กล่าวในงาน “ก้าวแรกบริการไทย...ไร้รอยต่อ” เอาไว้ส่วนหนึ่งว่า “ปัจจุบัน โลกกำลังขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างปรับตัวเองเข้าสู่ระบบและบริการดิจิทัลอย่างเห็นได้ชัด หลาย ๆ หน่วยงานแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูล รวมไปถึงเอกสารผ่านคลาวด์อย่างแพร่หลาย สอดคล้องกับผลสำรวจพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชน” (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ทำได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น ทำให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ เชื่อมต่อกันได้ราบรื่นและยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างราบรื่นไร้รอยต่อ (Seamless) และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ อันได้แก่ วัฒนธรรมการดำรงอยู่ วัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจ วัฒนธรรมของการทำงาน และวัฒนธรรมในการเรียนรู้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2559)

ในการระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 หรือ โควิด-19 เมื่อปี 2563 ที่วิถี “ปกติใหม่” (New Normal) ซึ่งจำเป็นต้องมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ได้เปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตและการทำงานที่ผลักดันให้ต้องมีการพึ่งเทคโนโลยีมากกว่าเดิมเพื่อลดการพบปะ จนทำให้ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือเพิ่มขึ้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) จากการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้ทางกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ออกนโยบาย โดยที่จะต้องมีการปฏิบัติงานที่บ้านหรือ “Work from Home : WFH ” ด้วย

กฎระเบียบที่เป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 ที่เป็นตัวเร่งปฏิริยาให้เกิดได้เร็วขึ้น (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2563) ความรู้ด้านการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเติบโตอย่างก้าวกระโดดทำให้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถทำงานได้เพียงแค่พื้นที่นั้น ๆ สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และจากความสามารถของระบบการสื่อสารดังกล่าวมีผลทำให้การเรียนการสอนในทุกระดับชั้นมีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับให้มีการเรียนการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ออนไลน์) เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยหลักประจำภาคใต้ ปีการศึกษา 2563 มีนักศึกษาทุกระดับชั้น จำนวน 20,022 คน (ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล, 2563) ปีการศึกษา 2564 มีนักศึกษาทุกระดับชั้น จำนวน 20,353 คน (ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล, 2564) โดยที่นักศึกษายังคงต้องเรียนผ่านระบบออนไลน์โดยใช้โปรแกรม ZOOM Meeting, Google Meet และ Microsoft Team (นิวัติ แก้วประดับ, 2563) แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2564 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยอธิการบดีซึ่งมีนโยบายให้มีการเรียนแบบผสมโดยเรียนผ่านออนไลน์จากแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผสมกับการเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยจำนวนร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษา (จุฑามาส ศตสุข, 2564) ในการเรียนการสอน การประสานงาน รวมไปถึงการประชุมจัดอบรมต่าง ๆ ยังต้องพึ่งพาระบบออนไลน์อยู่ที่ผ่านมาเกือบ 2 ถึงปีการศึกษา และคาดการณ์ว่าอาจจะมีการต่อกับตลอดทั้งปี 2565 แต่การทำงานแบบ Work From Home นั้น ได้ส่งผลกระทบต่อมนุษยสัมพันธ์ ต่อการสื่อสารระหว่างกันและการทำงานร่วมกัน องค์กรจะต้องตระหนักถึงนโยบายใด ๆ ก็ตามที่มีอยู่อาจจะกระทบกับพนักงาน และการทำงานที่ออฟฟิศสำคัญต่อพนักงานที่กำลังเรียนรู้งาน ซึ่งบางงานไม่อาจจะเกิดขึ้นได้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว (Holtz & Gorman, 2021) และพบปัญหาอุปสรรค ด้านการติดต่อประสานงานระหว่างนักศึกษากับคณะและมหาวิทยาลัย ที่ปรากฏเห็นอยู่เนื่อง ๆ ได้แก่ การดำเนินเอกสารต่าง ๆ ยังคงต้องใช้เอกสารที่ไม่ใช่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ความซับซ้อนในการติดต่อประสานงาน ความว่องไวการตอบสนองกรณีเร่งด่วน การตอบสนองต่อความเข้าใจถึงลำดับความสำคัญของผู้มารับบริการ การเข้าใจในระบบงานขององค์กรที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการค้นพบว่าในทางกลับกันเมื่อระบบเติบโตและเครื่องมือที่ได้ก้าวล้ำไปไกล การเข้าใจในระบบการทำงานของผู้ใช้งานกลับไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอและการใช้งานที่ไม่สอดคล้องกับเครื่องมือที่มีอยู่ ซึ่งอาจจะมีอุปสรรคมาจากข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านเอกสาร ระเบียบข้อบังคับทั้งเรื่องเอกสารที่ยังคงต้องใช้ใช้งานอยู่และข้อปฏิบัติขององค์กร ทำให้การประสานงานกันระหว่างภายในและระหว่างองค์กรเกิดความไม่ลื่นไหล เกิดข้อผิดพลาดได้และอีกทางหนึ่งคือ ระหว่างผู้ประสานงานกับตัวนักศึกษาอาจจะมีเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องเนื้อหาที่ดำเนินการทำให้ประสิทธิภาพงานลดลงและอาจทำให้ความต้องการของผู้รับบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการบริการขององค์กร ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นอีกหนึ่งจุดที่สำคัญที่จะ

สามารถนำมาใช้ประเมินการบริการขององค์กรได้โดยการวัดจากการที่ผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัย) สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากงานวิจัย Afrianty, Suta Artatanaya, & Burgess (2021) ที่ได้สำรวจประสิทธิผลของพนักงานองค์กรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในช่วงการระบาดโควิด-19 พบว่า ความรู้ ทักษะ ความสามารถด้านดิจิทัลเทคโนโลยีของพนักงานแต่ละคนนั้นมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง Work From Home การบริหารจัดการคณะทำงานขณะที่ต้องทำงานจาก บ้านนั้นเป็นความแปลกใหม่ที่ท้าทายต่อตัวพนักงานและองค์กร แต่อย่างไรก็ตามได้มีซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันมาทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มในการอำนวยความสะดวกให้ง่ายขึ้น อย่าง Zoom และ Microsoft Team ซึ่งได้พิสูจน์แล้วว่าประสิทธิภาพเพียงพอต่อการดำเนินงานในช่วงโควิด-19 (Jallow, Renukappa, & Suresh, 2020) จากปัจจัยด้านความพึงพอใจในบริการที่พบในสภาพข้อเท็จจริงของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และข้อคำนึงด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงานในช่วงการ ระบาดโควิด-19 จึงเห็นควรที่จะดำเนินการวิจัยในหัวข้อการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต หาดใหญ่ ในการบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของกลุ่มงานสายสนับสนุนที่จะทำการประสานการ ช่วยเหลือนักศึกษา โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวทางของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs) ในหลาย ๆ ด้าน เช่น เป้าหมายที่ 4 ส่งเสริมโอกาสในการ เรียนรู้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องไปกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่กล่าวว่า วัยรุ่น นักศึกษาจะได้รับการ เรียนรู้ให้มีทักษะและองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ ที่ 21 อย่างมีคุณภาพ ได้รับการ พัฒนาวินัย คุณธรรม จริยธรรม ตระหนักถึงความสำคัญของการมี สุขภาวะที่ดี ได้รับความรู้และการ พัฒนาสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการภาคการผลิตของประเทศ สร้างผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนา ประเทศไทยสู่ประเทศพัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต ผ่านสถาบันศึกษายุคใหม่ทำ หน้าที่ให้ความรู้ ส่งเสริม สนับสนุน ความรู้ในทางวิชาการที่สามารถใช้องค์ความรู้ ทางวิชาการในการวิจัย และสร้างสรรค์นวัตกรรมในด้านวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และใส่ใจ ศิลปะ วัฒนธรรม ท้องถิ่น ที่แสดงถึงอัตลักษณ์ความเป็นไทยที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ สู่การสร้าง ความสามารถในการ แข่งขันของประเทศที่ทัดเทียมกับนานาประเทศทั่วโลก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยได้ออกนโยบาย แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ภายใต้กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ด้าน โดยจะเชื่อมโยงกันและกันในระดับมหาวิทยาลัย แต่ละวิทยาเขต คณะ บุคลากรและนักศึกษา (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2021) และการบริหารจัดการอื่น ๆ มาเป็น แนวทางและกรอบในการวิจัยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้แนวทางการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการ

1.3.2 แนวทางการเสนอนโยบายการแก้ปัญหาเรื่องการดำเนินงานของพนักงานสายสนับสนุนนักศึกษา โดยใช้หลัก SDG และ

1.4 ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขวิธีการจัดการบริหารของหน่วยงานด้านการสนับสนุนนักศึกษาของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ (นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศิลปศาสตร์ วิทยาการจัดการ) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ การแพทย์แผนไทย เภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สัตวแพทยศาสตร์) และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติ อุตสาหกรรมเกษตร และวิทยาลัยนานาชาติ) โดยอาศัยเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และหลักบริหารจัดการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1.5 ขอบเขตประชากร

นักศึกษา อาจารย์ และกลุ่มงานสายสนับสนุนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้แก่ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จำนวน 28,159 คน

1.6 ขอบเขตระยะเวลา

มีนาคม-ธันวาคม 2565 เป็นระยะเวลา 10 เดือน

1.7 ขอบเขตพื้นที่

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.8 ข้อยกเว้น

การนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะติดภาระงานซึ่งไม่ตรงกับผู้เก็บข้อมูล และรวมไปถึงการเดินทางที่อาจจะบ่อยครั้ง รวมไปถึงการประสานงานเพื่อขอเก็บข้อมูลต่าง ๆ

1.9 นิยามศัพท์

1.9.1 บุคลากรมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

1.9.2 กลุ่มงานสายสนับสนุนนักศึกษา หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุนที่บริการเฉพาะส่วนงานเกี่ยวข้องกับการด้านกิจกรรม การเรียนการสอน สวัสดิการและ งานกีฬาและนันทนาการของนักศึกษา

1.9.3 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพียงระดับปริญญาตรี

1.9.4 ประสิทธิภาพ หมายถึง คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.9.5 ประสิทธิภาพ หมายถึง การได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการอย่างถูกต้องและแม่นยำ เมื่อเทียบกับระหว่างผลลัพธ์ที่ออกมากับเป้าหมายที่วางไว้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้วางกรอบการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยที่แบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

- 2.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2.2 แนวคิดบุคลากรสายสนับสนุน
- 2.3 แนวคิดโลจิสติกส์
- 2.4 แนวคิดการบริการ
- 2.5 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.7 แนวคิดการพัฒนายั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs)
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.10 สมมติฐานการวิจัย

2.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๙

พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๙ ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นปีที่ ๗๑ ในรัชการปัจจุบัน

มาตรา ๗ ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ วิชาชีพ และงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีอันจะนำไปใช้พัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ โดยมีภารกิจด้านเรียน การสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

มาตรา ๘ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยตามมาตรา ๗ มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึง

- (๑) มีความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา
- (๒) มีความเสรีภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการควบคู่ไปกับการมีคุณธรรม
- (๕) ควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ
- (๖) การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

มาตรา ๑๖ มหาวิทยาลัยต้องส่งเสริมและสนับสนุนผู้ซึ่งมหาวิทยาลัยรับเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยและนักศึกษาซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์อย่างแท้จริงให้มีโอกาสเรียนจนสำเร็จปริญญาตรี

มาตรา ๓๓ สภานักงานมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่สภามหาวิทยาลัยและอธิการบดีในการบริหารกิจการทั้งปวง ของมหาวิทยาลัย
- (๒) ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และผดุงเกียรติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่ใช่คณาจารย์ประจำ
- (๓) ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและระหว่างผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยด้วยกัน
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

มาตรา ๕๒ ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประเมินหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรีและการวัดผลตามหลักสูตรนั้น ๆ ตามเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดแล้วนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา

มาตรา ๕๔ ให้อธิการบดีจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่กำหนดในข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

(มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559)

2.2 แนวคิดบุคลากรสายสนับสนุน

บุคลากรสายสนับสนุน อันได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานและลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สามารถแก้ไขปัญหา พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน ขับเคลื่อนหน่วยงานและองค์กร และยังสามารถวางแผนการปฏิบัติงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น โดยที่การปฏิบัติงานจะเป็นไปตามขอบเขต ลักษณะบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของงานตามโครงสร้างขององค์กร รวมถึงการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

(สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2542) ตามสัดส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะสามารถแบ่งกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เป็น 32 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 7,806 คน (กองนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564)

กรอบการประเมินบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามแนวความคิดของ Smith (1983) ที่กล่าวว่า การประเมินควรเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยผลักดันพนักงาน-เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยให้เห็นถึงเส้นทางก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพซึ่งเป็นแนวความคิดหนึ่งที่สำคัญ โดยจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารต้องการขยายขอบข่ายตำแหน่งที่จำเป็นจะต้องใช้สมรรถนะเฉพาะด้านที่ลดหลั่นระดับกันในหลายระดับมากขึ้น เพื่อให้เกิดความตื่นตัวของการทำงานภายในและระหว่างองค์กรหรือหน่วยงาน ระบบการประเมินที่รองรับด้วยกลยุทธ์การเปิดโอกาสให้ผู้ถูกประเมินที่มีผลงานดีเด่นได้เลื่อนไปตำแหน่งที่สูงขึ้น นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการกระตือรือร้นในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานให้สูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้ว ยังมีปัจจัยด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บริหารที่จะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาระบบการประเมินรวมถึงพัฒนาผลลัพธ์การปฏิบัติงานของพนักงาน-เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และตามกรอบแนวความคิดของ (Miller & Keane, 1972. ถูกอ้างอิงไว้ใน Smith, 1983) เกี่ยวกับเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมให้พนักงาน-เจ้าหน้าที่พัฒนาสมรรถนะการทำงานสนับสนุนให้มีระดับที่สูงขึ้น ประกอบด้วย (1) จุดมุ่งหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวังของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและชัดเจนโดยผ่านกระบวนการที่ผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ตกลงร่วมกัน (2) ขอบข่ายตามภาระงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนในของพนักงานแต่ละคนในแต่ละหน่วยงานหรือองค์กร (3) เกณฑ์ มาตรฐานและข้อมูลหลักฐาน (4) เครื่องมือหรือวิธีการที่มีการพัฒนาขึ้นและผ่านการทดสอบและนำร่องก่อนนำไปปฏิบัติจริง (5) กลไกเชิงกลยุทธ์ระบุชื่อพนักงาน-เจ้าหน้าที่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นอย่างเปิดเผยให้ทราบทั่วกัน เพื่อยกย่องชมเชยและเป็นแบบอย่างในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (6) กลไกเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยสร้างหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน-เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับดีเยี่ยมควรต้องได้รับการยกย่องและได้รับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.3 แนวคิดโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ ที่ ถูกนิยามโดย The Council of Supply Chain Management Professionals, (2004) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า จัดเก็บ และการกระจายของสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ทั้งนี้ยังรวมถึงการจัดการและการบริการด้านงานสนับสนุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ หรือในปัจจุบันคือ กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้ให้คำนิยาม “ โลจิสติกส์ ” ว่า กระบวนการวางแผน การดำเนินการ และควบคุม

การเคลื่อนไหลทั้งไปและกลับ และการจัดเก็บ วัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยความถูกต้องและเหมาะสมตามจังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน และสถานที่ที่กำหนด (กองโลจิสติกส์, 2019)

การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งต้องมีการวางแผนแล้วนำไปลงมือปฏิบัติเพื่อควบคุมการเคลื่อนย้าย เก็บสินค้า การกระจายสินค้าและบริการ อีกทั้งการจัดการด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากต้นทางไปยังปลายทาง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้สามารถตอบสนองตรงความต้องการ (The Council of Supply Chain Management Professionals, 2004)

ตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร โดยที่แต่ละองค์กรต่างมีกลยุทธ์ที่แตกต่างออกไปกันออกไปสำหรับการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ ตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการตามกลยุทธ์ได้ ตัวชี้วัดของการประเมินประสิทธิภาพมีมากมาย แต่มีตัวชี้วัดที่สำคัญ ๆ ซึ่งจะประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในมิติของต้นทุน (Cost), เวลา (Time) และคุณภาพ (Quality) (Donath, 2002) และกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) ได้ถูกสรุปกิจกรรมออกมาเป็น 9 กิจกรรม ซึ่งแต่ละกิจกรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบโลจิสติกส์และต้องทำงานสอดประสานกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมกับต้นทุนที่เหมาะสม (Grant & Al, 2006) กิจกรรมทั้ง 9 กิจกรรมมีดังนี้

1. Customer Service and Support
2. Demand Forecasting and Planning
3. Purchasing and Procurement
4. Inventory Management
5. Logistics Communication and Order Processing
6. Material Handling and Packing
7. Transportation
8. Facilities Site Selection, Warehousing, and Storage
9. Return Goods Handling and Reverse Logistics

และจากกองโลจิสติกส์, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2019) ที่ได้กล่าวในหัวข้อ “Industrial Logistics Performance Index..Key Success Factor ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์..ปัจจัยสู่ความสำเร็จ” ได้ระบุเอาไว้ว่า Industrial Logistics Performance Index : ILPI ได้ถูกนำพัฒนาและประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเกณฑ์เทียบวัด (Benchmark) หรือประเมินผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในระดับองค์กร ประเทศ และระดับนานาชาติ และยังเพิ่มความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา (Customer Service) รวมไปถึงการลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ (Total Logistics Cost) โดยที่จะถูกประเมินใน 3 มิติ คือ

1. มิติด้านต้นทุน (Cost) สัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีขององค์กร ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุง ควบคุม ต้นทุนที่มากเกินไปจนจำเป็นโดยที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ

2. มิติด้านเวลา (Time) ระยะเวลาที่ถูกใช้ไปของการดำเนินงานทั้ง 3 ช่วง ตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) กลางน้ำ (Middlestream) และปลายน้ำ (Downstream)

3. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยส่วนนี้จะถูกวัดใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ลักษณะที่ 1 ด้านการตรงต่อเวลา (On-time) และลักษณะที่ 2 ด้านความสมบูรณ์ ครบจำนวน (In-full)

ซึ่งทั้ง 3 มิติจะทำให้สามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และอีกทั้งยังสามารถจัดสรรการใช้ต้นทุนได้อย่างเหมาะสม (กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2019) นั้นอาจจะกล่าวได้ว่า การจัดการด้านโลจิสติกส์คือการวางแผนและเชื่อมประสานกิจกรรมต่างๆ ที่สำคัญและจำเป็นเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการและได้คุณภาพตามที่ได้ตั้งเป้าประสงค์ไว้ในขณะที่มีต้นทุนที่ต่ำที่สุด โลจิสติกส์จึงเป็นการเชื่อมโยงกันจากต้นน้ำ สู่กลางน้ำ และปลายน้ำเข้ามาไว้ด้วยกัน โดยเชื่อมโยงทั้งระบบภายใน ระบบภายนอก หรือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวคิดคุณภาพการบริการ

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” เอาไว้ว่า “การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ” (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) และการบริการยังต้องคำนึงถึง

1. ความสอดคล้องกันกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เจาะจงเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือคือ การบริการจะต้องสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้คน

จำนวนมาก โดยที่ไม่เจาะจงเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นสำคัญ

2. ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของการบริการ โดยการบริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดเป็นบรรทัดฐานของการบริการ

3. ความเสมอภาคและเท่าเทียม การบริการจะต้องให้บริการสำหรับทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

4. ประหยัด กล่าวคือ ทรัพยากรที่ใช้ไปสำหรับการบริการจะต้องใช้อย่างคุ้มค่า และมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

5. ความสะดวก การบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้นจะต้อง สะดวกสบาย ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดภาระต่อผู้รับบริการ และไม่ทำให้รู้สึกยุ่งยากลำบากใจ (สุนันทา ทวีผล, 2550) โดยมีหลักปฏิบัติในการบริการให้เกิดความสำเร็จ (วิเชียร ชันรชต์. 2540; อ้างอิงจาก วีระพล เอี่ยมโสภณ. 2547: 25) ดังนี้

- (1) สถานที่ต้องเอื้อต่อการเข้ามาใช้บริการ เช่น สะอาด สะดวก สบาย สวยงาม
- (2) การเตรียมพร้อมของผู้ให้บริการ เตรียมทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงบุคลิกภาพ
- (3) การตรงต่อเวลา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ
- (4) ความกระตือรือร้น ความใส่ใจ พร้อมที่จะให้บริการ
- (5) สามารถให้รายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความเสมอภาคและเท่าเทียม
- (6) อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ให้ผู้มารับบริการได้รู้สึกประทับใจ
- (7) ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายหรืออาการไม่เต็มใจที่จะบริการ เมื่อกำลังตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ
- (8) กรณีมีงานเร่งด่วนแทรกกระหว่างการบริการ และมีจำเป็นที่จะต้องละจากงานที่กำลังบริการอยู่นั้นจะต้องแจ้งผู้รับบริการให้ได้ทราบว่าใครที่จะมาแทนตนเอง
- (9) กรณีมีผู้รับบริการเข้ามาจำนวนมากพร้อม ๆ กัน จะต้องมีการจัดลำดับก่อน-หลัง ตามหมายเลข และแสดงออกถึงความยินดีที่พร้อมจะให้บริการ เช่น พุดจาไพเราะ น้ำเสียงนุ่มนวล ส่งยิ้มให้ผู้รับบริการ
- (10) กรณีประสบปัญหากระทบกระเทือนหรือขัดแย้งกับผู้รับบริการ หากตนเองไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้เชิญผู้รับบริการไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างสภาพพื้นที่ดีให้กับองค์กร หรือทำการเชิญเข้าไปพบกับหัวหน้างานเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา

คุณภาพการบริการคือความสามารถของการตอบสนองการบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างความแตกต่าง ผู้ให้บริการจำเป็นเสนอคุณภาพการบริการของตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ ผู้รับบริการจะรู้สึกถูกใจหากได้รับบริการตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้ (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) และประเด็นสำคัญของคุณภาพบริการที่ถูกกล่าวถึงในงานของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) กล่าวไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ยากต่อการประเมินสำหรับผู้บริโภค เมื่อเทียบกับคุณภาพสินค้า
2. ความเข้าใจหรือรับรู้คุณภาพการบริการ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (ผู้รับบริการ) กับงานบริการที่เกิดขึ้นจริง
3. การประเมินคุณภาพ ไม่เพียงแต่จะต้องพิจารณาผลลัพธ์จากการบริการ แต่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินกระบวนการของการบริการ

โดยคุณภาพการบริการเป็นการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการซึ่งเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการบริการที่เกิดขึ้นจริง (ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จริงถึงการบริการ) หากทั้งสองส่วนข้างต้นมีความสอดคล้องกันหรือเป็นผลในทางบวก กล่าวคือ การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือเกิดไปว่าความคาดหวัง (ในทางบวก) ย่อมส่งผลให้การบริการเกิดเป็นคุณภาพการบริการนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ได้ระบุใน A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้กำหนดไว้ 10 มิติ ได้แก่

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| (1) ความไว้วางใจ (Reliability) | (2) การตอบสนอง (Responsiveness) |
| (3) ทักษะความสามารถ (Competence) | (4) การเข้าถึง (Access) |
| (5) ความมีน้ำใจ (Courtesy) | (6) การสื่อสาร (Communication) |
| (7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | (8) ความปลอดภัย (Security) |
| (9) ความเข้าใจ (Understanding) | (10) สามารถจับต้องได้ (Tangibles) |

และจากมิติของการบริการแบบกว้างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการ กรอบการทำงานที่เป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะได้จากผู้ให้บริการ ซึ่งจะถูกกำหนดออกมาใน 5 มิติ (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1990) ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ (ระบุเอาไว้) อย่างน่าเชื่อถือและเที่ยงตรง

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจพร้อมที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) อย่างทันท่วงที

3. การรับประกัน (Assurance) ความรู้และมารยาทของพนักงาน รวมไปถึงทักษะความสามารถของพนักงาน การสื่อสารหรือถ่ายทอดความไว้วางใจและให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่เข้ารับบริการ อีกทั้งสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4. การเข้าอกเข้าใจหรือการเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการอย่างสะดวกสบาย เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

5. สามารถจับต้องได้ (Tangibles) การมีอยู่ของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ

แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศการสร้างคามพึงพอใจให้ผู้มารับบริการในระดับที่เกินมาตรฐานของการบริการ โดยที่ครอบคลุมทั้งบุคลากรหรือผู้ให้บริการ (เสรี วรพงษ์, 2558) กล่าวคือ

1. มีการพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบุคลากร สร้างจิตสำนึกด้านการบริการ โดยคำนึงถึงเวลา ความถูกต้อง ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการทำงานและบริการอย่างเป็นธรรมชาติ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากร ก่อให้เกิดความรักต่อองค์กร และจะไม่ทำให้องค์กรเสื่อมเสีย ส่งเสริมการประเมินตนเองจากการบริการ โดยสามารถประเมินจากผู้มาติดต่อเข้ารับบริการมีความพึงพอใจ ประทับใจการบริการหรือไม่ และต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. สภาพแวดล้อมในองค์กร จะต้องเหมาะสมกับการทำงานบริการ มีความสะดวกสบาย บรรยากาศน่าอยู่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อต่องานบริการ รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสถานที่ที่ต้องพร้อมสำหรับการบริการอยู่เสมอ

3. กระบวนการดำเนินงาน คำนึงถึงขั้นตอนที่เหมาะสม กระชับเพื่อความรวดเร็วในการบริการ รวมไปถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มัน้อยลง ระยะเวลาสั้นลง ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นต้องงานออกไป

2.5 แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจคือความรู้สึกของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อประสบกับความสำเร็จตามเป้าประสงค์ (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973) และความพึงพอใจยังอาจจะเป็นความรู้สึกที่เป็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แต่ความรู้สึกด้านบวกเป็นความรู้สึกที่จะนำไปสู่ความสุข

ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความรู้สึกเชิงบวกที่สามารถย้อนกลับไปสร้างความรู้สึกเชิงบวกอื่น ๆ ได้หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความสุขแบบย้อนกลับ ซึ่งเป็นความซับซ้อนทางความรู้สึกมีความสุขของมนุษย์ที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกอื่น ๆ (Shelly, 1975)

คำจำกัดความได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” คือ ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการรับบริการของสถานบริการนั้น ๆ (วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550) และยังเป็นทัศนคติหรือแนวความคิดที่รับรู้ได้จากภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังของผู้รับบริการว่าจะได้รับ หากได้รับบริการตามที่ได้หวังไว้ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง, 2545) และอีกทั้ง มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ยังได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็นหลาย ๆ ด้าน ดังนี้

1. ความสะดวก กล่าวคือ สถานที่บริการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการต้องมีความพร้อมอยู่เสมอ เช่น มีรูปแบบหรือขั้นตอนของการบริการอย่างชัดเจน พื้นที่บริเวณสำหรับให้บริการมีเพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ

2. พนักงานผู้ให้บริการ คือ มีจิตใจที่พร้อมในการบริการ มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มารับบริการ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และอาจรวมไปถึง ความเหมาะสมของเครื่องแบบที่สวมใส่ ที่จะต้องสอดคล้องกับสถานที่บริการ

3. คุณภาพการบริการ หมายถึง มีระเบียบแบบแผนในการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจนในแต่ละขั้นตอน มีพนักงานคอยให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ มองถึงผลลัพธ์ของการบริการที่ผู้รับบริการจะได้

4. ระยะเวลาดำเนินการ คือ มีเวลาดำเนินการชัดเจนสำหรับการให้บริการ การวางกรอบของระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนต้องเหมาะสมกับลักษณะงานที่จะมีความยากง่ายแตกต่างกัน และมีมาตรการหรือแนวทางเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึง

5. ข้อมูลหรือข่าวสารได้รับจากบริการ กล่าวคือ ข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องเป็นข้อมูลปัจจุบันและสอดคล้องกับการบริการ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย สามารถรับข้อมูลได้อย่างเร็ว ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจที่จะเข้ามาใช้บริการและผู้ให้บริการเองก็จะมีภาระงานน้อยลง

และ ภูวนาถ เทียมตะขบ (2553) ได้กล่าวไว้บางส่วนว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการ จะมุ่งเน้นไปที่การสำรวจจากตัวลูกค้าเองหรือผู้รับบริการ โดยการประเมินจากความพึงพอใจที่เกิดจากบริการที่ได้รับ (McComick, 1965. และ Kotler, 1994. อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม เป็นความรู้สึก แนวความคิดหรือทัศนคติเชิงบวกของแต่ละบุคคลที่ตอบสนองต่อความมุ่งหมายตั้งใจที่มีต่อการกระทำในสิ่งที่ปรารถนาหรือคาดหวังไว้ ซึ่งหากการกระทำนั้น ๆ สามารถตอบสนองความปรารถนาได้มากเท่าไรความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะมากซึ่งสอดคล้องกัน สำหรับแต่ละ

บุคคลย่อมมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันตามความคาดหวังที่มีของบุคคลคนนั้น โดยความคาดหวังสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น

ปัจจัยที่จะสะท้อนถึงความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการบริการคือ สิ่งที่จะสามารถนำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการบริการซึ่งเป็นความรู้สึกในเชิงบวก ผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ พฤติกรรมและการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ได้แสดงออกมาจะต้องเป็นการกระทำที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตใจที่พร้อมบริการ การมีระเบียบแบบแผนที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งคาดหวังว่าจะสามารถตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง การมีระบบที่เดินทางไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการพึ่งพาเทคโนโลยียังเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่จะช่วยให้การบริการเกิดการพัฒนา ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกัน การที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการจะต้องบริการให้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้คาดหวังเอาไว้ (อนงคณาภ แก้วไพฑูรย์, 2554) และจากการศึกษาของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการ โดยสรุปแล้วมีดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้วยภาระหน้าที่ของผู้ให้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอยู่เสมอ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจแรกและส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริการ กล่าวคือ การมีอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในระดับที่ดีเยี่ยม การพูดจาอย่างชาญฉลาดและมีน้ำเสียงที่สื่อถึงความเป็นมิตร

2. ระบบการบริการ คือ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดีเยี่ยม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ บริการอย่างเสมอภาค ได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้รับบริการ และจะต้องเป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน มีความปลอดภัย เข้าใจง่าย และที่สำคัญคือมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งอย่างที่ถูกรอบตัว ทั้งสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพ อย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และที่ไม่สามารถจับต้องได้อย่างวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมต่าง ๆ การที่มีสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศที่ดี เอื้อต่อการให้บริการ ย่อมที่จะส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการยังสามารถสัมผัสได้ถึงสิ่งนี้เช่นกัน

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งที่มีผลถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยที่ผู้ให้บริการมี

การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น ประหยัดงบและค่าใช้จ่าย เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิผลหรือเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ

5. ระยะเวลาการบริการ เป็นขอบเขตของเวลาที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ทันต่อเวลาที่ถูกคาดหวัง โดยมีการบริการที่รวดเร็ว บริการตรงต่อเวลา หรือแม้แต่การบริการที่ได้รับรู้สึกคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป

6. ความสะดวกสบายในการให้บริการ คือการบริการที่ไม่ซับซ้อน มีลำดับและขั้นตอนที่เรียบง่ายชัดเจน มีแบบแผนการดำเนินงานที่แน่นอน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ ช่องทางที่หลากหลายสำหรับการให้บริการ

ดังนั้นกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของความรู้สึกเชิงบวกอีกอย่างหนึ่งที่เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอต่อความปรารถนาของคน ๆ หนึ่ง ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจมีทั้งแบบนามธรรมและรูปธรรม ขึ้นอยู่กับทัศนคติของแต่ละบุคคลในการคาดหวัง หากมองในมุมด้านการบริการแล้วนั้นผู้ให้บริการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้หรือสามารถสร้างความรู้สึกเชิงบวกโดยมีปัจจัยข้างต้นมาเป็นกรอบในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อให้การบริการนั้น ๆ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.6 แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.6.1 ประสิทธิภาพ

ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้ถูกให้คำนิยามออกมาอย่างมากมาย ตัวอย่างเช่น

John David Millet (1954. อ้างอิงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังนี้คือ ผลของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจจากมนุษย์และได้รับผลประโยชน์ได้จากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced)

Herbert Alexander Simon (1960) ให้ทัศนะของประสิทธิภาพไว้อย่างน่าสนใจ กล่าวคือ งานที่จะมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้พิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยการนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ดังนั้นจากแนวคิดดังกล่าว ประสิทธิภาพจะเท่ากับผลลัพธ์ที่กลับด้วยการนำเข้า และบวกกับความพึงพอใจหากเป็นในส่วนของการบริการองค์กรของรัฐ

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency ประสิทธิภาพของงาน

O = Output ผลลัพธ์ของงานที่ออกมา

I = Input การนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้

S = Satisfaction ความพึงพอใจของงานที่ออกมา

Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1989) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจเอาไว้ซึ่งรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) สำหรับการผลิตและการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยที่ประสิทธิภาพสูงสุดนำไปสู่ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพตามที่ต้องการในกรอบเวลาอย่างเหมาะสมรวมถึงต้นทุนที่ต่ำ เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และบริบท และหากมองในมุมนี้ ประสิทธิภาพของธุรกิจสามารถแบ่งองค์ประกอบได้เป็นดังนี้ ต้นทุน ปริมาณ เวลา คุณภาพ และวิธีการ (หรือขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน)

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยา คีนันท์ (2537) ได้แบ่งมุมมองของประสิทธิภาพออกเป็นดังนี้

1. มุมมองด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนที่มีอยู่ได้น้อยกว่าผลลัพธ์ที่ออกมา หรือกล่าวคือการใช้ต้นทุนได้อย่างคุ้มค่า
2. มุมมองด้านกระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง มีการทำงานที่ง่ายขึ้น สะดวกสบายกว่าเดิม หรือการทำงานที่รวดเร็วขึ้น โดยที่ถูกต้องตามระบบและกระบวนการขั้นตอนที่มี
3. มุมมองด้านผลลัพธ์ หมายถึง การทำที่เกิดผลประโยชน์และทันเวลาตามที่คาดหวังนำไปสู่ความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจขึ้นกับผลลัพธ์ที่ออกมา

Kurland and Bailey (2002) ประสิทธิภาพจะกล่าวถึงขอบเขตของภาระงานที่ปฏิบัติสำเร็จแล้วในแต่ละบุคคลโดยที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ในด้านระยะเวลาสำหรับการดำเนินการนั้นประสิทธิภาพจะมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายที่ดำเนินการแบบระยะสั้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ กระบวนการและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าประสงค์ โดยมีทรัพยากรที่มีอยู่มาเป็นกรอบเงื่อนไขการดำเนินงาน นั่นคือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.6.2 ประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิผลได้ถูกให้ความหมายอย่างมากมายและกว้างขวาง เช่นเดียวกับความหมายของประสิทธิภาพ

Kurland and Bailey (2002) ได้กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นเหมือนกรอบของภาระงานที่พนักงานพึงต้องปฏิบัติให้สำเร็จตามเวลาเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้แล้ว ประสิทธิภาพนั้นคือความสามารถในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ถูกวางไว้ ซึ่งจะคำนึงถึงผลลัพธ์เป็นสำคัญโดยที่หากมองถึงด้านระยะเวลาแล้วจะมีระยะเวลาที่อาจจะยาวนานกว่าเป้าหมายของประสิทธิภาพ

Yuchtman E. and Seashor S.E. (1967. อ้างอิงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) ความสามารถในการได้มาของทรัพยากรจากสภาพแวดล้อม หรือการประเมินความสามารถขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่า

อนันท์ งามสะอาด (2551. อ้างอิงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า ความสำเร็จของงานที่ได้เป็นไปตามความความคาดหวังที่ได้ถูกกำหนดไว้ โดยมีเป้าหมายใน 2 ลักษณะคือ

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ กล่าวคือ จะถูกกำหนดด้วยปริมาณ ประเภท หรือสิ่งที่สามารถบอกเป็นจำนวนได้ และต้องดำเนินการไปให้ถึงจำนวนที่ตั้งเป้าไว้

2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ กล่าวคือ ผลลัพธ์ในเชิงคุณค่าที่จะได้รับจากการดำเนินงานต่าง ๆ

และยังเน้นไปที่ปลายทางของการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามที่ได้ตั้งไว้ โดยมีการประเมินเพื่อชี้วัดอย่างชัดเจน พิสูจน์ได้

ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง ผลลัพธ์ที่สำเร็จแล้วโดยได้จากการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ของงานกับเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ก่อนการดำเนินงาน

2.7 การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) มาจากการประชุมขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) เมื่อปี ค.ศ.2012 ณ ริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล หรือ Rio+20 ได้มีการเสนอเป้าหมายการพัฒนาหลังปี 2015 (Post-2015 Development) หรือวาระการพัฒนา 2030 (Agenda 2030) แต่ปัจจุบันรู้จักในนาม เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals :

SDGs) (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2017) (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2017) และต่อมาได้มีการลงนามจาก 193 ประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติใน ค.ศ. 2015 โดยมีพันธกิจร่วมกันทั้งหมด 17 เป้าหมาย เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาคมโลก ในระดับส่วนปัจเจกบุคคล (Individual) และระดับองค์กรภาคประชาสังคม (Civil Society Organizations: CSOs)

การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป็นการมองอย่างเชื่อมโยงแต่ละองค์ประกอบในการพัฒนาเข้าไว้ด้วยกัน องค์ประกอบที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Brundtland, 1987) อันได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth) ความครอบคลุมทางสังคม (Social Inclusion) และการปกป้องสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection) ทั้งนี้การกำหนดการดำเนินการได้ถูกแบ่ง เป็น 3 มิติ ให้สอดคล้องกับองค์ประกอบข้างต้น ดังนี้ 1) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ให้ประชาชนได้เข้าถึงปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ และการบริการด้านสุขภาพ รวมไปถึงโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต 2) การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน คือ การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และก๊าซเรือนกระจก การพัฒนานวัตกรรมด้านพลังงานทดแทนหรือพลังงานสะอาด การจัดการนวัตกรรมการเกษตรที่ยั่งยืน 3) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม คือการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) ส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของประชากร โดยที่ไม่แบ่งชนชั้น เพศ ศาสนา ภาษา เชื้อชาติและสีผิว ทั้งนี้จะถูกเชื่อมกันด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงปัจเจกบุคคลที่จะต้องร่วมกันมีส่วนในการขับเคลื่อน โดยที่อยู่ภายใต้กฎหมายสิทธิมนุษยชน เพื่อให้การขับเคลื่อนดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการ ความเชื่อมั่นของคนในสังคม

การประยุกต์แนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนให้สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ โดยต้องอาศัยวิสัยทัศน์ (Capacity) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและกรอบแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยที่ต้องพิจารณาทั้งข้อดีและข้อเสียที่จะเกิดขึ้น รวมไปถึงผลประโยชน์ของสังคมในภาพกว้างโดยรอบที่จะได้รับและสิ่งที้องค์กรจะได้รับคืนกลับมา (พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, 2018) ตัวอย่างเช่น

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคาดการณ์ถึงโอกาสทางธุรกิจในอนาคตที่มีความท้าทายต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจะนำไปสู่ปัจจัยด้านโอกาสทางการตลาดสำหรับการพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างมีวัฒนธรรม

2. การเพิ่มคุณค่าด้านความยั่งยืนขององค์กรธุรกิจ พิจารณาความยั่งยืนให้สอดคล้องกับห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างและการประคองคุณค่าของธุรกิจเอาไว้ เช่น การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับแบรนด์ การพร้อมที่จะสรรหาตลาดใหม่ ๆ การปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน การสร้างหรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น

3. สร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน องค์กร และผู้มีส่วนได้เสีย มีการรับรู้ต่อการพัฒนานโยบายให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นภาพสะท้อนอย่างหนึ่งของความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ พึงมี

4. สร้างเสถียรภาพให้กับองค์กรในด้านการตลาดและสังคม เพราะธุรกิจหนึ่ง ๆ ไม่อาจจะประสบผลสำเร็จได้ภายใต้สังคมที่ล้มเหลว การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนจะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และประสบผลสำเร็จ สิ่งนี้จึงจำเป็นต้องมีการลงทุนเพื่อดำเนินการให้เกิดขึ้น

5. ทำให้องค์กรมีตัวกลางและวัตถุประสงค์ร่วมกัน วางกรอบการดำเนินงานและการสื่อสารโดยใช้การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งเกี่ยวข้องกันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้ได้รับรู้ด้านการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกันและถูกเชื่อมโยงกัน 5 ด้าน (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ได้แก่

1. การพัฒนาบุคคล (People)
2. สิ่งแวดล้อม (Planet)
3. เศรษฐกิจและความมั่นคง (Prosperity)
4. สันติภาพและความยุติธรรม (Peace)
5. ความเป็นหุ้นส่วนกันด้านการพัฒนา (Partnership)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตามแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน มหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาด้านความยั่งยืนสำหรับการกำหนดกรอบนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และส่งเสริมคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกันระหว่างพันธกิจของมหาวิทยาลัยและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน นิวัติ แก้วประดับ (อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์) ได้กล่าวไว้ และมี ดร.อัทฉัย เอื้ออนันตสันต์ ในฐานะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาด้านความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กล่าวว่า มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับมหาวิทยาลัย วิทยาเขต คณะ บุคลากร และนักศึกษา โดยครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมาย มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายด้านกายภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่ยั่งยืน ครอบคลุมด้านพลังงาน ด้านการจัดการน้ำ ด้านการจัดการขยะ ด้านการจัดระบบขนส่งสาธารณะ และด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้มุ่งเน้นไปยัง 6 เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ

เป้าหมายที่ 3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Good Health and Well-being)

เป้าหมายที่ 7 พลังงานสะอาดที่เข้าถึงได้ (Affordable and Clean Energy)

เป้าหมายที่ 14 นิเวศทางทะเลและมหาสมุทร (Life Below Water)

เป้าหมายที่ 15 ระบบนิเวศทางบก (Life on Land)

เป้าหมายที่ 16 สันติภาพและสถาบันเข้มแข็ง (Peace, Justice and Strong Institutions)

เป้าหมายที่ 17 หุ่นส่วนเพื่อการพัฒนา (Partnership for The Goals)

โดยสอดคล้องกันในด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ของบริบทพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2021)

กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นพันธกิจร่วมกันระดับโลก แต่องค์กรสามารถนำมาใช้เป็นกรอบของการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และบริบทขององค์กรที่มีความแตกต่างกัน โดยจะครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่จะเกื้อกูลกันทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาที่จะคำนึงถึงผลลัพธ์ในระยะยาว การพัฒนาที่ยั่งยืนจะทำให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและมั่นคง เกิดการวางแผนการพัฒนาอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณพนัช มีสุข (2563) เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คนจากผู้บริหารและหัวหน้างาน และการวิจัยเชิงปริมาณใช้ประชากร 64 คนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากในแต่ละด้านนี้ สำหรับการทำงาน มีด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ด้านการใช้หลักเหตุผล ด้านความยุติธรรม ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ด้านการทำงานที่มีมาตรฐาน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มงาน เป็นต้น ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านประสิทธิภาพของการทำงานไม่แตกต่างกัน และในส่วนของ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ มองได้ว่า ควรแก่การเพิ่มรางวัลหรือผลตอบแทนสำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความเสมอภาคกัน ควรกำหนดความคาดหวังของภาระงานที่ได้รับอย่างชัดเจน มีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานของการทำงาน

เมธาวิ เนตรวิริยะกุล และวัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร และนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น พบว่า เมื่อแบ่งแต่ละด้านจะได้ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งสรุปได้ว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับมาก

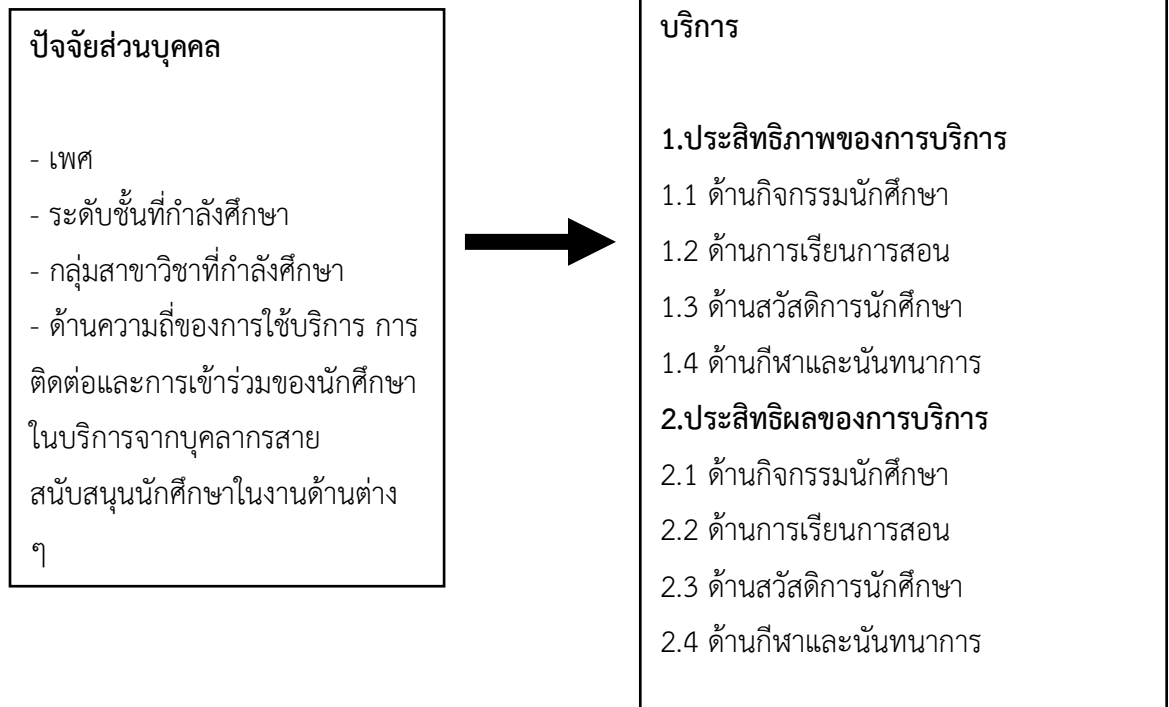
อัญชลี พลอยเพชร (2560) มีการศึกษาในประเด็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ที่น่าสนใจ คือ 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปี 2558 ซึ่งได้กำหนดตัวอย่างแบบเจาะจง ตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และผลการวิจัย พบว่า 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การจัดโครงสร้างองค์กร โดยมีหน่วยงานสำหรับงานประกันคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการมีเครื่องมือที่สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น การจัดอบรมสำหรับบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ มีการสรุปการจัดทำรายงานของผลการดำเนินการ (SAR) มีการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นประจำทุกปีการศึกษา เฉลี่ยสูงสุด และสามารถที่จะระบุกระบวนการผลิตบัณฑิตโดยมีกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประสิทธิผลขึ้นในระดับใด สามารถนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับที่น้อยที่สุด

จิตรกัญญา ปิมปา (2020) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 377 คน จำแนกตามสถานภาพและทำการตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษา โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น จากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังต่ำสุด เป็นไปดังนี้คือ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า ด้านวินัยนักศึกษา ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ และด้านทุนการศึกษา 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษา พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษาแตกต่างกัน

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



2.10 สมมติฐานการวิจัย

2.10.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการจะแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs)

การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
- 3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 9,391 คน (กองนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564)

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ (นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศิลปศาสตร์ วิทยาการจัดการ) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ การแพทย์แผนไทย เภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สัตวแพทยศาสตร์) และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี (วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) (ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล, 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้กำหนดให้กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีองค์ความรู้เรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) จาก 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี โดยเกณฑ์การเลือกกลุ่มเป้าหมายเป็นการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 6 คน (Morse, 1994) หรือให้สัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะมีการอิ่มตัว (กองนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564)

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 20,353 คน โดยคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973. อ้างอิงใน นิพนธ์ เรื่องหิริญวณิช, วรณีย์ เนียมหอม และสันติ ศรีสวนแดง, 2560 และ วัลลภ รัฐฉัตร รานนท์, 2019) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{20,353}{1 + (20,353)(0.05)^2} = \frac{20,353}{1 + 50.8825}$$
$$n = 392.29$$

โดย N คือ จำนวนประชากร
n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ 393 คน ซึ่งสอดคล้องกับตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนประชากรที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

3.1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยเชิงคุณภาพจะมีการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตามแต่บังเอิญ (Accidental Sampling) โดยที่เป็นกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีความยินดีในการทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ วิจัยด้วยรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึง

เป็นแบบการสัมภาษณ์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 คำถามเชิงลึกที่ใช้ในการสัมภาษณ์อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานฝ่ายสนับสนุนนักศึกษา โดยจะมีคำถามปลายเปิดในประเด็นของการทำงาน วิธีการดำเนินงาน แนวทางปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาที่สัมพันธ์กับนักศึกษา โดยการดำเนินงานนั้นอาศัยหลักของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)

3.2.2 เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistics Packages for the Social Science : SPSS) มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัยผลของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ โดยที่เครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูลวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบข้อมูลแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบถาม ซึ่งการเลือกข้อที่ใช่ที่สุด ตัวอย่างเช่น 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับ (Rating Scale) ของทัศนคติด้านความพึงพอใจของข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภารกิจงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านการเรียนการสอนและแนะแนวการศึกษา ด้านสวัสดิการและหอพักนักศึกษา และด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ โดยแต่ละด้านจะมีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งจะแบ่งระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ (Wade M Vagias, 2006. อังไฉ พัทธนิรินทร์ ธนทรัพย์บุรุษโชติ และ ศศิธร สำราญจิต, 2559) เกณฑ์การให้คะแนน เป็นดังนี้

มากที่สุด	น้ำหนักเท่ากับ	5
มาก	น้ำหนักเท่ากับ	4
ปานกลาง	น้ำหนักเท่ากับ	3
น้อย	น้ำหนักเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	น้ำหนักเท่ากับ	1

การหาค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดเป็นช่วงระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ความกว้างของอันตรภาคชั้นสามารถคำนวณช่วงได้เท่ากับ $(5-1) \div 5 = 0.8$ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของแต่ละอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

1.00-1.80	หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
2.61-3.40	หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
4.21-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ของการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่จัดทำขึ้น มาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย อันได้แก่ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Content Reliability) และการตรวจสอบจริยธรรม โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์ และขอคำแนะนำเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้ถูกต้อง

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด และขอคำแนะนำเพิ่มเติม

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

3.3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถามของการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น มาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย อันได้แก่ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Content Reliability) และการตรวจสอบจริยธรรม โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณา

ความถูกต้องของแบบสอบถาม และขอคำแนะนำเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขสอบถามให้ถูกต้อง

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด และขอคำแนะนำเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วน ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทั้งเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพและเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมี 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) หมายถึง การนำแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปทำการตรวจสอบว่าแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถามนั้นมีความเที่ยงตรงหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งวิธีการตรวจสอบจะนำไปสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้คะแนนด้านหลังแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม

+1 หมายถึง คำถามตรงหรือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง ไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective: IOC) หากมีค่าเฉลี่ย 0.5 ขึ้นไป สามารถนำแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถามนั้นไปใช้ได้ (ปัญญวัฒน์ อภิวัฒน์กุล, พจิมาศ กิตติปัญญางาม, ธวัชชัย สุวรรณโท, อาทิตย์ บุญรอดและเสริมศักดิ์ สุมานนท์. 2563 อ้างอิงใน ชลธิชา พาชู, น้ำตาล จำรัสลาภ, ปรีชญ์ ปิยะไทยเสรี, พิมพ์ลภัส ถิ่นผาสุวรรณ และ นริศรา ภาควิธี, 2565)

ขั้นตอนที่ 2 การหาค่าความเชื่อมั่น หมายถึงคำถามข้อนั้น ๆ ถามบุคคลคนเดิม ถามเมื่อไหร่ก็ยังคงเข้าใจความถามเช่นเดิม การหาค่าความเชื่อมั่นวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อแบบสอบถามผ่าน ไอโอซี จากนั้นนำไปใช้สัมภาษณ์ นำคำสัมภาษณ์มาถอดความ จัดพิมพ์ให้เรียบร้อย ส่งไปให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยืนยันหรือแก้ไขให้ตรงกับที่ให้สัมภาษณ์มาครั้งแรก การหาค่าความเชื่อมั่นวิจัยเชิงปริมาณ นำแบบสอบถามที่เป็นระดับความสำคัญไปสอบถามตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาจัดเรียงข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) หากคำนวณแล้วมากกว่า 0.7 สามารถนำแบบสอบถามนั้นไปใช้เก็บข้อมูลได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของของครอนบัก

n คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

จากการวิเคราะห์การหาค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นของเนื้อหา โดยที่ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective: IOC) และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ในภาพรวมของแบบสอบถาม เป็นดังนี้

1.แบบสอบถามการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) = 1.00

2.แบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) = 0.97

และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) = 0.95

ขั้นตอนที่ 3 การนำเครื่องมือไปตรวจจรรยาบรรณ หมายถึง การสอบถามนั้นละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือไม่ หรือถามลึก หรือถามวกวนจนทำให้ผู้ตอบอึดอัดทรมานใจ ตลอดจนกระบวนการสอบถามมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

3.5.1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 1 ทำการนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์พร้อมส่งคำถามที่จะสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อได้รับคำตอบอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์ต้องตรงเวลาและใช้เวลาสัมภาษณ์ 30-40 นาที

ขั้นตอนที่ 3 ก่อนสัมภาษณ์ควรขออนุญาตบันทึกเสียง หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกในการบันทึกเสียง ผู้วิจัยจะไม่ทำการบันทึกเสียงหรือลบลอบบันทึกเทปโดยไม่ได้รับอนุญาต เหล่านี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณ

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมข้อมูลมาถอดเทป จัดพิมพ์ เพื่อเตรียมดำเนินการ จากนั้นส่งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยัน หรือแก้ไข ก่อนที่จะนำสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปดำเนินการต่อในข้อ 3.6

3.5.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อได้เครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพต่าง ๆ แล้ว ให้พิจารณาว่าจะเก็บแบบตัวต่อตัวหรือแบบออนไลน์ หากเก็บระบบออนไลน์ จะต้องนำไปขึ้นระบบที่สามารถส่งออนไลน์ได้ เช่น Google Form ซึ่งจะถูกกำหนดไว้ตั้งแต่บทที่ 3

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ต้องเป็นการเก็บข้อมูลแบบสะดวก หมายถึง หากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ถูกระบุไว้ในบทที่ 3 ให้ดำเนินการเก็บแบบไม่เจาะจง

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณมักเก็บเกี่ยวละ 3-5 เนื่องด้วยด้วยอาจจะต้องมีแบบสอบถามบางส่วนถูกคัดออก

ขั้นตอนที่ 4 จัดพิมพ์ข้อมูลในตารางวิเคราะห์ ทั้งนี้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณต้องอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 ตรงขอบเขตเวลา

3.6 วิเคราะห์ข้อมูล สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 1 หากเป็นคำถามกึ่งโครงสร้างหรือคำถามที่มีโครงสร้างให้ตั้งประเด็นโครงสร้างนั้นเป็นแนวอน จากนั้นอ่านข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์แล้วจับประเด็นเพื่อใส่ให้ตรงกับในช่องของประเด็นนั้น ๆ และทำไปเรื่อย ๆ จนครบทุกคน เมื่อครบทุกคนแล้วให้รวมประเด็นที่เหมือนกันเรียกขั้นตอนนี้ว่า การสังเคราะห์ข้อมูลหากเป็นคำถามที่ไม่มีโครงสร้างให้อ่านข้อมูลของทุกคนก่อน จากนั้นจับประเด็นว่ามีประเด็นอะไรที่กล่าวซ้ำ ๆ กัน จึงเอาประเด็นนั้นมาตั้งเป็นโครงสร้างเพื่อใส่ข้อมูลที่เหมือนกันลงไป เรียกว่า การสังเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 รวมประเด็นที่ตอบคำถามคล้ายกันไว้ด้วยกัน จากขั้นตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาแยกประเด็นแล้วทำการสอบถามซ้ำ เพื่อหาข้อสรุปและยืนยันคำสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเนื้อหาการสัมภาษณ์มาแยกและจัดเป็นหมวดหมู่ โดยจัดความคิดเห็นที่ซ้ำกันรวมเข้าไว้ด้วยกัน เรียงลำดับจากข้อมูลที่ซ้ำกันมากไปอย่างน้อย นั้นแสดงว่าความเห็นดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญซึ่งเรียงลำดับกันมาจากมากไปหาน้อย (Jamaramarn and Thanaratchataphoom, 2003)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติตามที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้ หรือเรียกว่าการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ด้วยการวิเคราะห์แบบเปรียบเทียบรวมกลุ่ม (Independent Sample t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการจะแตกต่างกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้วิธีการนำเสนอผลการวิจัย 2 แบบดังนี้

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สัญลักษณ์ทางสถิติสำหรับการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระหรือองศาอิสระ (Degree of Freedom)
$Z_{skewness}$	แทน	ค่าสัมบูรณ์ความเบ้ (Skewness)
$Z_{kurtosis}$	แทน	ค่าสัมบูรณ์ความโด่ง (Kurtosis)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ค่าผลรวมของกำลังสองของการเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	เลขนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H_0	แทน	สมมติฐานหลักหรือสมมติฐานว่าง (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรองหรือสมมติฐานทางเลือก (Alternative Hypothesis)

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4.1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา และความถี่ที่เคยติดต่อ เข้าร่วม หรือได้รับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาในงานด้านต่าง ๆ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตาราง (1) จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

(n=393)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	90	22.9
	หญิง	303	77.1
ชั้นปีที่กำลังศึกษา	ชั้นปีที่ 1	61	15.5
	ชั้นปีที่ 2	148	37.7
	ชั้นปีที่ 3	136	34.6
	ชั้นปีที่ 4	48	12.2
	ชั้นปีที่ 5	0	0
	ชั้นปีที่ 6	0	0

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา			
	กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ	134	34.1
	กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	80	20.4
	กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	179	45.5
ความถี่ของการใช้บริการ			
ติดต่อและเข้าร่วมของ	1-5 ครั้ง/ปีการศึกษา	335	88.2
นักศึกษาจากบุคลากรสาย	6-10 ครั้ง/ปีการศึกษา	43	10.9
สนับสนุนนักศึกษาในงาน	มากกว่า 10 ครั้ง/ปีการศึกษา	15	3.8
ด้านต่าง ๆ			

จากตาราง (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 393 คน โดยที่สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านเพศ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และเพศชาย 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

2. ด้านชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุดจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ถัดมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 61 คนและนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 48 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.5 และ 12.2 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือนักศึกษาชั้นปีที่ 5 และชั้นปี 6 ซึ่งจำนวนที่เท่ากันคือ 0 คน

3. กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือนักศึกษากลุ่มสังคมศาสตร์และการจัดการ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และน้อยที่สุดคือนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

4. ความถี่ที่เคยติดต่อ การเข้า หรือได้รับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาในงานด้านต่างๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาที่เคยรับบริการ ติดต่อ การเข้า หรือได้รับบริการ 1-5 ครั้ง/ปี มากที่สุด จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 ถัดมาคือ นักศึกษาที่เคยรับบริการ ติดต่อ การเข้า หรือได้รับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาที่เคยรับบริการ ติดต่อ การเข้า หรือได้รับบริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

4.1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในแต่ละด้าน โดยกำหนดเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกิจกรรมนักศึกษา 2) ด้านการเรียนการสอน 3) ด้านสวัสดิการนักศึกษา และ 4) ด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา โดยแบ่งความพึงพอใจของประสิทธิภาพและประสิทธิผลออกเป็นแต่ละด้าน

ตาราง (2) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ผล
1.ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	3.975	0.678	มาก
1) ด้านกิจกรรมนักศึกษา	4.023	0.697	มาก
2) ด้านการเรียนการสอน	3.982	0.726	มาก
3) ด้านสวัสดิการนักศึกษา	3.942	0.749	มาก
4) ด้านกีฬาและนันทนาการ	3.954	0.730	มาก
2.ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	3.973	0.707	มาก
1) ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.991	0.726	มาก
2) ด้านการเรียนการสอน	3.962	0.774	มาก
3) ด้านสวัสดิการนักศึกษา	3.968	0.739	มาก
4) ด้านกีฬาและนันทนาการ	3.971	0.763	มาก

จากตาราง (2) พบว่าโดยภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.975 ซึ่งสูงกว่าประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.973

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการฯ พบว่ามีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนักศึกษาสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.023$) รองลงมาคือด้านการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3.982$) และด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{x} = 3.954$) ตามลำดับ และด้านสวัสดิการนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.942$)

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ พบว่ามีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนักศึกษาสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.991$) รองลงมาคือด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{x} = 3.971$) และด้านสวัสดิการนักศึกษา ($\bar{x} = 3.968$) ตามลำดับ และด้านการเรียนการสอนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.962$)

ตาราง (3) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ผล
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา			
1) การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปี และการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	4.024	0.722	มาก
2) การจัดกิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธี ถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนา มหาวิทยาลัย	4.021	0.722	มาก
2.ด้านการเรียนการสอน			
1) การยื่นคำร้องขอต่าง ๆ เช่น คำร้องขอแก้ตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้อง ลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอลงทะเบียนหน่วยกิต เกิน/น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น	3.974	0.775	มาก

ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ผล
2) การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียน	3.990	0.828	มาก
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา			
1) การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัส รอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ	3.822	0.851	มาก
2) หอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space)	4.053	0.773	มาก
3) การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ	3.949	0.845	มาก
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ			
1) อาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (Sport Complex)	3.931	0.765	มาก
2) อาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ	3.977	0.752	มาก

จากตาราง (3) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาในแต่ละประเด็นจะเป็นไปดังนี้

1. ด้านการกิจกรรมนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในประเด็นการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มากที่สุด ($\bar{x} = 4.024$) และรองลงมาคือประเด็นการจัดกิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนามหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 4.021$)

2. ด้านการเรียนการสอนพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในประเด็นการจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียนมากที่สุด ($\bar{x} = 3.990$) และรองลงมาคือประเด็นการยื่นคำร้องขอต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.974$)

3. ด้านสวัสดิการนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในประเด็นหอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space) มากที่สุด ($\bar{x} = 4.053$) รองลงมาคือการรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ ($\bar{x} = 3.949$) และน้อยที่สุดคือการบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ ($\bar{x} = 3.822$)

4. ด้านการเรียนการสอนพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพอาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ ($\bar{x} = 3.97$) และรองลงมาคือประเด็นอาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (Sport Complex) ($\bar{x} = 3.931$)

ตาราง (4) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา			
1) การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปี และการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	3.996	0.717	มาก
2) กิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนามหาวิทยาลัย	3.986	0.764	มาก
2.ด้านการเรียนการสอน			
1) การยื่นคำร้องขอต่าง ๆ เช่น คำร้องขอกักตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้องลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอลงทะเบียนหน่วยกิตเกิน/น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น	3.956	0.795	มาก
2) การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียน	3.969	0.880	มาก
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา			
1) การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัส รอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ	3.878	0.855	มาก

ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
2) หอพักนักศึกษาและพื้นที่ สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space)	4.014	0.752	มาก
3) การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ	4.013	0.805	มาก
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ			
1) อาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (Sport Complex)	3.969	0.790	มาก
2) อาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ	3.972	0.778	มาก

จากตาราง (4) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาในแต่ละประเด็นจะเป็นไปดังนี้

1. ด้านการกิจกรรมนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในประเด็นการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มากที่สุด ($\bar{x} = 3.996$) และรองลงมาคือประเด็นการจัดกิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนามหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.986$)

2. ด้านการเรียนการสอนพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในประเด็นการจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียนมากที่สุด ($\bar{x} = 3.969$) และรองลงมาคือประเด็นการยื่นคำร้องขอต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.956$)

3. ด้านสวัสดิการนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในประเด็นหอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space) มากที่สุด ($\bar{x} = 4.014$) รองลงมาคือการรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ ($\bar{x} = 4.013$) และน้อยที่สุดคือบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ ($\bar{x} = 3.878$)

4. ด้านการเรียนการสอนพบว่ามีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพอาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ ($\bar{x} = 3.972$) และรองลงมาคือประเด็นอาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (Sport Complex) ($\bar{x} = 3.969$)

2.การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา และด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและการเข้าร่วมของนักศึกษาในบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาในงานด้านต่าง ๆ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการจะแตกต่างกัน สามารถแยกออกได้ 4 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเพศของนักศึกษา
2. ปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษา
3. ปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาของนักศึกษา
4. ปัจจัยด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและการเข้าร่วมของนักศึกษา

1. ปัจจัยด้านเพศของนักศึกษา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

สมมติฐานปัจจัยด้านเพศของนักศึกษา

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง (5) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t- test	p- value																																																																																																
1.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	ชาย	90	3.965	0.705	-0.159	0.873																																																																																																
	หญิง	303	3.978	0.671			1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.983	0.750	-0.609	0.543	หญิง	303	4.034	0.682	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.987	0.724	0.070	0.944	หญิง	303	3.981	0.728	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.938	0.761	-0.051	0.960	หญิง	303	3.943	0.746	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.952	0.734	-0.029	0.977	หญิง	303	3.955	0.730	2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ชาย	90	3.935	0.713	-0.777	0.438	หญิง	303	3.985	0.706	1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629	หญิง	303	4.007	0.730	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.983	0.750	-0.609	0.543																																																																																																
	หญิง	303	4.034	0.682			2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.987	0.724	0.070	0.944	หญิง	303	3.981	0.728	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.938	0.761	-0.051	0.960	หญิง	303	3.943	0.746	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.952	0.734	-0.029	0.977	หญิง	303	3.955	0.730	2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ชาย	90	3.935	0.713	-0.777	0.438	หญิง	303	3.985	0.706	1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629	หญิง	303	4.007	0.730	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762								
2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.987	0.724	0.070	0.944																																																																																																
	หญิง	303	3.981	0.728			3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.938	0.761	-0.051	0.960	หญิง	303	3.943	0.746	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.952	0.734	-0.029	0.977	หญิง	303	3.955	0.730	2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ชาย	90	3.935	0.713	-0.777	0.438	หญิง	303	3.985	0.706	1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629	หญิง	303	4.007	0.730	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																			
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.938	0.761	-0.051	0.960																																																																																																
	หญิง	303	3.943	0.746			4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.952	0.734	-0.029	0.977	หญิง	303	3.955	0.730	2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ชาย	90	3.935	0.713	-0.777	0.438	หญิง	303	3.985	0.706	1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629	หญิง	303	4.007	0.730	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																														
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.952	0.734	-0.029	0.977																																																																																																
	หญิง	303	3.955	0.730			2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ชาย	90	3.935	0.713	-0.777	0.438	หญิง	303	3.985	0.706	1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629	หญิง	303	4.007	0.730	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																																									
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ชาย	90	3.935	0.713	-0.777	0.438																																																																																																
	หญิง	303	3.985	0.706			1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629	หญิง	303	4.007	0.730	2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																																																				
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.939	0.711	-0.483	0.629																																																																																																
	หญิง	303	4.007	0.730			2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638	หญิง	303	3.973	0.766	3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																																																															
2.ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.928	0.805	-0.471	0.638																																																																																																
	หญิง	303	3.973	0.766			3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621	หญิง	303	3.978	0.740	4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																																																																										
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ชาย	90	3.936	0.738	-0.494	0.621																																																																																																
	หญิง	303	3.978	0.740			4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557	หญิง	303	3.981	0.762																																																																																					
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ชาย	90	3.936	0.769	-0.588	0.557																																																																																																
	หญิง	303	3.981	0.762																																																																																																		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (5) สามารถพิจารณาได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) โดยที่มี ค่าที่ เท่ากับ -0.159 และค่า p-value เท่ากับ 0.873 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และเมื่อพิจารณารายได้พบว่า แต่ละด้านของเรื่องประสิทธิภาพในการบริการ

ของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เช่นกัน โดยแต่ละด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05

ต่อมาเมื่อความพึงพอใจของนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) โดยที่มี ค่าที่ เท่ากับ -0.777 และค่า p-value เท่ากับ 0.438 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านของเรื่องประสิทธิผลในการบริการ มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เช่นกัน โดยแต่ละด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05

2. ปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษา

การทดสอบความแปรปรวนปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษาเพื่อตรวจสอบค่า Sig. และนำผลลัพธ์ไปทดสอบสมมติฐานต่อไป

สมมติฐานปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษา

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง (6) ผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษาต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	p-value
1.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.532	3	0.844	1.845	0.138
	ภายในกลุ่ม	177.899	389	0.457		
	รวม	180.431	392			
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.206	3	1.402	2.926	0.034*
	ภายในกลุ่ม	186.363	389	0.479		
	รวม	190.568	392			
2.ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	1.676	3	0.559	1.061	0.366
	ภายในกลุ่ม	204.879	389	0.527		

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-test	p-value
	รวม	206.555	392			
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.450	3	1.150	2.067	0.104
	ภายในกลุ่ม	216.369	389	0.556		
	รวม	219.819	392			
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2.293	3	0.764	1.439	0.231
	ภายในกลุ่ม	206.702	389	0.531		
	รวม	208.996	392			
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อประสิทธิภาพในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.609	3	1.203	2.434	0.065
	ภายในกลุ่ม	192.224	389	0.494		
	รวม	195.833	392			
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.605	3	1.535	2.959	0.032*
	ภายในกลุ่ม	201.774	389	0.519		
	รวม	206.379	392			
2.ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	5.420	3	1.807	3.062	0.028*
	ภายในกลุ่ม	229.515	389	0.590		
	รวม	234.935	392			
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.912	3	0.971	1.790	0.149
	ภายในกลุ่ม	210.998	389	0.542		
	รวม	213.911	392			
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2.576	3	0.859	1.482	0.219
	ภายในกลุ่ม	225.362	389	0.579		
	รวม	227.938	392			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (6) จะได้ว่าค่าสถิติทดสอบเอฟ (F) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ เท่ากับ 1.845 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.138 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) และค่าสถิติทดสอบ (F) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ เท่ากับ

2.434 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) ดังนั้นจึงสามารถยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) กล่าวโดยสรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$)

เมื่อพิจารณาพิจารณารายด้านของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ พบว่า ด้านกิจกรรมนักศึกษามีค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 2.926 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) และรายด้านของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ พบว่า ด้านกิจกรรมนักศึกษามีค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 2.959 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) และด้านการเรียนการสอนมีค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 3.062 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) ดังนั้นจึงทำการทดสอบต่อดัวยวิธีการของ Least Significant Difference

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อตรวจสอบหาความแตกต่างที่เกิดขึ้นในแต่ละด้าน

ตาราง (7) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

ความพึงพอใจของ นักศึกษามีต่อ		ชั้นปีที่กำลังศึกษา				
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 (หรือมากกว่า)	
		\bar{x}	4.185	4.049	3.895	4.098
ประสิทธิภาพในการบริการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชั้นปีที่ 1	4.185	-	0.195	0.007*	0.514
	ชั้นปีที่ 2	4.049		-	0.154	0.669
	ชั้นปีที่ 3	3.895			-	0.081
	ชั้นปีที่ 4 (หรือมากกว่า)	4.098				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (7) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา แตกต่างจากความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีต่อประสิทธิภาพในการบริการด้าน

กิจกรรมนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษามากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 และความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา ไม่ได้แตกต่างจากความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

ตาราง (8) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อ	ชั้นปีที่กำลังศึกษา					
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 (หรือมากกว่า)		
	\bar{x}	4.169	4.016	3.860	4.060	
ประสิทธิผลในการบริการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชั้นปีที่ 1	4.169	-	0.164	0.006*	0.436
	ชั้นปีที่ 2	4.016		-	0.068	0.712
	ชั้นปีที่ 3	3.860			-	0.097
	ชั้นปีที่ 4 (หรือมากกว่า)	4.060				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (8) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างจากความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษามากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 และความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาไม่ได้แตกต่างจากความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

ตาราง (9) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีประสิทธิผลในการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อ	ชั้นปีที่กำลังศึกษา					
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 (หรือมากกว่า)		
	\bar{x}	4.163	3.991	3.822	4.018	
ประสิทธิผลในการบริการ	ชั้นปีที่ 1	4.163	-	0.143	0.004*	0.329
ด้านการเรียนการสอน	ชั้นปีที่ 2	3.991	-	0.064	0.833	
	ชั้นปีที่ 3	3.822	-	-	0.128	
	ชั้นปีที่ 4	4.018	-	-	-	
	(หรือมากกว่า)					

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (9) ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านการเรียนการสอนแตกต่างจากความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านการเรียนการสอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการด้านการเรียนการสอนมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 และความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านการเรียนการสอนไม่ได้แตกต่างจากความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการด้านการเรียนการสอน

3. ปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาของนักศึกษา

การทดสอบความแปรปรวนปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษาเพื่อตรวจสอบค่า Sig. และนำผลลัพธ์ไปทดสอบสมมติฐานต่อไป

ปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาของนักศึกษา

H0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการไม่แตกต่างกัน

H1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง (10) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาของนักศึกษาต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	p-value
1.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.590	2	0.795	1.734	0.178
	ภายในกลุ่ม	178.841	390	0.459		
	รวม	180.431	392			
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.645	2	0.323	0.662	0.516
	ภายในกลุ่ม	189.923	390	0.487		
	รวม	190.568	392			
2.ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	2.000	2	1.000	1.907	0.150
	ภายในกลุ่ม	204.555	390	0.524		
	รวม	206.555	392			
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.409	2	1.204	2.161	0.117
	ภายในกลุ่ม	217.410	390	0.557		
	รวม	219.819	392			
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	1.977	2	0.988	1.862	0.157
	ภายในกลุ่ม	207.019	390	0.531		
	รวม	208.996	392			
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.521	2	0.760	1.526	0.219
	ภายในกลุ่ม	194.312	390	0.498		
	รวม	195.833	392			
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.262	2	0.631	1.200	0.302
	ภายในกลุ่ม	205.117	390	0.526		
	รวม	206.379	392			
2.ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	0.859	2	0.430	0.716	0.489
	ภายในกลุ่ม	234.076	390	0.600		
	รวม	234.935	392			

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-test	p-value
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.391	2	1.196	2.204	0.112
	ภายในกลุ่ม	211.519	390	0.542		
	รวม	213.911	392			
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2.580	2	1.290	2.232	0.109
	ภายในกลุ่ม	225.358	390	0.578		
	รวม	227.938	392			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (10) จะได้ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ เท่ากับ 1.734 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.178 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) รวมทั้งรายด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05 และค่าสถิติทดสอบเอฟ (F) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ เท่ากับ 1.526 และมีค่า p-value. เท่ากับ 0.219 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($\alpha = 0.05$) รวมทั้งรายด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) โดยกล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและการเข้าร่วมของนักศึกษา

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและการเข้าร่วมของนักศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและการเข้าร่วมของนักศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการแตกต่างกัน

เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ กลุ่มความถี่ของการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี มีจำนวนตัวอย่างต่ำกว่า 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมกลุ่มตัวอย่างเพื่อต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างใหม่ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างความถี่ของการใช้บริการฯ 1-5 ครั้งต่อปี

2) กลุ่มตัวอย่างความถี่ของการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

เพื่อให้ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ก่อนทำเข้าไปทดสอบสถิติ Independent t-test
ต่อไป

ตาราง (11) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อ และการเข้าร่วมของนักศึกษาต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ

	ความถี่ของ การใช้บริการ ฯ (ครั้ง/ปี)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน		
				เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t- test	p- value
1.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	1-5	335	3.933	0.688	-3.007	0.003*
	มากกว่า 5	58	4.220	0.565		
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	1-5	335	3.981	0.709	-2.879	0.004*
	มากกว่า 5	58	4.264	0.576		
2.ด้านการเรียนการสอน	1-5	335	3.935	0.734	-3.126	0.002*
	มากกว่า 5	58	4.254	0.615		
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	1-5	335	3.902	0.759	-2.556	0.011*
	มากกว่า 5	58	4.172	0.645		
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	1-5	335	3.913	0.738	-2.681	0.008*
	มากกว่า 5	58	4.190	0.637		
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	1-5	335	3.933	0.720		
	มากกว่า 5	58	4.204	0.578	-3.172	0.002*
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	1-5	335	3.948	0.742		
	มากกว่า 5	58	4.238	0.571	-3.400	0.001*
2.ด้านการเรียนการสอน	1-5	335	3.922	0.783	-2.486	0.013*
	มากกว่า 5	58	4.194	0.684		
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	1-5	335	3.930	0.751	-2.469	0.014*

	ความถี่ของ การใช้บริการ ฯ (ครั้ง/ปี)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน		
				เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t- test	p- value
	มากกว่า 5	58	4.188	0.621		
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	1-5	335	3.931	0.776	-2.461	0.014*
	มากกว่า 5	58	4.197	0.640		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง (11) สามารถพิจารณาได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ของการใช้บริการของนักศึกษาต่อความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) โดยที่มี โดยที่มี ค่าที่ เท่ากับ -3.007 และค่า p-value เท่ากับ 0.003 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แต่ละด้านในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เช่นกัน โดยแต่ละด้านมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05

ต่อมาเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ของการใช้บริการของนักศึกษาต่อความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) โดยที่มี โดยที่มี ค่าที่ เท่ากับ -3.172 และค่า p-value เท่ากับ 0.002 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แต่ละด้านของเรื่องประสิทธิผลในการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เช่นกัน โดยแต่ละด้านมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05

จากข้อเสนอแนะของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาด้วยการรวบรวมข้อมูลแบบคำถามปลายเปิด จากนั้นทำการวิเคราะห์ แยกประเด็น และจัดหมวดหมู่ โดยที่จัดเรียงความเห็นที่ซ้ำกันรวมไว้เข้าด้วยกัน เรียงลำดับจากข้อมูลที่ซ้ำกันจากความซ้ำที่มากไปถึงความซ้ำที่น้อย

ตาราง (12) การจัดอันดับความสำคัญของข้อเสนอแนะนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ในแต่ละด้าน

รายการ	อันดับความสำคัญ
1.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริการ	
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	1
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	2
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3
2.ด้านการเรียนการสอน	3
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการ	
3.ด้านสวัสดิการนักศึกษา	1
2.ด้านการเรียนการสอน	2
1.ด้านกิจกรรมนักศึกษา	3
4.ด้านกีฬาและนันทนาการ	3

จากตาราง (12) แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาเป็นไปดังนี้ ด้านสวัสดิการนักศึกษาเป็นอันดับที่ 1 โดยกล่าวถึงสวัสดิการในเรื่องรถบัสไฟฟ้าที่ให้บริการรอบมหาวิทยาลัยต้องการให้เพิ่มรอบและยืดระยะเวลาบริการถึงช่วงค่ำเพื่อรองรับการเรียนของนักศึกษาในรอบค่ำ รวมไปถึงการจัดการพื้นที่จอดยานพาหนะของนักศึกษาและบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่ 2 คือด้านกีฬาและนันทนาการ ซึ่งกล่าวว่าการต้องการให้มีการชำระสินค้าและบริการแบบไร้เงินสด สามารถสแกนจ่ายได้และเมื่อพบกับปัญหาด้านสถานที่และการทำงานของเครื่องแก้ไขให้กับผู้ใช้บริการและลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและด้านการเรียนการสอน โดยด้านกิจกรรมนักศึกษาได้กล่าวไว้ว่าต้องการให้ขั้นตอนและการดำเนินงานมีความกระชับและเข้าใจง่าย และเมื่อพบปัญหาควรจะต้องแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเรียนการสอนกล่าวคือมีทางเลือกให้นักศึกษาได้เลือกเรียนทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์เมื่อนักศึกษามีเหตุให้เข้าชั้นเรียนไม่ได้ อีกทั้งการบันทึกการเรียนการสอนย้อนหลังเพื่อให้นักศึกษาได้กลับมาทบทวนบทเรียน และรวมไปถึงการยื่นคำร้องต่าง ๆ ควรมีขั้นตอนที่กระชับ ใช้เวลาดำเนินการอย่างรวดเร็ว

และนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาเป็นไปดังนี้ ด้านสวัสดิการนักศึกษาเป็นอันดับที่ 1 พบว่าการจัดการด้านสวัสดิการ

การขนส่ง (รถบัสไฟฟ้า) ยังไม่สามารถรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการและพื้นที่สำหรับจอดยานพาหนะที่ยังไม่เพียงพอรวมไปถึงการเพิ่มสัญญาณจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น อันดับที่ 2 คือด้านการเรียนการสอน โดยระบุว่าควรปรับปรุงระบบการเรียนการสอนต่าง ๆ ให้ใช้งานง่ายและระบบการลงทะเบียนให้สามารถรองรับการเข้าใช้จำนวนมาก ๆ พร้อมกัน และลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและการกีฬาและนันทนาการ ซึ่งจะคล้ายคลึงกันในด้านปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมและกระบวนการทำงาน และหมั่นคอยตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่นักศึกษาพบได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของนักศึกษา

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกและนำข้อมูลมาสังเคราะห์ในแนวทางการแก้ปัญหาการบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนช่วงโควิด-19

จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มประชากรจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน แบบคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงทัศนะเกี่ยวกับการนำแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมาเป็นแนวทางในการปรับใช้กับงานบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา จากนั้นนำผลการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแล้วทำการสอบถามซ้ำ เพื่อหาข้อสรุปและยืนยันคำสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเนื้อหาการสัมภาษณ์มาแยกและจัดเป็นหมวดหมู่ โดยจัดความคิดเห็นที่ซ้ำกันรวมเข้าไว้ด้วยกัน เรียงลำดับจากข้อมูลที่ซ้ำกันมากไปอย่างน้อย

ตาราง (13) การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาและอาจารย์

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

จากตาราง (13) แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายสนับสนุนและอาจารย์ให้ความสำคัญกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียม Quality Education เป็นอันดับที่ 1 โดยการปรับรูปแบบของงานบริการด้านการศึกษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเพิ่มช่องทางการรับบริการ ให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนนักศึกษาที่ขาดแคลน อุปกรณ์ ทุนทรัพย์และอื่น ๆ หรือได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ Reduced Inequalities เป็นอันดับที่ 2 จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับสิ่งที่กำลังขาด แคลน ปรับปรุงและสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรและบริการของมหาวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพทั้ง แบบ Online และ Off-line และอันดับที่ 3 ได้แก่ เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้าง พื้นฐาน Innovation and Infrastructure จัดระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา และเกิดความง่ายต่อการใช้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต พื้นที่สาธารณะ ลาดจัดกิจกรรมต่าง ๆ และ เป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ Good Jobs and Economic Growth ปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานและมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ตรงกับศักยภาพและความสามารถของพนักงาน

การให้ความสำคัญในประเด็น “การได้รับบริการแบบ Work-in กับแบบผ่านทาง Online” โดย บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา โดยคำนวณเป็นร้อยละ เป็นไปได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้คิดเห็นว่า การให้บริการแบบ Online เห็น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 83.33 โดยได้ให้เหตุผลดังนี้ 1) ความสะดวกของ นักศึกษาที่อยู่ไกลออกไปรวมถึงความปลอดภัยของสถานการณ์โควิดแม้สถานการณ์เริ่มจะดีขึ้น 2) ความ รวดเร็วในการดำเนินเอกสาร สามารถส่งผ่านช่องทางออนไลน์ได้โดยตรง และ 3) สามารถเก็บรวบรวม ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้คนจำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว

และพบว่าอีก ร้อยละ 16.67 มีความคิดเห็นว่า การให้บริการแบบ Work-in เห็นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากกว่า ซึ่งให้เห็นผลไว้ดังนี้ 1) ผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลที่ค่อนข้างครบถ้วนและยัง สามารถสอบถามได้โดยตรงหากมีข้อสงสัย ณ ขณะนั้น และ 2) สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีต่อ ผู้รับบริการ และยังสามารถสังเกตปฏิกิริยาโต้ตอบได้ชัดเจนกว่าการให้บริการแบบ Online

การให้ความสำคัญในประเด็น “เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” โดยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา
 ตาราง (14) การจัดอันดับความสำคัญประเด็น “เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” โดยบุคลากรสายสนับสนุน
 นักศึกษา

รายการ	อันดับความสำคัญ
ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของนักศึกษา	1
การสนับสนุนบริการด้านการเรียนรู้และกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษา	2
การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา	3

จากตาราง (14) แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายสนับสนุนฯ และอาจารย์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้าน ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของนักศึกษา เป็นอันดับที่ 1 โดยการตระหนักถึงความสำคัญของนักศึกษาในฐานะลูกค้าคนสำคัญและพัฒนาระบบการบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเอื้อให้เข้าถึงบริการที่มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ทั้งแบบ Online และ Off-line โดยสามารถรองรับความต้องการได้อย่างเพียงพอ การสนับสนุนบริการด้านการเรียนและกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษา เป็นอันดับที่ 2 ส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้ จัดกิจกรรมเพิ่มทักษะด้านอื่น ๆ ที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อสำเร็จการศึกษา ผลักดันสิ่งอำนวยความสะดวกต่างให้กับนักศึกษา เช่น การบันทึกการเรียนการสอน เพื่อที่จะให้นักศึกษาสามารถย้อนกลับมาทบทวนซ้ำได้ สำรวจและสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแบบเช่ายืม และอันดับที่ 3 การจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา โดยจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง เน้นประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ รับฟังสิ่งที่นักศึกษาต้องการอย่างเข้าอกและเข้าใจ

การให้ความสำคัญในประเด็น “ตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล” โดยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

ตาราง (15) การจัดอันดับความสำคัญประเด็น “ตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล” โดยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล	อันดับความสำคัญ
การรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่างๆจากนักศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1
การได้รับคำชื่นชมและการแนะนำบอกต่อ จากการร่วมกิจกรรมหรือการรับบริการ และได้รับการสนับสนุนอันดีเยี่ยมจากผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมหรือรับบริการ	2
การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้รับบริการหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม และกลับมาใช้บริการซ้ำ	3
การมีขั้นตอนบริการที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ	3
การปฏิสัมพันธ์หรือการตอบโต้ซึ่งกันและกันอันดี ระหว่างกันของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	4

ตาราง (15) แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายสนับสนุนนักศึกษาและอาจารย์ได้ให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปดังนี้ อันดับที่ 1 คือ การรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากนักศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว อันดับที่ 2 คือ การได้รับคำชื่นชมและการแนะนำบอกต่อ จากการร่วมกิจกรรมหรือการรับบริการ และได้รับการสนับสนุนอันดีเยี่ยมจากผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมหรือรับบริการ โดยที่อันดับที่ 3 มี 2 ประเด็นคือ 1) การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้รับบริการหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมและกลับมาใช้บริการซ้ำ และ 2) การมีขั้นตอนบริการที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ ส่วนอันดับที่ 4 คือ การปฏิสัมพันธ์หรือการตอบโต้ซึ่งกันและกันอันดีระหว่างกันของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาบริการนักศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs) ซึ่งเป็นสำรวจจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และจากบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการจะแตกต่างกัน จากวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลได้เป็นไปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ พบว่า

1. จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 เป็นกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะอุตสาหกรรมเกษตร และวิทยาลัยนานาชาติ โดยที่เป็นนักศึกษากลุ่มใหญ่ของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบของข้อมูลระดับความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประสิทธิภาพโดยภาพรวมในการบริการด้านต่าง ๆ มีมากกว่าประสิทธิผลโดยภาพรวมด้านการบริการด้านต่าง ๆ และทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในรายด้านระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ พบว่า

2.1 ด้านกิจกรรมนักศึกษา พึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านต่าง ๆ มีมากกว่า ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการด้านต่าง ๆ โดยที่ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่และกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล และความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดลและวันสถาปนามหาวิทยาลัยของ ประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล

2.2 ด้านการเรียนการสอน พึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านต่าง ๆ มีมากกว่า ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการด้านต่าง ๆ โดยที่ความพึงพอใจต่อการยื่นคำร้องขอต่าง ๆ เช่น คำร้องขอการกักตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนแบบต่างๆ เป็นต้น ของประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล และความพึงพอใจต่อการจัดเตรียมการเรียนการสอนและการให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียนของ ประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล

2.3 ด้านสวัสดิการนักศึกษา พึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการด้านต่าง ๆ มีมากกว่า ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านต่าง ๆ โดยที่ความพึงพอใจต่อการบริการเกี่ยวกับ ยานพาหนะ เช่น รถบัสรอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ เป็นต้น ของประสิทธิผลมากกว่า ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจต่อการบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกัน อุบัติเหตุของประสิทธิผลมากกว่าประสิทธิภาพ แต่ความพึงพอใจต่อเรื่องหอพักนักศึกษาและพื้นที่ สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space) ของประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล

2.4 ด้านกีฬาและนันทนาการ พึงพอใจต่อประสิทธิผลในการบริการด้านต่าง ๆ มี มากกว่าความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านต่าง ๆ โดยที่ความพึงพอใจต่อการบริการของ อาคารยิมเนเซียม อาคารกีฬาและนันทนาการ (Sport Complex) ของประสิทธิผลมากกว่าประสิทธิภาพ และความพึงพอใจต่อการบริการของอาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำของ ประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล

และจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาบริการนักศึกษาของบุคลากรสาย สนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs) พบว่า

1. แนวทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานบริการนักศึกษาของสายสนับสนุนนักศึกษา โดยมีแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs) ที่จากการ สัมภาษณ์เชิงลึกของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยา เขตหาดใหญ่จำนวน 6 ท่านจากคณะต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญเป็นดังนี้ อันดับที่ 1 เป้าหมายที่ 4 คุณภาพ

การศึกษาที่เท่าเทียม (Quality Education) กล่าวคือการบริการจะให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกด้านการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการบริการให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และเพิ่มช่องทางติดต่อให้หลากหลาย รองลงอันดับที่ 2 คือ เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ (Reduced Inequalities) คือการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม มีการปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ของบุคลากรและนักศึกษา อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการทั้งแบบ Online และ Offline (onsite) และสนับสนุนอุปกรณ์ งบประมาณ เงินทุน หรืออื่น ๆ สำหรับนักศึกษาที่กำลังขาดแคลน อันดับที่ 3 เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน (Innovation and Infrastructure) กล่าวคือให้การสนับสนุนและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนของนักศึกษา เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องประชุม ห้องเอนกประสงค์ การจัดการด้านการเดินทาง เป็นต้น และอันดับที่ 3 เช่นกันคือเป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Good Jobs and Economic Growth) อาจจะกล่าวได้ว่า “Put the right man on the right job” คือการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของคน ๆ นั้น และความเหมาะสมของผลตอบแทนกับสวัสดิการซึ่งเป็นหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยต้องสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและบริบทของสังคม ณ ขณะนั้น

2. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการระหว่างการศึกษาได้รับบริการแบบ Work-in กับแบบผ่านทาง Online โดยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการแบบ Online เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า การให้บริการแบบ Work-in โดยที่ได้สังเกตเห็นถึงความสะดวกของนักศึกษาในการรับบริการที่ไม่อาจจะมาเข้ามาใช้บริการได้อย่างสม่ำเสมอเพราะอยู่ห่างไกล และประเด็นด้านความรวดเร็วในการยื่นและดำเนินการของเอกสารต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แต่ในทางกลับกันการให้บริการแบบ Work-in นั้น ผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนกว่า สามารถสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ในขณะนั้นได้ และผู้ให้บริการสามารถสังเกตปฏิกริยาบางอย่างเช่น อาการสงสัย ความลังเล ความไม่แน่ใจในการถาม-ตอบ เป็นต้น ของผู้รับบริการได้

3. การพัฒนาระบบบริการที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางได้ให้ความสำคัญเป็นดังนี้ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของนักศึกษาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอันดับที่ 2 คือการสนับสนุนบริการด้านการเรียนรู้และกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษา และอันดับที่ 3 เป็นการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา กล่าวคือ พัฒนาระบบบริการเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ทั้งแบบ Online และ Off-line จะนำไปสู่ความสะดวกสบายในการเข้าถึงการรับบริการของนักศึกษา โดยที่ได้รับการสนับสนุนจากทุกๆ ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาและการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาซึ่งนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการที่น่าพึงพอใจ

4. ตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการคือ ต้องรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากนักศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ได้รับคำชื่นชมและการแนะนำบอกต่อถึงการบริการที่ดี ได้รับการสนับสนุนร่วมมือโดยตรงจากนักศึกษาทำให้มีจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นและกลับมาใช้บริการซ้ำ ๆ อีกปัจจัยหนึ่งคือขั้นตอนบริการมีความชัดเจน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปซึ่งจะสะท้อนมาจากการถามตอบข้อสงสัยของนักศึกษาที่ลดลง และสุดท้ายคือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เป็นไปในเชิงบวก

5.2 อภิปรายผล

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ของการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการจะแตกต่างกัน พบว่า

1.จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเพศของนักศึกษาพบว่า ความพึงพอใจระหว่างนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องรพี ตันตพประศาสน์ (2562) โดยพบว่าเพศที่แตกต่างกัน ไม่สามารถนำมาพิจารณาหรือเป็นตัวบ่งบอกได้ถึงความพึงพอใจในการรับบริการในปัจจุบันได้ เพราะปัจจุบันนี้บริบทและค่านิยมเรื่องเพศของผู้คนในสังคมไทยได้เปลี่ยนไป ซึ่งไม่ว่าจะเพศใดการได้รับการควรจะเป็นไปในแนวทางเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ

2.จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษาพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละชั้นปีที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนี สุภีรัตน์และปิยธิดา รุจะศิริ (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านนักศึกษาจากภาพรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมองได้ว่ารูปแบบการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนศึกษานั้นไม่มีผลต่อชั้นปีหรือเพศของนักศึกษาเหตุผลคือการปฏิบัติกับนักศึกษาอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติหรือบริการ

3.จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาของนักศึกษาได้ความว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละกลุ่มสาขาวิชาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิวัฒน์ พานทอง (2563) ซึ่งพบว่า คณะแตกต่างกันความพึงพอใจไม่แตกต่างกันโดยภาพรวม ซึ่งแนวทางการบริการและการดำเนินงานได้ถูกกำหนดเพื่อให้บริการทั้งในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ด้วยแนวทางเดียวกันของการให้บริการสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย อนึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าได้

ให้บริการนักศึกษาทุกคนอย่างเสมอภาค

4.จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและการเข้าร่วมของนักศึกษา ได้พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการระหว่าง 1-5 ครั้งต่อปีและมากกว่า 5 ครั้งต่อปี ที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐนกร เขียวสง่าและคณะ (2565) ซึ่งพบว่า ความถี่ในการใช้บริการบ่อยครั้งมีแนวโน้มที่จะได้รับบริการได้หลายช่วงเวลา กล่าวคือสามารถรับรู้ถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการบริการต่าง ๆ ในแต่ละด้าน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอได้ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปรับใช้

1.แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ อันได้แก่

- ด้านกิจกรรมนักศึกษา ควรมีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา กิจกรรมเดิมอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง การออกแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ณ ขณะนั้น และต้องมีการรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

- ด้านการเรียนการสอน ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนของการยื่นคำร้องหรือเอกสารต่าง ๆ ให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น สามารถทำได้ทั้งแบบออนไลน์และยื่นด้วยตัวเอง ลดเวลารอในการดำเนินการ มีการประชาสัมพันธ์และมีการระบุระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน และปรับรูปแบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเทคโนโลยีที่มีกล่าวคือควรมีการบันทึกการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาได้สามารถทบทวนบทเรียนได้อาจจะเปิดระบบให้สามารถเข้าไปทบทวนได้ช่วงก่อนสอบได้

- ด้านสวัสดิการนักศึกษา ควรปรับปรุงด้านสวัสดิการให้ตรงและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น สถานที่จอดยานพาหนะ จำนวนรอบวิ่งของรถบัสไฟฟ้า ระยะเวลาวิ่งบริการของรถบัสไฟฟ้า เป็นต้น การปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเปิด

ให้บริการในหลาย ๆ จุดเพื่อรองรับกับจำนวนของนักศึกษาในแต่ละคณะ รวมไปถึงความต้องการสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตที่ควรเร่งปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ครอบคลุมในหลาย ๆ จุดรอบมหาวิทยาลัย และให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ของนักศึกษาที่พึงจะได้รับตามสิทธิ์ อย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง

- ด้านกีฬาและนันทนาการ ต้องมีการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้นักศึกษามาใช้บริการ เพิ่มช่องทางการชำระบริการมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายสังคมไร้เงินสดโดยสามารถเลือกจ่ายผ่าน e-banking หรือแสมกจ่าย และการบำรุงรักษาอุปกรณ์และสถานที่ให้มีความปลอดภัย รู้สึกน่าสนใจที่จะมาใช้บริการและมีความพร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ

2.แนวทางการเสนอนโยบายการแก้ปัญหาเรื่องการดำเนินงานบริการของพนักงานสายสนับสนุนนักศึกษาโดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) และหลักการบริหารจัดการอื่น ๆ เป็นไปดังนี้

2.1 แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องการดำเนินงานบริการของพนักงานสายสนับสนุนนักศึกษาโดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) กล่าวคือ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ควรกำหนดนโยบาย วางกรอบการบริหารจัดการด้านการบริการให้สามารถครอบคลุมกับความต้องการของนักศึกษาที่มีความหลากหลายแตกต่างกันอย่างเหมาะสม คำนึงถึงสภาพแวดล้อมของสถานการณ์และสังคม ณ ขณะนั้น เป็นตัวตั้งในการออกแผนการดำเนินงานและสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างราบรื่นเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่กำลังเกิดขึ้น รวมไปถึงการนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) มาบูรณาการเพื่อออกแบบนโยบายด้านการบริการจะเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรสามารถเติบโตและพัฒนาไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน การมองนักศึกษาที่เป็นดั่งลูกค้าคนสำคัญของมหาวิทยาลัยจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้สามารถออกแบบนโยบายเพื่อตอบสนองได้อย่างตรงกับเป้าหมายจากในมุมมองของนักศึกษาที่ได้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นการเพิ่มความภักดีและกล่าวรวมถึงองค์กรและผู้ให้บริการในทางที่ดี เกิดภาพลักษณ์อันดี ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นและเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มผลประกอบการที่ดีขึ้น

2.2 ประเด็นของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการระหว่างกรได้รับบริการแบบ Work-in กับแบบผ่านทาง Online กล่าวคือ เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นทั้งด้านประสิทธิภาพการบริการและประสิทธิผลการบริการ ควรมีการบริหารจัดการในส่วนของกระบวนการการปฏิบัติงานที่มีการคำนึงถึงรูปแบบการบริการที่เป็นมิตร เข้าถึงง่าย สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ

รวมถึงระยะเวลาการดำเนินการที่จะต้องมีการรอบของระยะเวลาไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจน และช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือรับบริการต่างๆ ควรปรับให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นและสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดกระบวนการการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะรับบริการแบบ Work-in หรือแบบผ่านทาง Online ต้องการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน

2.3 แนวคิดด้านการพัฒนาระบบบริการที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริการ โดยการรับฟังความต้องการ ข้อเสนอแนะหรือข้อปรับปรุงร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการนั่นก็คือนักศึกษา แล้วนำมาปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมการบริการเดิมที่มีอยู่ ซึ่งควรจะต้องมีการชี้แจงถึงเงื่อนไขบางประการที่ยังไม่อาจจะทำได้ในทันทีให้ผู้รับบริการเข้าใจ รวมไปถึงการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวเองในด้านต่างๆ เช่น ด้านกิจกรรม การเรียนรู้ หรือ สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

1.ศึกษาความพึงพอใจแบบภาพรวมแล้วควรมีการศึกษาความพึงพอใจลงลึกในแต่ละประเด็นของการบริการแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้สามารถกำหนดแนวนโยบายแต่ละด้านในการปรับปรุงระบบการบริการ

2.ศึกษาความต้องการของนักศึกษาเป็นกลุ่มสาขาวิชาหรือรายคณะ เพื่อให้แต่ละคณะสามารถปรับกระบวนการทำงานให้เข้ากับอัตลักษณ์ของนักศึกษาในแต่ละคณะ

3.ศึกษาระบบการบริการจากผู้ให้บริการหน้างาน (บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา) สร้างการรับรู้ไปยังนักศึกษาในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เพื่อนักศึกษาเข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติตัวเข้ารับบริการ

บรรณานุกรม

- กิตติยา เหม้งค์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2564). สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.planning.psu.ac.th/>
- กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2019, 02 12). “โลจิสติกส์” นิยามและความหมาย. สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-07-21-16-50-25----->. (2019, 03 15). Industrial Logistics Performance Index..KeySuccess Factor ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์..ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-09-09-00#wrapper2f>
- ก้องรพี ตันตพระศาสน์. (2562). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ Taxi ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. ค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ. สืบค้น 3 ตุลาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-7/6114152003.pdf>
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2560). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ชลธิชา พาชู, น้ำตาล จำรัสลาภ, ปรีชญัตร์ ปิยะไทยเสรี, พิมพ์ลภัส ถิ่นผาสุวรรณ, และ นริศรา ภาควิธี. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อแบรนด์ของผู้ใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ : กรณีศึกษาแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ดในเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 13-38.
- ชวณี สุภรัตน์และปิยธิดา รุจะศิริ. (2555). *ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.พระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา*. สืบค้น 5 ตุลาคม 2565. เข้าถึงได้จาก https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1438/SCI_55_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- จุฑามาส ศตสุข. (26 ตุลาคม 2564). *ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล สำนักการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://reg.psu.ac.th/reg/News/registNews/regist-2-3-2564.pdf>

- จิตรกันยา ปิมปา. (2020). ประสิทธิภาพการให้บริการของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 213-226.
- ฐนกร เขียวสง่า, อธิธิ คำมี, สุนันทา ทับทิมทองและสุจิตรา ชูหน้า. (2565). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนพิบูลสงคราม. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 508-515.
- ติน ประชัญพฤทธิ และไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. (2537). *การประเมินการใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน*. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. สืบค้น 20 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก https://www.songkhlaclacity.go.th/files/com_content/2014-10/20141002_odtydwp.pdf
- นิวัติ แก้วประดับ. (2563). *กองบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก http://www.personnel.psu.ac.th/com/com_461.pdf
- นิพนธ์ เรื่องหิรัญวิช, วรณีย์ เนียมหอม, และ สันติ ศรีสวนแดง. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปกร. *Veridian E-Journal*, 2677-2689.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 144-163.
- (n.d.).
- ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล. (2564). *สถิตินักศึกษา Online มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก https://reg.psu.ac.th/StatStudentHatYai/20_newStudentPerYear/newStudentPerYear.aspx
- (2563). *สถิตินักศึกษา Online มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก https://reg.psu.ac.th/StatStudentHatYai/9_study_status_major/9study_status_major.aspx
- พัชรนินทร์ ธนทรัพย์บุรุษิตี และศศิธร สำราญจิต. (2559). การวิเคราะห์การะบวนการเก็บข้อมูลด้านวิทยากรนิศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *Mahidol R2R e-Kournal*, 56-69.

- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ (2018, January 14). *ธุรกิจแบบ SDG-Friendly*. สืบค้น 21 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จากกรุงเทพธุรกิจ <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/118541>
- พรรณพนัช มีสุข. (2563). ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารรำไพพรรณี*, 103-111.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.๒๕๕๙. (2559, 21 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 133 ตอนที่ ๕๓ ก, หน้า 2. เข้าถึงได้จาก https://www.psu.ac.th/files/com_314.pdf
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สืบค้น 20 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก <http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf>
- ภูวนาด เทียมตะขบ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการหลังการขายของรถยนต์ฮอนด้าต้าในเขตจังหวัด ปทุมธานี*. (การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 219-232.
- เมธาวี เนตรวิริยะกุล และวัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์ (2561). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal*, Silpakorn University. 1695-1703.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจ). บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2021). *สงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งเน้น 6 เป้าหมายเพื่อความยั่งยืนของผู้คนและสังคม*. สืบค้น 19 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก https://www.psu.ac.th/?page=news&news_code=432
- (7 เมษายน 2021). *แนวทางการช่วยเหลือและเยียวยานักศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19*. สืบค้น 19 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก https://www.psu.ac.th/?page=news&news_code=71

- ลักษณะวรรณ พวงไม้มี้ง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ หน่วย บ่อกันรักษาป่าจังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพล เอี่ยมโสภา. (2547). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์การค้า ดี เอ็ม โฟร์รีม ช้ อปบั้ง คอมเพล็กซ์*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรานิชฐ์ ลำไย. (2557). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อ พัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. -.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2019, 01 31). *การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับกาวิจัย: มายาคติในการใช้ สูตรของ ทาโร ยามาเน และเครจซี-มอร์แกน*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2564. เข้าถึงได้จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/view/236119/162075>
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย บูรพา.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2559). *สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2017/20171114-draeqa-blueprint.pdf>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ETDA เฝยมูลค่า e-Commerce ไทย ปี 62 คาดพุ่ง 4.02 ล้านล้านบาท*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/https://www-etda-or-th/th/newsevents/pr/Value-of-e-Commerce-Survey-in-Thailand-2019.aspx>
- (2564). *ETDA ระดมทุกภาคส่วน ร่วมดันไทยใช้ Digital ID เพื่อบริการไทย...ไร้รอยต่อ*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้ <https://www.etda.or.th/th/pr-news/ETDA-Set-to-Seamless-Thai-Services-by-Digital-ID.aspx?feed=590fb9ad-c550-4bc5-9a56-459ad4891d74>

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. ๒๕๖๓*. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://dictionary.orst.go.th/>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *สรุปผลที่สำคัญ สํารวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.๒๕๖๓*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99ICT/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B9%82%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B8%B5%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%A7%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%99/2563/Pocketbook63.pdf>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *ยุทธศาสตร์ชาติ กับ SDGs*. สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://sdgs.nesdc.go.th/%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A-sdgs/>

----- (2664). *เกี่ยวกับ SDGs*. สืบค้น 7 ธันวาคม 2564. เข้าถึงได้จาก <http://nscr.nesdb.go.th/>

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสรี วรพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 55-72.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (17 มีนาคม 2563). *ประกาศ มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.ops.go.th/main/images/2563/muaAdmin/corona/COVID-5.pdf>

- ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
(2017). *สวัสดิ์ SDGs(1) – ข้อมูลพื้นฐาน*. สืบค้น 7 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก
<https://www.sdgmovement.com/2017/05/21/hello-sdgs-1/>
- อัญชลี พลอยเพชร. (2560). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
การศึกษาของ มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2558. ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อ
ความสำเร็จธุรกิจ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 71-82.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของ
ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://e-thesis.mcu.ac.th/storage/uJOTsffUlySSvL9P6VnGDreeLR4X4Pk0yARJenIH.pdf>
- อภิวัฒน์ พานทอง. (2022). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563. *Academic Journal of Phetchaburi
Rajabhat University*, 4-12. เข้าถึงได้จาก
<https://journal.pbru.ac.th/admin/upload/article/7690-2022-06-07.pdf>
- Berry, L. L., Parasuraman, A. P., & Zeithaml, V. A. (1990). Five Imperatives for Improving
Service Quality. *Sloan Management Review*, 9-38.
- Brundtland, G. H. (1987, March 20). *Department of Economic and Social Affairs
Sustainable Development*. Retrieved from
<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- (n.d.).
- Donath, B. (2002). *The IOMA Handbook of Logistics and Inventory Management*. John
Wiley and Sons. Inc.
- Grant, D. B., & al, e. (2006). *Fundamentals of Logistics Management*. Berkshire: McGraw-
Hall.
- Herbert Alexander Simon. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen
Company.
- Holtz, D., & Gorman, J. (2021, September 9). Retrieved from
<https://www.nature.com/articles/s41562-021-01196-4>

- Jallow, H., Renukappa, S., & Suresh, S. (2020). The impact of COVID-19 outbreak on United Kingdom infrastructure sector. *Smart and Sustainable Built Environment*, ahead-of-print No. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SASBE-05-2020-0068/full/html>
- Jamaramarn, U and Thanaratchataphoom, T. (2003, July-December). Synthesis of Research Related to Selection of Candidates to Study in Higher Education Institutions. *Journal of Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus*, 15(2), 35-45
- Kurland, N. B., Bailey, D.E. (1999). Telework: the advantages and the challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2) 53-68, doi: 10.1016/S0090-2616(00)80016-9.
- Morse, J. M. (1994). Designing Funded Qualitative Research. In N. Denzin & Y. Lincoln (eds.), (pp.220-235). SAGE.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 41-50.
- Petersen, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Shelly, M. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Smith, A. (1983). A Conceptual Framework for Staff Evaluation. In A. Smith, *New Directions for Community Colleges* (pp. 3-18). San Francisco: Jossey-Bass Inc.,.
- The Council of Supply Chain Management Professionals. (2004). *Council Of Logistics Management To Become Council Of Supply Chain Management Professionals In 2005* Retrieved from <https://cscmp.org/>
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- WulidaAfrianty, T., GustiLanangSutaArtatanaya, I., & Burgess, J. (2021, May). Working from home effectiveness during Covid-19: Evidence from university staff in Indonesia.

Asia Pacific Management Review, 50-57. Retrieved from ScienceDirect:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313221000452>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการประเมินคุณภาพแบบสอบถามเพื่อการวิจัย(IOC) จากทรงคุณวุฒิ

แบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง (IOC)

ท่านที่ 1 คือ ดร.ขวัญหทัย ลม้ายจำปา

ท่านที่ 2 คือ ดร.จิตติมา ปฏิมาประกร

ท่านที่ 3 คือ ดร.ศรีสุดา อัญญาวัชระ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป	ระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1	อัตลักษณ์ทางเพศ <input type="checkbox"/> เพศสภาพตรงกับเพศสรีระ <input type="checkbox"/> เพศสภาพไม่ตรงกับเพศสรีระ <input type="checkbox"/> ไม่ระบุ	0	1	1	0.67
2	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 1 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 2 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 3 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 4 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 5 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 6 <input type="checkbox"/> สูงกว่าปีที่ 6 <input type="checkbox"/> ระดับบัณฑิตศึกษาและสูงกว่า	1	1	1	1.00
3	กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา <input type="checkbox"/> กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ <input type="checkbox"/> นิติศาสตร์ <input type="checkbox"/> วิทยาการจัดการ <input type="checkbox"/> เศรษฐศาสตร์ <input type="checkbox"/> วิทยาการจัดการ <input type="checkbox"/> กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1	1	1	1.00

ข้อ	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	<input type="checkbox"/> การแพทย์แผนไทย <input type="checkbox"/> เทคนิคการแพทย์ <input type="checkbox"/> ทันตแพทยศาสตร์ <input type="checkbox"/> แพทยศาสตร์ <input type="checkbox"/> พยาบาลศาสตร์ <input type="checkbox"/> เภสัชศาสตร์ <input type="checkbox"/> สัตวแพทยศาสตร์ <input type="checkbox"/> กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี <input type="checkbox"/> ทรัพยากรธรรมชาติ <input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์ <input type="checkbox"/> วิศวกรรมศาสตร์ <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติ <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรมเกษตร <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติยางพารา ไทย-จีน				
4	ความถี่ที่ท่านเคยติดต่อหรือเข้ารับบริการ <input type="checkbox"/> ไม่เคย <input type="checkbox"/> 1-5 ครั้ง/ปี <input type="checkbox"/> 6-10 ครั้ง/ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง/ปี	1	1	0	0.67

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีต่อการบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา

หมายเหตุ: อ้างอิงการบริการที่ท่านเคยติดต่อหรือเข้ารับบริการ

2.1 ประสิทธิภาพการบริการ

หมายเหตุ: ประสิทธิภาพ หมายถึง สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา คุ่มค่ากับ

งบประมาณหรือต้นทุนที่เสียไป กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพตามที่คาดหวัง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1	ด้านกิจกรรมนักศึกษา				
1.1	กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์				
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและทำกิจกรรมที่จัดขึ้นได้อย่างราบรื่น โดยที่ไม่พบปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม	1	1	1	1.00
	2) การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงกิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้น มีการสื่อสารออกมาอย่างต่อเนื่องไปจนถึงวันที่มีการจัดกิจกรรม โดยมีสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์	1	1	1	1.00
	3) สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีจำนวนที่นั่งหรือมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม	1	1	1	1.00
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้องและความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสมและสามารถช่วยป้องกันได้	1	1	1	1.00
1.2	กิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนาของมหาวิทยาลัย				
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและทำกิจกรรมที่จัดขึ้นได้อย่างราบรื่น โดยที่ไม่พบปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม	1	1	1	1.00
	2) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าร่วมงาน ได้มีการทำอย่างต่อเนื่องจนถึงช่วงเวลาจัดกิจกรรมโดยสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์	1	1	1	1.00
	3) สถานที่ให้จัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีที่นั่งหรือมีพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1	1	1	1.00
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้องและความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น เช่น สถานการณ์โควิด-19	1	1	1	1.00
	5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสมและสามารถช่วยป้องกันได้	1	1	1	1.00
2	ด้านการเรียนการสอน				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
2.1	การยื่นคำร้องขอต่างๆ เช่น คำร้องขอกักตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้องลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอลงทะเบียนหน่วยกิตเกิน/น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น				
	1) คำร้องขอต่างๆ ของนักศึกษาที่ยื่นดำเนินการ ได้รับการตอบรับและดำเนินการ	1	1	1	1.00
	2) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวแบบครบวงจร (one stop service) หรือมีที่ขั้นตอนไม่ซับซ้อนและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกประหยัดเวลา คุ่มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป	1	1	1	1.00
	3) การให้บริการมีความหลากหลายสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถยื่นเอกสารคำร้องด้วยตนเอง ส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ หรือส่งผ่านอีเมลแบบออนไลน์	1	1	1	1.00
	4) รูปแบบของการบริการตรงกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความพยายามทำความเข้าใจความต้องการของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ เป็นต้น	1	1	1	1.00
	5) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1.00
2.2	การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียน				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	1) การแนะนำเอกสารต่างๆ สำหรับนักศึกษา เช่น เอกสารประกอบเรื่องวิธีการลงทะเบียนเรียน เอกสารคำร้องต่างๆ ที่นักศึกษาควรรับรู้ไว้ เป็นต้น มีการแนะนำที่เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.00
	2) บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับ สถานการณ์ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะเรียนได้ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ได้อย่างราบรื่นและไม่ส่งผลต่อเวลาเรียน	1	1	1	1.00
	3) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการตอบข้อสงสัยของนักศึกษาและยังมีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของนักศึกษาเพื่อแสวงหาทางออกหรือวิธีแก้ปัญหาร่วมกับนักศึกษา	1	1	1	1.00
3	ด้านสวัสดิการนักศึกษา				
3.1	การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัส รอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ				
	1) การจัดสวัสดิการยานพาหนะ(รถบัสไฟฟ้า)มีความเพียงพอทั้งจำนวนจุดรับส่ง และสามารถรองรับการบริการในชั่วโมงเร่งด่วนได้	1	1	1	1.00
	2) สถานที่รองรับยานพาหนะของนักศึกษาเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมและมีปริมาณของสถานที่สามารถรองรับได้อย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
	3) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	4) ได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบและรับรู้ถึงการบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่นักศึกษาพึงจะได้รับ	1	1	1	1.00
3.2	หอพักนักศึกษาและพื้นที่ สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space)				
	1) นักศึกษารู้สึกถึงความปลอดภัย น่าเชื่อถือที่เกิดจากการบริการของหอนักศึกษาทั้งแบบหอในและหอในกำกับของมหาวิทยาลัย	1	1	1	1.00
	2) ค่าร้องเรียนของนักศึกษาได้รับการแก้ไขตามสิทธิและสวัสดิการตามที่นักศึกษาพึงมีพึงได้	1	1	1	1.00
	3) นักศึกษาได้รับการบริการอย่างเสมอภาคกันตามลำดับก่อน-หลังและไม่มีการถูกเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1.00
3.3	การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ				
	1) นักศึกษาได้รับทราบและรับรู้ถึงสิทธิและสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับ	1	1	1	1.00
	2) นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ หากนักศึกษาจำเป็นต้องรับบริการกรณีฉุกเฉิน	1	1	1	1.00
4	ด้านการกีฬาและนันทนาการ				
4.1	โรงยิมเนเซียมหรือสปอร์ตคอมเพล็กซ์ (Sport Complex)				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงระเบียบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุญาตเข้าใช้บริการและสถานที่	1	1	1	1.00
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00
	3) มีความง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการขออนุญาตใช้ที่ไม่ซับซ้อน มีระบบการจัดการเกี่ยวกับการจองเพื่อใช้งานสถานที่ที่ดี	1	1	1	1.00
	4) สถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมในการใช้งานและมีการให้บริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบพบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น มักจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
4.2	ฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ				
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงระเบียบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าใช้บริการ	1	1	1	1.00
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	3) เข้าถึงง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการเข้าใช้ บริการที่ซับซ้อน	1	1	1	1.00
	4) สถานที่มีความพร้อมในการใช้งานหรืออุปกรณ์ ต่างๆ มีการให้บริการอย่างเพียงพอ และจ่ายใน ราคาค่าบริการเหมาะสม	1	1	1	1.00
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการ ได้พบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ ชำรุด เป็นต้น จะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00

2.2 ประสิทธิภาพการบริการ

หมายเหตุ: ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานเทียบเป้าหมายหลักที่วางไว้ หรือการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1	ด้านกิจกรรมนักศึกษา				
1.1	กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและ การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์				
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและทำกิจกรรมที่จัด ขึ้นได้อย่างราบรื่น โดยที่ไม่พบปัญหาใดๆ ขณะที่ กำลังทำกิจกรรม	1	1	1	1.00
	2) การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึง กิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้น มีการสื่อสารออกมา อย่างต่อเนื่องไปจนถึงวันที่มีการจัดกิจกรรม โดย มีสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งออนไลน์ และออฟไลน์	1	1	1	1.00
	3) สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีจำนวนที่นั่งหรือมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่ เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม	1	1	1	1.00
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้องและ ความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ หรือ ข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น	1	1	1	1.00
	5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของต่างๆ ที่ ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มี ความเหมาะสมและสามารถช่วยป้องกันได้	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1.2	กิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนาของมหาวิทยาลัย				
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและทำกิจกรรมที่จัดขึ้นได้อย่างราบรื่น โดยที่ไม่พบปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม	1	1	1	1.00
	2) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าร่วมงาน ได้มีการทำอย่างต่อเนื่องจนถึงช่วงเวลาจัดกิจกรรมโดยสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์	1	1	1	1.00
	3) สถานที่ให้จัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีที่นั่งหรือมีพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1	1	1	1.00
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้องและความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น เช่น สถานการณ์โควิด-19	1	1	1	1.00
	5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสมและสามารถช่วยป้องกันได้	1	1	1	1.00
2	ด้านการเรียนการสอน				
2.1	การยื่นคำร้องขอต่างๆ เช่น คำร้องขอกักตัว สอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้องลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอ				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	ลงทะเบียนหน่วยกิตเกิน/น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น				
	1) คำร้องขอต่างๆ ของนักศึกษาที่ยื่นดำเนินการ ได้รับการตอบรับและดำเนินการ	1	1	1	1.00
	2) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียว แบบครบวงจร (one stop service) หรือมีที่ ชั้นตอนไม่ซับซ้อนและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้มารับ บริการรู้สึกประหยัดเวลา คุ่มค่ากับทรัพยากรที่ เสียไป	1	1	1	1.00
	3) การให้บริการมีความหลากหลายสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถยื่นเอกสารคำ ร้องด้วยตนเอง ส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ หรือ ส่งผ่านอีเมลแบบออนไลน์	1	1	1	1.00
	4) รูปแบบของการบริการตรงกับความต้องการ ของนักศึกษา เช่น บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการ ให้บริการ มีความพยายามทำความเข้าใจความ ต้องการของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ เป็นต้น	1	1	1	1.00
	5) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีเลือกปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการ	1	1	1	1.00
2.2	การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและ การให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียน				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	1) การแนะนำเอกสารต่างๆ สำหรับนักศึกษา เช่น เอกสารประกอบเรื่องวิธีการลงทะเบียนเรียน เอกสารคำร้องต่างๆ ที่นักศึกษาควรรับรู้ไว้ เป็นต้น มีการแนะนำที่เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.00
	2) บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับ สถานการณ์ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะเรียนได้ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ได้อย่างราบรื่นและไม่ส่งผลต่อเวลาเรียน	1	1	1	1.00
	3) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการตอบข้อสงสัยของนักศึกษาและยังมีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของนักศึกษาเพื่อแสวงหาทางออกหรือวิธีแก้ปัญหาร่วมกับนักศึกษา	1	1	1	1.00
3	ด้านสวัสดิการนักศึกษา				
3.1	การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัสรอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ				
	1) การจัดสวัสดิการยานพาหนะ(รถบัสไฟฟ้า)มีความเพียงพอทั้งจำนวนจุดรับส่ง และสามารถรองรับการบริการในช่วงโมงเร่งด่วนได้	1	1	1	1.00
	2) สถานที่รองรับยานพาหนะของนักศึกษาเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมและมีปริมาณของสถานที่สามารถรองรับได้อย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
	3) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	4) ได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบและรับรู้ถึงการบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่นักศึกษาพึงจะได้รับ	1	1	1	1.00
3.2	หอพักนักศึกษาและพื้นที่ สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space)				
	1) นักศึกษารู้สึกถึงความปลอดภัย น่าเชื่อถือที่เกิดจากการบริการของหอนักศึกษาทั้งแบบหอในและหอในกำกับของมหาวิทยาลัย	1	1	1	1.00
	2) คำร้องเรียนของนักศึกษาได้รับการแก้ไขตามสิทธิและสวัสดิการตามที่นักศึกษาพึงมีพึงได้	1	1	1	1.00
	3) นักศึกษาได้รับการบริการอย่างเสมอภาคกันตามลำดับก่อน-หลังและไม่มีการถูกเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1.00
3.3	การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ				
	1) นักศึกษาได้รับทราบและรับรู้ถึงสิทธิและสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับ	1	1	1	1.00
	2) นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ หากนักศึกษาจำเป็นต้องรับบริการกรณีฉุกเฉิน	1	1	1	1.00
4	ด้านการกีฬาและนันทนาการ				
4.1	โรงยิมเนเซียมหรือสปอร์ตคอมเพล็กซ์ (Sport Complex)				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงระเบียบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุญาตเข้าใช้บริการและสถานที่	1	1	1	1.00
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00
	3) มีความง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการขออนุญาตใช้ที่ไม่ซับซ้อน มีระบบการจัดการเกี่ยวกับการจองเพื่อใช้งานสถานที่ที่ดี	1	1	1	1.00
	4) สถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมในการใช้งานและมีการให้บริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบพบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น มักจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
4.2	ฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ				
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงระเบียบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าใช้บริการ	1	1	1	1.00
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	3) เข้าถึงง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการเข้าใช้บริการที่ซับซ้อน	1	1	1	1.00
	4) สถานที่มีความพร้อมในการใช้งานหรืออุปกรณ์ต่างๆ มีการให้บริการอย่างเพียงพอ และจ่ายในราคาค่าบริการเหมาะสม	1	1	1	1.00
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการได้พบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น จะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00

แบบสอบถามการวิจัยเชิงคุณภาพ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง (IOC)

ท่านที่ 1 คือ ดร.จิตติมา ปฏิมาประกร

ท่านที่ 2 คือ ดร.วิณา กรแก้ว

ท่านที่ 3 คือ ดร.ภุมเรศ จันทร์สว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้สัมภาษณ์

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ให้การสัมภาษณ์	ระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1	ชื่อ-นามสกุล	1	1	1	1.00
2	การศึกษา				
	2.1 ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	1.00
	2.2 สาขาวิชา	1	1	1	1.00
3	ตำแหน่งปัจจุบัน	1	1	1	1.00
4	สังกัด / หน่วยงาน	1	1	1	1.00
5	อายุการทำงาน	1	1	1	1.00
6	ช่องทางที่สามารถติดต่อได้				
	6.1 เบอร์โทรศัพท์	1	1	1	1.00
	6.2 อีเมล (E-mail)	1	1	1	1.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ข้อ	ข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1	แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) และแนวคิด ทฤษฎีอื่น ๆ กับการนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษามหาวิทยาลัย				
	1.1) ด้วยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ประสบกับปัญหาตัวอย่างเช่น 1) ด้านการติดต่อประสานงานระหว่างนักศึกษากับคณะและมหาวิทยาลัยที่ซับซ้อน 2) การดำเนินเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่ใช่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 3) ความว่องไวของการบริการกรณีเร่งด่วน 4) การเข้าใจในระบบงานขององค์กร เป็นต้น ในช่วงการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ซึ่งในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านคิดว่า จะหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goal: SDGs) ข้อใดบ้างมาปรับในการแก้ปัญหา	1	1	1	1.00
2	ด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษามหาวิทยาลัย				
	2.1) ท่านคิดว่าระหว่างการใช้บริการแบบ Work-in กับแบบผ่านทาง Online อย่างไรเห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่ากัน เพราะเหตุใด	1	1	1	1.00
	2.2) หลักการที่กล่าวว่า “เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” ท่านคิดว่าสิ่งนี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริการของมหาวิทยาลัยในแง่ใดบ้าง และจะพัฒนาไปอย่างไร	1	1	1	1.00

ข้อ	ข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน เฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
	2.3) ท่านคิดว่าอะไรจะเป็นตัวบ่งชี้ถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดีกว่าการทำ แบบสำรวจจากผู้รับบริการ	1	1	1	1.00

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล
จากการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนว
ทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานของสายสนับสนุนโดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน
Sustainable Development Goal (SDGs) และหลักการบริหารจัดการอื่นๆ และเพื่อศึกษาแนว
ทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานของสายสนับสนุนโดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน
Sustainable Development Goal (SDGs) และหลักการบริหารจัดการอื่น ๆ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น
2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ที่นักศึกษาเคยได้รับ

โดยคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามครั้งนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยขอความ
อนุเคราะห์ร่วมมือตอบแบบสอบถาม โดยให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
 ณ โอกาสนี้

นายปฏิพัทธ์ ปลอดทอง

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ระดับชั้นที่กำลังศึกษา

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4
 ชั้นปีที่ 5 ชั้นปีที่ 6
 สูงกว่าปีที่ 6 ระดับบัณฑิตศึกษาและสูงกว่า

3. กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

- กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ
 นิติศาสตร์ วิทยาการจัดการ
 เศรษฐศาสตร์ ศิลปะศาสตร์
 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 การแพทย์แผนไทย เทคนิคการแพทย์ ทันตแพทยศาสตร์
 แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เภสัชศาสตร์
 สัตวแพทยศาสตร์
 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 ทรัพยากรธรรมชาติ วิทยาศาสตร์
 วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ
 อุตสาหกรรมเกษตร

4. ด้านความถี่ของการใช้บริการ การติดต่อและเข้าร่วมของนักศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา
ในงานด้านต่างๆ เช่น งานกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษา งานคำร้องขอลงทะเบียนกรณีพิเศษต่าง ๆ การจัด
อบรมต่างๆ เป็นต้น

- ไม่เคย 1-5 ครั้ง/ปีการศึกษา
 6-10 ครั้ง/ปีการศึกษา มากกว่า 10 ครั้ง/ปีการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีต่อการบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนฯ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ ลงตาราง ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านที่สุด

หมายเหตุ: อ้างอิงการบริการที่ท่านเคยติดต่อหรือเข้ารับบริการ

2.1 ประสิทธิภาพการบริการ

หมายเหตุ: ประสิทธิภาพ หมายถึง สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา คุ่มค่ากับงบประมาณหรือต้นทุนที่เสียไป กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพตามที่คาดหวัง

ระดับทัศนคติ: 5 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก

3 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1	ด้านกิจกรรมนักศึกษา					
	1.1 การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและได้ทำกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างราบรื่น โดยไม่เจอกับปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม					
	2) การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้รับรู้ถึงกิจกรรมที่กำลังจะจัดขึ้น โดยที่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องไปจนถึงวันที่มีการจัดกิจกรรม โดยมีสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งแบบ online และ off-line					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	3) สถานที่ในจัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีจำนวนที่นั่งหรือมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม					
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้อง และความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ และ/หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น					
	5) มาตรการป้องกันอันตรายต่างๆ เช่น การแพร่ระบาดของต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสม และสามารถช่วยป้องกันได้					
1.2 การจัดกิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนามหาวิทยาลัย						
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและได้ทำกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างราบรื่น โดยไม่เจอกับปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม					
	2) การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้รับรู้ถึงกิจกรรมที่กำลังจะจัดขึ้น โดยที่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องไปจนถึงวันที่มีการจัดกิจกรรม โดยมีสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งแบบ online และ off-line					
	3) สถานที่ในจัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีจำนวนที่นั่งหรือมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม					
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้อง และความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ และ/หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	5) มาตรการป้องกันอันตรายต่างๆ เช่น การแพร่ระบาดของต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสมและสามารถช่วยป้องกันได้					
2	ด้านการเรียนการสอน					
	2.1 การยื่นคำร้องขอต่างๆ เช่น คำร้องขอกักตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้องลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอลงทะเบียนหน่วยกิตเกิน/น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น					
	1) คำร้องขอต่างๆ ของนักศึกษาที่ทำการยื่นดำเนินการได้รับการตอบรับและดำเนินการ					
	2) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวแบบครบวงจร (one stop service) หรือมีที่ขั้นตอนไม่ซับซ้อนและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกประหยัดเวลา คุ่มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป					
	3) การให้บริการมีความหลากหลายสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถยื่นเอกสารคำร้องด้วยตนเอง ส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์หรือส่งผ่านอีเมลแบบออนไลน์					
	4) รูปแบบของการบริการตรงกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความพยายามทำความเข้าใจในความต้องการของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ เป็นต้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	5) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง และไม่มีเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
2.2 การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียน						
	1) การแนะนำเอกสารต่างๆ สำหรับนักศึกษา เช่น เอกสารประกอบเรื่องวิธีการลงทะเบียนเรียน เอกสารคำร้องต่างๆ ที่นักศึกษาควรรับรู้อย่างเป็นต้น มีการแนะนำที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
	2) บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับ สถานการณ์ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะเรียนได้ทั้งเรียน online และ onsite ได้อย่างราบรื่นและไม่ส่งผลต่อเวลาเรียน					
	3) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการตอบข้อสงสัยของนักศึกษาและยังมีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของนักศึกษาเพื่อแสวงหาทางออกหรือวิธีแก้ปัญหาร่วมกับนักศึกษา					
3	ด้านสวัสดิการนักศึกษา					
3.1 การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัสรอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ						
	1) การจัดสวัสดิการยานพาหนะ(รถบัสไฟฟ้า) มีเพียงพอทั้งจำนวนจุดรับ-ส่งและสามารถรองรับกับการบริการในช่วงโมงเร่งด่วนได้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	2) สถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของนักศึกษาเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมและมีปริมาณของสถานที่สามารถรองรับได้อย่างเพียงพอ					
	3) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
	4) ได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบและรับรู้ถึงการบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่นักศึกษาพึงจะได้รับ					
3.2 หอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space)						
	1) นักศึกษารู้สึกความปลอดภัย น่าเชื่อถือที่เกิดจากการบริการของหอนักศึกษาทั้งแบบหอในและหอในกำกับของมหาวิทยาลัย					
	2) คำร้องเรียนของนักศึกษาได้รับการแก้ไขตามสิทธิและสวัสดิการตามที่นักศึกษาพึงมีพึงได้					
	3) นักศึกษาได้รับการบริการอย่างเสมอภาคกันตามลำดับก่อน-หลังและไม่มีการถูกเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
3.3 การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ						
	1) นักศึกษาได้รับทราบและรับรู้ถึงสิทธิและสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับ					
	2) นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ หากนักศึกษาจำเป็นต้องรับบริการกรณีฉุกเฉิน					
4	ด้านการกีฬาและนันทนาการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
4.1 อาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (sport complex)						
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบระเบียบวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุญาตเพื่อเข้าใช้บริการสถานที่					
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ					
	3) มีความง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการขออนุญาตใช้ที่ไม่ซับซ้อน มีระบบการจัดการเกี่ยวกับการจองเพื่อใช้งานสถานที่ที่ดี					
	4) สถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมในการใช้งานและมีการให้บริการอย่างเพียงพอ					
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบพบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น มักจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
4.2 อาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ						
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงระเบียบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าใช้บริการ					
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	3) เข้าถึงง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการ เข้าใช้บริการที่ซับซ้อน					
	4) สถานที่มีความพร้อมในการใช้งานหรือ อุปกรณ์ต่างๆ มีการให้บริการอย่างเพียงพอ และจ่ายในราคาค่าบริการเหมาะสม					
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ ผู้ให้บริการได้พบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้ งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น จะได้รับการ แก้ไขอย่างรวดเร็ว					

2.2 ประสิทธิภาพการบริการ

หมายเหตุ: ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานเทียบเป้าหมายหลักที่วางไว้ หรือการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ระดับทัศนคติ: 5 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก

3 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิภาพที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1	ด้านกิจกรรมนักศึกษา					
	1.1 การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและได้ทำกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างราบรื่น โดยไม่เจอกับปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม					
	2) การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้รับรู้ถึงกิจกรรมที่กำลังจะจัดขึ้น โดยที่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องไปจนถึงวันที่มีการจัดกิจกรรม โดยมีสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งแบบ online และ off-line					
	3) สถานที่ในจัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีจำนวนที่นั่งหรือมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม					
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้องและความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ และ/หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	5) มาตรการป้องกันอันตรายต่างๆ เช่น การแพร่ระบาดของต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสม และสามารถช่วยป้องกันได้					
1.2 กิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมพิธีถวายพวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนามหาวิทยาลัย						
	1) นักศึกษาสามารถเข้าร่วมและได้ทำกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างราบรื่น โดยไม่เจอกับปัญหาใดๆ ขณะที่กำลังทำกิจกรรม					
	2) การประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้รับรู้ถึงกิจกรรมที่กำลังจะจัดขึ้น โดยที่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องไปจนถึงวันที่มีการจัดกิจกรรม โดยมีสื่อสารให้ได้รับรู้ผ่านหลายช่องทางทั้งแบบ online และ off-line					
	3) สถานที่ในจัดกิจกรรมมีความสะดวกสบาย มีจำนวนที่นั่งหรือมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม					
	4) รูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีสอดคล้องและความเหมาะสมกับสถานที่ สถานการณ์ และ/หรือข้อจำกัดอื่นๆ ณ เวลานั้น					
	5) มาตรการป้องกันอันตรายต่างๆ เช่น การแพร่ระบาดของต่างๆ ที่ออกมาโดยรวมเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 มีความเหมาะสม และสามารถช่วยป้องกันได้					
2	ด้านการเรียนการสอน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
2.1 การยื่นคำร้องขอต่างๆ เช่น คำร้องขอกักตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้องลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอลงทะเบียนหน่วยกิตเกิน/น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น						
	1) คำร้องขอต่างๆ ของนักศึกษาที่ทำการยื่นดำเนินการได้รับการตอบรับและดำเนินการ					
	2) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวแบบครบวงจร (one stop service) หรือมีที่ขั้นตอนไม่ซับซ้อนและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกประหยัดเวลา คุ่มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป					
	3) การให้บริการมีความหลากหลายสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถยื่นเอกสารคำร้องด้วยตนเอง ส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์หรือส่งผ่านอีเมลแบบออนไลน์					
	4) รูปแบบของการบริการตรงกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความพยายามทำความเข้าใจในความต้องการของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ เป็นต้น					
	5) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง และไม่มีเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
2.2 การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน						

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	1) การแนะนำเอกสารต่างๆ สำหรับนักศึกษา เช่น เอกสารประกอบเรื่องวิธีการลงทะเบียน เรียน เอกสารคำร้องต่างๆ ที่นักศึกษาควรรับรู้อย่างเป็นต้น มีการแนะนำที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
	2) บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับ สถานการณ์ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะเรียนได้ทั้งเรียน online และ onsite ได้อย่างราบรื่นและไม่ส่งผลต่อเวลาเรียน					
	3) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนนักศึกษา มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการตอบข้อสงสัยของนักศึกษาและยังมีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของนักศึกษาเพื่อแสวงหาทางออกหรือวิธีแก้ปัญหาร่วมกับนักศึกษา					
3	ด้านสวัสดิการนักศึกษา					
	3.1 การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัสรอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ					
	1) การจัดสวัสดิการยานพาหนะ(รถบัสไฟฟ้า) มีเพียงพอทั้งจำนวนจุดรับ-ส่งและสามารถรองรับกับการบริการในช่วงโมงเร่งด่วนได้					
	2) สถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของนักศึกษาเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมและมีปริมาณของสถานที่สามารถรองรับได้อย่างเพียงพอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	3) ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
	4) ได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบและรับรู้ถึงการบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่นักศึกษาพึงจะได้รับ					
3.2 หอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space)						
	1) นักศึกษารู้สึกความปลอดภัย น่าเชื่อถือที่เกิดจากการบริการของหอนักศึกษาทั้งแบบหอในและหอในกำกับของมหาวิทยาลัย					
	2) ค่าธรรมเนียมของนักศึกษาได้รับการแก้ไขตามสิทธิและสวัสดิการตามที่นักศึกษาพึงมีพึงได้					
	3) นักศึกษาได้รับการบริการอย่างเสมอภาคกันตามลำดับก่อน-หลังและไม่มีการถูกเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
3.3 การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุ						
	1) นักศึกษาได้รับทราบและรับรู้ถึงสิทธิและสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับ					
	2) นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ หากนักศึกษาจำเป็นต้องรับบริการกรณีฉุกเฉิน					
4	ด้านการกีฬาและนันทนาการ					
	4.1 อาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (sport complex)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบระเบียบวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุญาตเพื่อเข้าใช้บริการสถานที่					
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ					
	3) มีความง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการขออนุญาตใช้ที่ไม่ซับซ้อน มีระบบการจัดการเกี่ยวกับการจองเพื่อใช้งานสถานที่ที่ดี					
	4) สถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมในการใช้งานและมีการให้บริการอย่างเพียงพอ					
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบพบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น มักจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
4.2 อาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำ						
	1) แนวทางและวิธีการการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงระเบียบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าใช้บริการ					
	2) ความพร้อมของสถานที่สำหรับให้บริการมีบรรยากาศโดยรวมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลที่มีต่อการบริการ				
		5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
	3) เข้าถึงง่าย สะดวกสบายและมีขั้นตอนการ เข้าใช้บริการที่ซับซ้อน					
	4) สถานที่มีความพร้อมในการทำงานหรือ อุปกรณ์ต่างๆ มีการให้บริการอย่างเพียงพอ และจ่ายในราคาค่าบริการเหมาะสม					
	5) การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ ผู้ให้บริการได้พบเจอ เช่น สถานที่ไม่พร้อมใช้ งาน มีอุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น จะได้รับการ แก้ไขอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

----- ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ -----



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการบริการของ บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการงานของสายสนับสนุนโดยใช้หลักเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน Sustainable Development Goal (SDGs) และหลักการบริหารจัดการอื่นๆ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่างๆ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน(Sustainable Development Goal : SDGs) และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

โดยคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามครั้งนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยขอความอนุเคราะห์ร่วมมือตอบแบบสอบถาม โดยให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายปฏิพัทธ์ ปลอดทอง
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล
2. การศึกษา
 - 2.1 ระดับการศึกษาสูงสุด.....
 - 2.2 สาขาวิชา.....
3. ตำแหน่งปัจจุบัน.....
4. สังกัด / หน่วยงาน.....
5. อายุการทำงาน
6. ช่องทางที่สามารถติดต่อได้
 - 6.1 เบอร์โทรศัพท์
 - 6.2 อีเมล (E-mail)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs) และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

1.แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) และแนวคิด ทฤษฎีอื่น ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้กับการบริการในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนศึกษามหาวิทยาลัย

1.1 ด้วยบุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษาของคณะต่าง ๆ ใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประสบกับปัญหา ตัวอย่างเช่น 1) ด้านการติดต่อประสานงานระหว่างนักศึกษากับคณะและมหาวิทยาลัยที่ซับซ้อน 2) การดำเนินเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่ใช่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 3) ความว่องไวของการบริการกรณีเร่งด่วน 4) การเข้าใจในระบบงานขององค์กร เป็นต้น ในช่วงการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ซึ่งในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านคิดว่าจะหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs) ข้อใดบ้างมาปรับในการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

2.ด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนศึกษามหาวิทยาลัย

2.1 ท่านคิดว่าระหว่างการใช้บริการแบบ Work-in กับแบบผ่านทาง Online อย่างไรเห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่ากัน เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 หลักการที่กล่าวว่า “เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” ท่านคิดว่าสิ่งนี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริการของมหาวิทยาลัยในแง่ใดบ้าง และจะพัฒนาไปอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่าอะไรจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดีกว่าการทำแบบสำรวจจากผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล ปฏิพัทธ์ ปลอดภัย

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6410521039

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2559
.....

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
2559 - 2562	Production Supervisor	บริษัท ไทยบิทูเมน จำกัด 123 หมู่ 3, ถนนสุราษฎร์-นครศรีฯ, ตำบลบาง กุ้ง อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2562 - ปัจจุบัน	Photographer	60/10 หมู่ 1 ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
.....

