

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. งานกองกิจการนักศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539 : 463) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

หลักการให้บริการ

Max Weber (1962 : 427) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2526 : 303-304) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการว่าควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่เป็นการปฏิบัติในลักษณะการทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก รวมทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร เป็นต้นนั้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอย หรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องเพียงพอกับความต้องการชุมชน

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่อภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น เช่น การรักษาพยาบาล

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop service) สำหรับความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินควร เช่น การไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ควรจะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที ส่วนความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ บริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่าเสมอ มีระเบียบ

แบบแผน การให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

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

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงเกินไปจนไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจ และเป็นที่ยังใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ในสภาพปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ประชาชนจำเป็นต้องพึ่งพาบริการสาธารณะต่าง ๆ จากรัฐมาก เช่นเดียวกับบริการที่ซื้อหาในระบบตลาดทั่วไป แต่การบริการของรัฐในอดีตที่ผ่านมาประชาชนมักจะตำหนิการบริการของรัฐว่า ขาดคุณภาพ ล่าช้า ผิดพลาด ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สนใจประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น ทำให้การมารับบริการจากหน่วยงานรัฐจะต้องใช้ความอดทนสูง และจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือบางครั้งอาจต้องจ่ายค่าบริการพิเศษแก่ข้าราชการจึงจะได้รับบริการที่ดี จึงมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่มองบริการของรัฐว่าเป็นตัวถ่วงความเจริญของสังคม และต้องการกำจัดหน่วยราชการที่ขาดความรับผิดชอบนั้นออกไปจากสังคม เนื่องจากงานบริการ คือ กระบวนการพิเศษ ซึ่งกว่าจะรู้ว่าถูกหรือผิด ก็ย้อนกลับไปทำใหม่ล่าช้ามาก หรือกว่าจะรู้ว่าบริการผิดพลาด เหตุการณ์ก็ผ่านไปแล้ว

ดังนั้น การที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดปัญหาแก่ประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากข้าราชการจะต้องมีหลักการให้บริการตั้งข้างต้นแล้ว ควรจะต้องรู้ว่าประชาชนต้องการอะไร เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจ โดยยึดถือว่างานราชการ ลูกค้ำคือประชาชน และงานบริการ ลูกค้ำคือผู้มีพระคุณนั่นเอง

ขั้นตอนการสู่การบริการยอดเยี่ยม

สุเมธ แสงนันทนวล (2540 : 43-51) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนที่จะนำไปสู่การบริการยอดเยี่ยม มีดังนี้

1. ผู้บริหารสูงสุด ต้องเห็นความสำคัญของงานบริการ ซึ่งเป็นข้อที่สำคัญมาก เพราะถ้าผู้บริหารสูงสุดเห็นความสำคัญถือว่าการบริการนั้นสำเร็จไปเกินครึ่งแล้ว
2. พนักงานบริการทุกคน เห็นความสำคัญของงานบริการ กระตือรือร้น ดึกคักอยากบริการ มีการศึกษาหลักการทฤษฎี แนวความคิดของการบริการ เพื่อมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการกันอย่างเต็มที่
3. มีการวางกลยุทธ์ในการบริหาร ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะเป็นการทำในลักษณะวางแผนกลยุทธ์ว่าในระยะสั้นระยะกลาง ระยะยาว จะสร้างงานบริการไปถึงจุดไหน อย่างไร
4. เมื่อวางกลยุทธ์แล้ว ก็มีการออกแบบระบบการบริหาร โดยวิเคราะห์ "จุดอ่อน" "จุดแข็ง" "สถานการณ์เกือหนุน" "สถานการณ์จุดรั้ง" ว่ามีอยู่อย่างไร อะไรที่เป็นจุดอ่อน หรือสถานการณ์จุดรั้ง จะแก้ไขอย่างไร วิเคราะห์เสร็จ ก็จัดระบบ จัดโครงสร้างองค์กรบริการให้สอดคล้องกับนโยบายบริการต่อไป
5. สร้างจิตสำนึกและเทคนิคบริการแก่พนักงาน เรื่องของการบริการ เรื่องของ "จิตสำนึก" เป็นเรื่องสำคัญมาก หากพนักงานมี "จิตสำนึกบริการ" ก็จะบริการได้อย่างเต็มใจ และบริการได้ดี เรื่องการสร้างจิตสำนึกนี้ จะต้องมีการดำเนินการ โดยโครงการรณรงค์สร้างจิตสำนึก หรือจะใช้วิธี "ฝึกอบรม" ให้ "ความรู้" "ความเข้าใจ" "ตัวอย่าง" "แบบอย่าง" โดยผู้บริหารระดับสูงต้องทำเป็น "ตัวอย่าง" ด้วย ทุกคน ทุกส่วน ทุกฝ่าย จะได้มี "จิตสำนึกบริการ" และมี "หัวใจแห่งการบริการ"
6. จัดสถานที่บริการ จัดภูมิทัศน์ให้สดใส สะอาด สวยงาม มีระเบียบ เรื่องของสถานที่บริการ นับว่ามีความสำคัญ เพราะผู้รับบริการ เมื่อไปรับบริการเห็นสถานที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ห้องบริการ "น่าดู น่าอยู่ น่าชม" และ "น่าติดต่อก" หรือ ระหว่าง "รอคอย" ก็ยังเพลิดเพลินใจ
7. จัดเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้บริการ การบริการทุกวันนี้ จะทำแบบสมัยก่อนไม่ได้ ต้องพยายามทำให้ไวที่สุด สะดวกที่สุด ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้ การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นระบบไฮเทค หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ นับว่าจะเป็นส่วนช่วยอย่างมาก
8. สร้าง "วัฒนธรรมบริการ" ด้วย "คำขวัญ" ชีวชนใจเรื่องของ "คำขวัญ" ก็มีความสำคัญเป็นการชักจูงใจให้ "ผู้บริการ" และ "ผู้รับบริการ" มีความรู้สึกร่วมในการ "ให้" และ "รับ" การบริการ แต่ปัญหาก็คือ "คำขวัญ" ที่ว่านั้นจะต้องแยกกัน ของผู้ให้บริการก็ต้องให้ผู้ให้บริการ

เห็น มิใช่เอาไปให้ผู้รับบริการดู เช่น สมมุติคำว่า "ยิ้ม" ซึ่งถือเป็นสูตรของการบริการที่ดี หากเขียนติดไว้ให้ผู้รับบริการอ่าน ผู้รับบริการยิ้ม แต่ผู้ให้บริการหน้าออย่างนี้ก็ได้เช่นกัน ดังนั้น คำว่า "ยิ้ม" นี้ ควรติดไว้ให้ผู้ให้บริการเห็น อาจติดไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์ หันเข้าหาผู้ให้บริการหรือพนักงาน จะได้ "ยิ้ม" กับผู้บริการ ยกเว้นเขียนไว้ทั้งสองด้าน เพื่อให้ทุกคนยิ้มหมดไม่ว่าใคร

9. ตั้งทีมงานดำเนินการโครงการพัฒนาบริการอย่างจริงจัง เมื่อผู้บริหารสูงสุด เห็นความสำคัญของการบริการสูงสุดแล้ว ทางที่ดี เพื่อให้งานนี้เกิดการกระทำเป็นรูปธรรม ควรตั้ง "ทีมงานพัฒนาบริการ" ขึ้นคณะหนึ่ง ให้ช่วยกันคิดว่าจะปรับปรุง พัฒนาเปลี่ยนแปลง งานบริการให้ยอดเยี่ยม แจ่มแจ๋วอย่างไรบ้าง แต่ทั้งนี้ผู้บริหารสูงสุด ต้องสนับสนุนเต็มที่ ทั้งในด้านงบประมาณ และกำลังใจ กำลังขวัญ และถ้าเป็นไปได้ควรให้ทีมงานชุดนี้ มีการรายงานผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จะได้ติดตามความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา คนทำก็จะได้กระตือรือร้น และมีกำลังใจในการทำงานพัฒนาบริการอย่างเต็มที่

10. ปรับปรุงพัฒนาองค์กรใหม่ เมื่อพัฒนาปรับปรุงงานบริการแล้วแน่นอน เพื่อให้มีความเป็นไปได้ บางครั้งอาจจะมีการปรับปรุง จัดโครงสร้างองค์กรใหม่ ให้เอื้ออำนวยกับงานบริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป อาจจะมีจัดกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการใหม่ มีการกระทำอำนาจให้บริการให้มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้ "ทีมงานพัฒนาบริการ" ซึ่งถือเป็นทีม "นักคิด" จะต้องคิดใหม่ และนำเสนอผู้บริหารสูงสุด ให้การสนับสนุนต่อไป

11. จัดระบบลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ง่ายสะดวกแก่การบริการลักษณะนี้ หมายถึง เพื่อให้การบริการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดีขึ้น สะดวก ง่าย รวดเร็วขึ้น อาจแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ แล้วจัดพนักงานรับบริการไว้ให้สอดคล้อง เช่น แบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มตามภาค ตามเพศ ตามวัย จัดแบ่งเช่นนี้ ลักษณะงานของการบริการจะทำให้เห็นเด่นชัดขึ้น ว่าสามารถทำได้มากน้อยแค่ไหน

12. พนักงานบริการ เป็นประตูหน้าต่างของหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญกับพนักงานบริการด้วย ถือว่า พนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญของบริษัท เป็น "ประตูหน้าต่าง" ของบริษัทถ้าทำดี บริการดี บริษัทย่อมดีไปด้วย ดังนั้น อาจออกเป็นนโยบาย ใครทำงานบริการได้ดี จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นพิเศษ ถ้าเป็นราชการ ใครทำงานบริการจะได้ความดีความชอบกรณีพิเศษ 2 ชั้น มากกว่าคนทำแผนกอื่น ถ้าเป็นบริษัทเอกชน จะได้โบนัส เป็นกรณีพิเศษเพิ่มมากไปกว่าโบนัสปกติอีก เพราะในรูปบริษัท เมื่อบริการดี ลูกค้าก็ยอมซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้บริษัทกำไรมากขึ้น เมื่อกำไรมากขึ้น ใครเป็นคนทำให้บริษัทกำไรมากขึ้นแน่นอน พนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญ จึงย่อมได้รับผลตอบแทนมากขึ้นด้วย

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

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973 : 320, อ้างถึงในเกรียงไกร มุสิกวงษ์, 2531 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

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

1. ความพึงพอใจโดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการให้บริการทางการแพทย์
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้เป็นประจำ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 385 อ้างถึงในเกรียงไกร มุสิกวงษ์, 2531 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดของอเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58-80 อ้างจาก ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36 อ้างถึงในไพศาล จินาชาญ, 2542 : 16)

อเดย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชน

ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับบริการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 ผู้ป่วยได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท
 - 4.1 ข้อมูลสาเหตุของการเจ็บป่วย
 - 4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ (Out-of Pocket) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายให้กับการรักษาความเจ็บป่วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1974 : 525) อ้างถึงใน จิตเกษม คุระวรรณ, 2541 : 5) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า "ความคิดเห็น หมายถึง

การตัดสินใจคำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสาร โดยความเชื่อมั่นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้คนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง*

ฮิลการ์ด (Hilgard, 1969 : 626 อ้างถึงใน สุนทร รัชไพบูลย์, 2531 : 9) มีความเห็นว่า การที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะทั้งสองคำมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด สมมุติว่าถ้าเราเกลียดใครเราจะต้องเข้าใจว่าบุคคลนั้นมีความประพฤติไม่ดี การที่เราเกลียดใครเป็นการแสดงออกทางทัศนคติในด้านความเกลียด แต่การที่คิดว่าคน ๆ นั้นจะต้องมีความประพฤติไม่ดีนั้นเป็นการแสดงออกด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความประพฤติของเขา การแสดงออกทางด้านความเห็นเช่นนี้เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่เรามีต่อบุคคลนั้น ๆ แต่ถ้าบุคคลนั้น (ที่เราคิดว่าประพฤติไม่ดี) ประพฤติปฏิบัติตนดีกว่าที่เราคาดคิดเอาไว้จะทำให้เราความคิดเห็นเปลี่ยนไป เราเองอาจจะชอบบุคคลนั้นยิ่งขึ้น นั่นแสดงว่าเราเปลี่ยนทัศนคติของตัวเองต่อบุคคลนั้นในทางที่ดีขึ้น จะเห็นว่าทัศนคติและความคิดเห็นต้องไปด้วยกัน ถ้าเรามีทัศนคติอย่างไรความคิดเห็นของเราก็จะออกมาในรูปร่างนั้น ถ้าความคิดเห็นของเราเปลี่ยนไปทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1973 : 210) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความประทับใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสารต่าง ๆ โดยไม่ต้องพิสูจน์หรือใช้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้น ๆ ความคิดเห็นจะมีขอบเขตกว้างกว่าความรู้และสามารถแสดงออกได้ต่างกัน

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

ประกาศเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 3) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สรุปแนวคิดความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น จากแนวความคิดเห็นดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติพื้นฐานทางความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่บุคคลผู้นั้นกำลังประสบอยู่โดยการแสดงออกนั้นอาจจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้อีก

ความสำคัญของความคิดเห็น

เฟลด์แมน (Feldman, 1971 : 53 อ้างถึงใน สุนทร วัชไพบูลย์ 2532 : 11) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมา โดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง

การวัดความคิดเห็น

Best (1977 : 177) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

2.4 งานกองกิจการนักศึกษา

ประวัติความเป็นมา

กองกิจการนักศึกษาเป็นส่วนราชการหนึ่งในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2522 ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ลงวันที่ 20 เมษายน 2522 ในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2522 ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/7959 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2542 จำนวน 3 งาน 1 หน่วย คือ งานแนะแนว และจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา และหน่วยธุรการ ต่อมาได้มีการปรับปรุงงานใหม่ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/24594 ลงวันที่ 20 กันยายน 2531 จำนวน 4 งาน คือ งานแนะแนวและจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการ

นักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา และงานธุรการ (กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545)

วิสัยทัศน์ (Vision)

“กองกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่ร่วมสร้างบัณฑิต โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาด้านระบบฐานข้อมูลทันสมัย”

พันธกิจ (Mission)

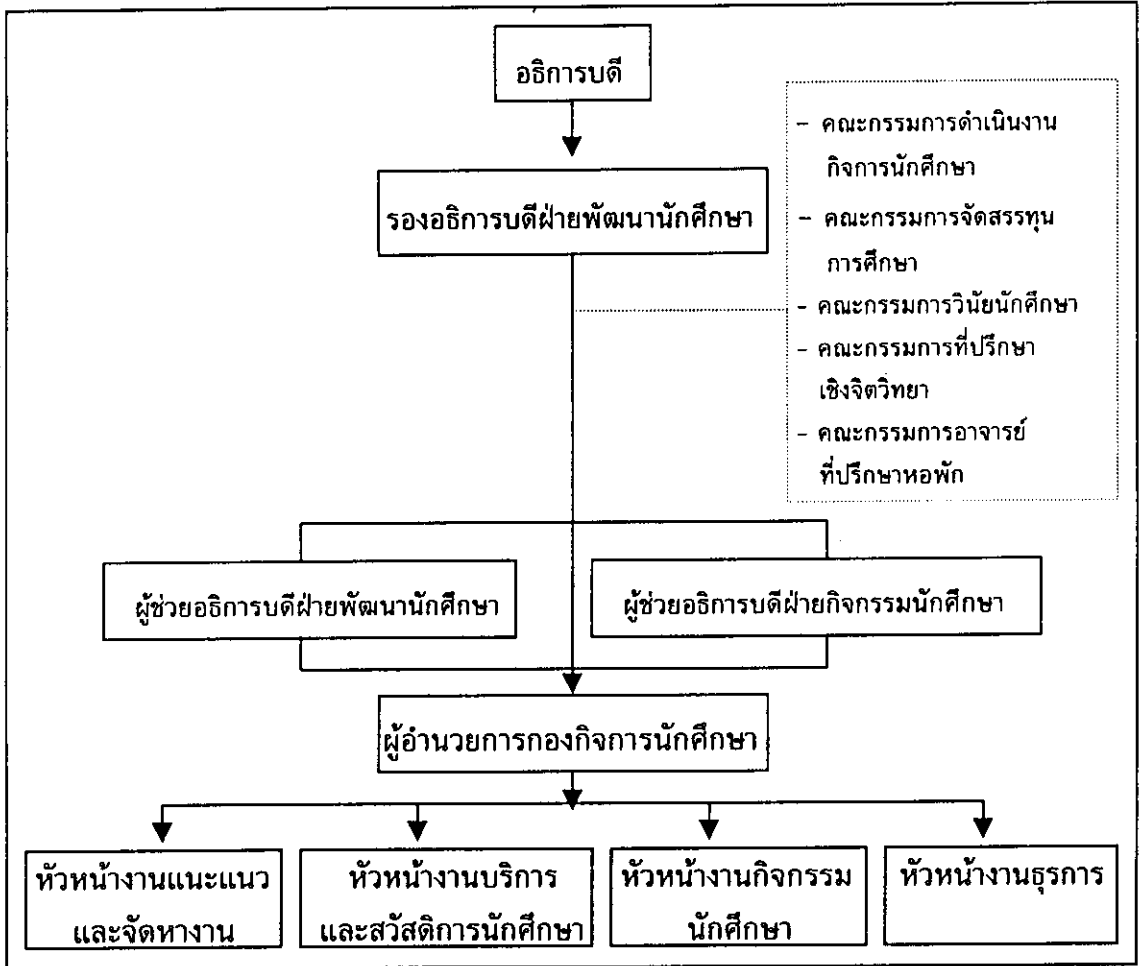
1. การจัดบริการและสวัสดิการที่หลากหลาย ได้ตามมาตรฐาน
2. การจัดกิจกรรมนักศึกษาที่ส่งเสริมให้นักศึกษา คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และมีความเป็นผู้นำ
3. การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษานอกชั้นเรียนได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับแนวทางการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีความคิดในเชิงวิเคราะห์ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อสังคม และต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความซาบซึ้งในศิลปะและวัฒนธรรม และมีส่วนร่วมในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี
3. เพื่อส่งเสริมความสามัคคี ความมีวินัย และเรียนรู้ตามระบอบประชาธิปไตย
4. เพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษา โดยจัดบริการที่สำคัญ เช่น หอพัก ทูนาการศึกษา สุขาภิบาลอาหาร การให้คำปรึกษา สนามกีฬา ฯลฯ
5. เพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานและการหางานได้

โครงสร้างและการบริหารงานของกองกิจการนักศึกษา

การบริหารงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 แสดงรูปแบบโครงสร้างและการบริหารงานของกองกิจการนักศึกษา

กองกิจการนักศึกษา

งานแนะแนวและจัดหางาน

- หน่วยทุนการศึกษา
- หน่วยกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- หน่วยบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
- หน่วยกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- หน่วยจัดหางานและศูนย์ข้อมูลอาชีพ
- หน่วยวินัยนักศึกษา
- หน่วยเงินยืมฉุกเฉิน

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

- หน่วยธุรการ
- หน่วยไปรษณีย์ภัณฑ์นักศึกษา
- หน่วยหอพักชาย/หญิง
- หน่วยสุขาภิบาลอาหาร
- หน่วยบริการสุขภาพนักศึกษา
- หน่วยอาคารสถานที่
- หน่วยพัสดุ

งานกิจกรรมนักศึกษา

- หน่วยกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์
- หน่วยกิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรม
- หน่วยกิจกรรมวิชาการ
- หน่วยกิจกรรมกีฬา
- หน่วยกิจกรรมพิเศษ
- หน่วยกีฬาและพัสดุ
- หน่วยวิชาทหาร

งานธุรการ

- หน่วยสารบรรณ
- หน่วยการเงิน
- หน่วยงบประมาณ
- หน่วยผลิตเอกสาร
- หน่วยจัดเก็บเอกสาร
- หน่วยพัสดุ
- หน่วยบุคลากร

แผนภูมิที่ 2 แสดงรูปแบบการบริหารงานกองกิจการนักศึกษา

ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของกองกิจการนักศึกษามีดังนี้

งานแนะแนวและจัดหางาน มีภาระงานด้านพัฒนานักศึกษาและจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความพร้อมในการเรียนและเพื่อเตรียมนักศึกษาในการประกอบอาชีพหรือศึกษาต่อดังนี้

1. หน่วยทุนการศึกษา ดำเนินการจัดสรรทุนการศึกษา ประเภทต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเงินที่จะส่งผลกระทบต่อการศึกษาครั้งนี้

1.1 ทุนประเภทช่วยเหลือโดยการทำงานแลกเปลี่ยน เป็นทุนที่กำหนดให้ผู้ได้รับทุนต้องทำงานให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และได้รับค่าตอบแทนคิดเป็นชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงละ 20 บาท

1.2 **ทุนประเภททั่วไป** เป็นทุนที่ได้รับความช่วยเหลือจากแหล่งเงินทุนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อมอบแก่นักศึกษาทั้งเป็นรายปีและต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษา จำนวนเงินทุนตั้งแต่ 3,000-40,000 บาท ต่อทุนต่อปีการศึกษา

1.3 **ทุนประเภทยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา** เป็นทุนที่พิจารณายกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาให้กับนักศึกษาผู้ขอรับทุนตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 และให้ต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษา โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมเฉพาะ 3 รายการ คือ ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงมหาวิทยาลัยและค่าบำรุงห้องสมุด

2. **หน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา** ดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นกองทุนที่รัฐบาลจัดตั้งเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาต้องชำระเงินคืนกองทุนฯ หลังสำเร็จการศึกษา

3. **หน่วยบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา** เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเชิงจิตวิทยาแก่นักศึกษาที่มีปัญหา ที่มีความแตกต่างของวัฒนธรรม และการอยู่ร่วมกันจำนวนมาก ความเปลี่ยนแปลงของชีวิต ทั้งความแปลกใหม่ของระบบการเรียนและการปรับตัวของการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย นักศึกษาอาจประสบปัญหาต่าง ๆ และรู้สึกว่าการช่วยเหลือตนเองหรือแก้ปัญหาเพียงลำพังเป็นไปได้ยาก และต้องการปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา จึงจัดบริการปรึกษาเป็นรายบุคคล และจัดให้บริการต่าง ๆ เช่น

3.1 **HOTLINE** สายด่วน สำหรับวัยใส ๆ ที่อาจมีเรื่องวุ่น ๆ กับตัวเอง กับเพื่อน ครอบครัวทั้งในเรื่องของความรัก สังคม สุขภาพ ฯลฯ

3.2 **มุมสื่อวัยรุ่น** มีหนังสือ นิตยสาร หรือวีดีโอ ฯลฯ เสริมทักษะชีวิตในวัยรุ่น

4. **หน่วยกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา** เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาดังนี้

- จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา เสริมสร้าง ปลุกฝังให้นักศึกษา มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม รู้จักสิทธิ หน้าที่ ของการเป็นพลเมืองที่ดี และรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ

- จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ

5. **หน่วยจัดหางานและศูนย์ข้อมูลอาชีพ** เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดให้บริการ รวมทั้งข้อมูลเตรียมความพร้อมเพื่อศึกษาต่อและอาชีพให้แก่ศึกษาดังนี้

5.1 **บริการข้อมูลข่าวสารการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา** ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

5.2 **บริการข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ** เกี่ยวกับการรับสมัครงาน

5.3 บริการจัดหางาน สำหรับนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยจะประสานการรับสมัครงานจากแหล่งงานต่าง ๆ ให้มาแนะนำ ทั้งจัดให้มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

5.4 บริการจัดหางานพิเศษ โดยมหาวิทยาลัยได้ติดต่อกับแหล่งงานหรือบุคคลที่ต้องการรับนักศึกษาทำงาน เพื่อหารายได้ระหว่างเรียน และเพื่อหาประสบการณ์ช่วงที่ว่างจากการเรียน เช่น งานสอนพิเศษ งานสำรวจเก็บข้อมูลในการทำวิจัย ฯลฯ

5.5 จัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์การทำงานร่วมกับผู้อื่นแก่นักศึกษา

5.6 จัดบรรยาย/อบรมให้ความรู้ต่าง ๆ ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อการศึกษาต่อและสมัครงาน เทคนิคการสมัครงาน การเขียนประวัติส่วนตัว

6. หน่วยวินัยนักศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับวินัยนักศึกษา โดยรับคำร้อง สืบสวนสอบสวนข้อกล่าวหาต่าง ๆ ควบคุมดูแลให้นักศึกษาปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดทำทะเบียนประวัตินักศึกษาและมีการประเมินผล

7. หน่วยเงินยืมเพื่อเหตุฉุกเฉิน ดำเนินการให้บริการเงินยืมเพื่อเหตุฉุกเฉินสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น ด้านการเงินกระทันหัน จำนวนเงินที่ให้ยืมครั้งละไม่เกิน 1,000 บาท ชำระคืนภายใน 2 เดือน หากเกินกำหนดจะต้องจ่ายค่าปรับวันละ 1 บาท และเมื่อชำระคืนหมดแล้วสามารถยืมได้อีกโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการยืม

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีขอบข่ายความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการและสวัสดิการนักศึกษา ในเรื่องของที่พักนักศึกษา 15 อาคาร โรงอาหาร สุขอนามัย ประกันอุบัติเหตุ ตลอดจนอาคารสถานที่ มีสำนักงานแยกต่างหากจากกองกิจการนักศึกษา บุคลากรที่ให้บริการนักศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานประจำที่อาคารหอพักนักศึกษา ยกเว้นหัวหน้างานหัวหน้าหน่วย และเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือที่ประจำอยู่ ณ อาคารสำนักงานหอพักนักศึกษา ดังรายละเอียดหน้าที่แต่ละหน่วยดังนี้

1. หน่วยธุรการ มีหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ จัดทำคำขอของงบประมาณ ให้บริการจองเช่าเสื้อครู-ราชปะแตนแก่บัณฑิต ดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรของงาน ประชาสัมพันธ์ข่าวหอพัก ให้บริการจองและจัดที่พักสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ สรุปรายงานการจัดที่พักและรายรับ-จ่ายประจำปี

2. หน่วยไปรษณีย์กัณฑ์นักศึกษา มีหน้าที่รับไปรษณีย์กัณฑ์จากที่ทำการไปรษณีย์ และจากบุรุษไปรษณีย์ แยกประเภท ลงทะเบียน ติดประกาศ แจ้งให้นักศึกษามารับ และแจกจ่ายให้แก่นักศึกษา

3. หน่วยหอพักชายและหน่วยหอพักหญิง มีหน้าที่ดำเนินการงานทะเบียนหอพักให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปช่วงปิดภาค จัดวางระเบียบข้อปฏิบัติ ควบคุมดูแลความเป็นอยู่ให้นักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบหอพัก บริหารงานภายในหอพักชาย-หญิง จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่พักในหอพัก จัดประชุมและประสานงานคณะกรรมการนักศึกษาประจำหอพัก อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก ให้คำแนะนำปรึกษาช่วยเหลือนักศึกษา สืบสวน สอบสวนกรณีทำผิดระเบียบหอพัก ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่หอพัก

4. หน่วยสุขาภิบาลอาหาร มีหน้าที่รับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารในโรงอาหารและแผงลอยของมหาวิทยาลัย ควบคุม การดำเนินกิจการจำหน่ายอาหารให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อปฏิบัติ ตรวจสอบคุณภาพอาหาร ดูแลงานรักษาความสะอาดทั้งภายในและนอกอาคาร และประสานงานกับคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

5. หน่วยบริการสุขภาพนักศึกษา มีหน้าที่รับสมัครบุคลากรเข้าร่วมโครงการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (กลุ่ม) ร่วมกับนักศึกษาจัดทำและตรวจสอบข้อมูลให้บริการสุขภาพนักศึกษาให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด นำส่งนักศึกษาที่ป่วย เยี่ยมเยียนและติดตามอาการป่วยของนักศึกษา จัดทำเอกสารพร้อมติดตามการชดเชยกับบริษัทประกันภัย ติดต่อกับประสานงานกับโรงพยาบาล บริษัทประกันภัย กองคลังและผู้เกี่ยวข้อง

6. หน่วยอาคารสถานที่ ทำหน้าที่งานซ่อมแซม-บำรุงอาคาร งานพื้นที่และสนามบริเวณหอพัก จัดที่พักรักษาและบริหารงานภายในของหอพักบัณฑิตศึกษา ประสานงานหอพัก เอกชน กองอาคารสถานที่ กองคลัง ดูแลงานรักษาความปลอดภัยบริเวณหอพักนักศึกษาและร้านสวัสดิการต่าง ๆ

7. หน่วยพัสดุ ทำหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับวัสดุ-ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ของหอพักนักศึกษา เช่น สำรวจรายการ กำหนดรูปแบบ ประสานการจัดซื้อ เบิกจ่าย ทำทะเบียน ควบคุม ตรวจสอบ ประสานงานซ่อมแซม ฯลฯ

งานกิจกรรมนักศึกษา

1. หน่วยกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์
2. หน่วยกิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรมและ
3. หน่วยกิจกรรมวิชาการ มีหน้าที่ดำเนินงานดังนี้

3.1 พิจารณาวิเคราะห์ หลักเกณฑ์รายละเอียด ให้คำแนะนำการทำกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ของนักศึกษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่วางไว้

3.2 สนับสนุนด้านการเงิน พัสดุ ยานพาหนะ ในการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา

3.3 ติดต่อประสานงานสโมสรคณะ ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาทุกคณะ อาจารย์ที่ปรึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน สรุปผลและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การดำเนินการ

3.5 จัดทำทะเบียนประวัติและข้อมูล ออกใบรับรองการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษา

4. หน่วยกิจกรรมกีฬา มีหน้าที่ดำเนินการด้านกีฬาของนักศึกษา เช่นเดียวกับหน่วยที่ 1-3 และทำหน้าที่บริหารจัดการ ควบคุมดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ด้านกีฬา และสนามกีฬา

5. หน่วยกิจกรรมพิเศษ มีหน้าที่ดำเนินการเช่นเดียวกับหน่วยที่ 1-3 ในกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยหรือส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา

6. หน่วยกีฬาและพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ-ครุภัณฑ์ของงานกิจกรรมนักศึกษา องค์การนักศึกษาและชมรมต่าง ๆ

7. หน่วยวิชาทหาร มีหน้าที่ดำเนินงานดังนี้

7.1 ดำเนินการติดต่อประสานงานกับกรมการรักษาดินแดน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ศึกษา ในการพักกำลังสำรอง

7.2 ดำเนินการประสานงานการรับสมัครเข้าเรียนวิชาทหาร

7.3 รวบรวมหลักฐานการสมัครและทะเบียนประวัติ

7.4 ควบคุมการเข้ารับการฝึกอบรมประจำปี

7.5 ดำเนินการนำปลดเป็นทหารกองหนุน และขอยกเว้นการคัดเลือกเข้ารับราชการทหาร การผ่อนผันการเรียกระดมพล

7.6 นำนักศึกษาออกฝึกภาคสนาม

7.7 อำนวยความสะดวกและประสานงานกับราชการในการเรียกนักศึกษาเข้ารับราชการทหาร

7.8 จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา หรือพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา ซึ่งเคยผ่านพ้นการตรวจเลือกไปยังจังหวัดต่าง ๆ และกระทรวงกลาโหม

งานธุรการ

งานธุรการ เป็นหน่วยงานกลางและศูนย์รวมในการดำเนินการงานธุรการและให้บริการงานด้านธุรการแก่ทุกงานของกองกิจการนักศึกษา นักศึกษาในการทำกิจกรรมนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา มีการแบ่งการให้บริการเป็น 7 หน่วยงานดังนี้

1. หน่วยสารบรรณ มีหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ นำเสนอ จัดทำสำเนา ถ่ายเอกสาร ร่างโต้ตอบ ประชาสัมพันธ์ งานประชุมต่าง ๆ (ส่วนกลาง) เลขาผู้บริหารฯ ดูแลความเรียบร้อยอื่น ๆ ทัวไป และเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องส่วนกลาง

2. หน่วยการเงิน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเงินยืมทดรองจ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงานทุกงานของกอง ของนักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา รับ-จ่ายเงินทุกประเภทของกอง และเงินทุนต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา ควบคุมเงินรายได้ต่าง ๆ ของกอง

3. หน่วยงบประมาณ มีหน้าที่ จัดทำดำเนินการเกี่ยวกับงานงบประมาณเงินรายได้ในการดำเนินงานของกองกิจการนักศึกษา จัดทำทะเบียนควบคุมการใช้เงินรายได้ งบประมาณ เงินทบวง เงินค่าบำรุงกิจกรรมนักศึกษา เงินกิจกรรมนักศึกษา เงินรายได้กรมการศาสนา และเงินอื่น ๆ วิเคราะห์ ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ในการใช้เงิน พร้อมทั้งขออนุมัติเบิกจ่าย

4. หน่วยผลิตเอกสาร มีหน้าที่พิมพ์เอกสารของทุกงานของกอง บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของทุกงาน เช่น ข้อมูลนักศึกษาที่พักหอพัก ข้อมูลทุน กิจกรรม เงินค่าประกันอุบัติเหตุ ค่าบำรุงสุขภาพนักศึกษา ฯลฯ

5. หน่วยจัดเก็บเอกสาร มีหน้าที่ จัดเก็บ-ค้นหาเอกสาร จัดทำทะเบียนควบคุมเอกสารและหนังสือต่าง ๆ ของกอง สืบค้นและทำลาย

6. หน่วยพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ-ครุภัณฑ์ของกอง จัดหาวัสดุสำนักงานให้แก่ทุกงาน จัดทำทะเบียนควบคุม รับ-จ่ายวัสดุสำนักงาน ควบคุมดูแลและประสานงานซ่อมบำรุง ฯลฯ

7. หน่วยบุคลากร ดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรของกองกิจการนักศึกษา จำนวน 66 คน และประสานงานให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จำนง อินทองคำ (2533, อ้างถึงในพงศศักดิ์ สนั่นพัฒนางวงศ์, 2540 : 42) รายงานวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมวิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี พบว่าด้านบริการที่วิทยาลัยปฏิบัติได้น้อย ควรแก้ไขรีบด่วน ได้แก่ การจัดให้มีอุปกรณ์สถานที่เล่นกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ การแจ้งผลการสอบ การจัดบริการด้านสุขภาพและพลาสมาลัย การจัดบริการห้องแนะแนวอย่างทั่วถึง ความสะดวกในการติดต่อห้องทะเบียน การจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดบริการ และการบริการหนังสือของห้องสมุด ส่วนด้านอาคารสถานที่ พบว่า สิ่งที่วิทยาลัยปฏิบัติได้น้อย ควรได้รับการแก้ไขอย่างรีบด่วน ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนและเล่นกีฬา การจัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมอย่างเพียงพอ ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ ห้องเรียน และความร่วมมือของสถาบัน

ผกาทิพย์ เกษายุกุล (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในทัศนะของนิสิต ปรากฏผลดังนี้ สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่นั้น นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าห้องเรียนสะอาด ไม่แออัด มีการใช้ประโยชน์ของห้องเรียนในการเรียนการสอนปานกลาง แต่ที่นั่งพักผ่อน สถานที่เล่นกีฬาและอุปกรณ์มีน้อย โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารมีไม่เพียงพอต่อความต้องการนิสิต การให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมด้านห้องเรียนนั้นนิสิตส่วนใหญ่ เห็นว่า อาจารย์มีความเป็นกันเองมาก อาจารย์มีความตั้งใจในการสอน มีการเตรียมการสอนและมีความรู้ในเนื้อหาวิชาดี แต่อาจารย์เปิดโอกาสให้นิสิตได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการสอนของอาจารย์น้อย และนิสิตมีความสนใจ เอาใจใส่ในการเรียนระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน พบว่าการเข้าร่วมกิจกรรมและการพบปะสังสรรค์ระหว่างนิสิตต่างคณะและชั้นปีมีน้อย สนใจเข้าร่วมในองค์กรหรือสโมสรนิสิตในระดับปานกลาง และมีความอบอุ่นในกลุ่มเพื่อนมาก สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร พบว่า ผู้บริหารยังเปิดโอกาสให้นิสิตได้เข้าพบเพื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องน้อย และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านวิชาการ และธุรการยังจัดได้ว่าไม่ค่อยดี

ศรีเพ็ญ ทองเหมือน (2543) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพของวิทยาลัยการอาชีพ อำเภอยะยง จังหวัดตรัง ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านมีความแตกต่างกันได้แก่ด้านการสอนอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่และด้านบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านบริการต่าง ๆ ซึ่งระบุถึงเรื่องบริการแนะแนวการศึกษาและทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

นงลักษณ์ ชูพล (2544) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ประจำปีการศึกษา 2544 พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การบริการที่นักศึกษาเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านการแนะนำให้คำปรึกษา ด้านเงินยืมฉุกเฉินเพื่อการศึกษา และด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน การบริการที่นักศึกษาเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านทุนการศึกษา ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ การบริการที่นักศึกษาเห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ ด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป

สามารถ คงสะอาด (2522 : 154-159) ศึกษาความคิดเห็นของ อาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาในวิทยาลัยครูภาคใต้ พบว่า ปัญหาในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา คือ ความร่วมมือของนักศึกษาจัดกิจกรรมในวิทยาลัยมีน้อย จำนวนอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจัดกิจกรรมควรเน้นหนักทางด้านพัฒนาลังคมเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาควรเน้นหนักทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมและประเพณี อันดับสามควรจะเน้นหนักด้านกีฬา และอันดับสี่ควรเน้นหนักทางด้านวิชาการ

จิตเกษม คุระวรรณ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพของโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียน การสอน ด้านบริการต่าง ๆ พบว่า

1. ความคิดเห็นของนักเรียนในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงคือ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่ไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร และบริเวณที่จัดให้พักผ่อนและเล่นกีฬา มีน้อยไม่เพียงพอ

2. ความคิดเห็นของนักเรียนในด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ส่วนใหญ่แจ้งจุดประสงค์ต่อการเรียนและอาจารย์ส่วนใหญ่ให้งานไปทำเป็นการบ้าน เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ที่นอกเหนือจากที่อาจารย์ได้สอนมาแล้ว ในแต่ละคาบเรียน

3. ความคิดเห็นของนักเรียนในด้านการบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการจัดบริการด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมาก มีการปรับปรุงห้องพยาบาลให้สะอาด มีเตียงอย่างเพียงพอ มีอาจารย์ประจำห้องพยาบาล จบพยาบาลมาโดยตรง ส่วนด้านบริการโสตทัศนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างน้อย

ยุคทองตัน และคณะ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า

1. ทัศนคติของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวม 5 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านบริการนักศึกษา และด้านความสัมพันธ์กลุ่มเพื่อน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ทัศนคติของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยรวม จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน แต่ทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านบริการนักศึกษา พบว่า นักศึกษาหญิงมีทัศนคติอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษาชายและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กลุ่มเพื่อนพบว่า นักศึกษาหญิงมีทัศนคติอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษาชายและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ทัศนคติของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ต่างกันมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและด้านบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงกว่าทัศนคติของนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และปีสุดท้าย (4-6) ส่วนสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กลุ่มเพื่อนไม่แตกต่างกัน

4. ทัศนคติของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยรวม จำแนกตามวิทยาเขตไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ใน 3 วิทยาเขตมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและด้านบริการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยในด้านกายภาพ นักศึกษาวิทยาเขตภูเก็ตมีทัศนคติอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษาวิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตปัตตานี แต่ทัศนคติในด้านกิจกรรมนักศึกษาและด้านบริการนักศึกษา นักศึกษาวิทยาเขตปัตตานีมีทัศนคติอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษาในวิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตภูเก็ต ทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กลุ่มเพื่อนของนักศึกษาทั้ง 3 วิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาวิทยาเขตปัตตานีมีทัศนคติอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษาในวิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตภูเก็ต ส่วนทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านวิชาการไม่มีความแตกต่างกัน

5. ทักษะของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยรวม จำแนกตามกลุ่มวิชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มวิชามีทักษะต่อสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม นักศึกษา และด้านความสัมพันธ์กลุ่มเพื่อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและด้านบริการนักศึกษา นักศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีทักษะอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและกลุ่มสังคมศาสตร์ ส่วนด้านความสัมพันธ์กลุ่มเพื่อน นักศึกษากลุ่มสังคมศาสตร์มีทักษะอยู่ในระดับสูงกว่านักศึกษาศาสตร์เทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์สุขภาพ

นัฐร ภาโอด (2538) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้านต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ยกเว้นเพศชายสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านงานหอพัก นักศึกษาอยู่ในระดับน้อย และเพศชายสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านงานหอพักนักศึกษา และงานกีฬา อยู่ในระดับน้อย

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการ- นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน เมื่อพิจารณาตามตัวแปร เพศ และสาขาวิชา พบว่า มีปัญหารวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพศชายและเพศหญิง ที่ศึกษาในสาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้านต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ยกเว้นเพศชาย สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านงานหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย และเพศชาย สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เห็นว่า การปฏิบัติงานด้านงานหอพักนักศึกษา และงานกีฬาอยู่ในระดับน้อย

3. นักศึกษาระดับปริญญาตรีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยนักศึกษาหญิงมีระดับความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาชาย เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านงานธุรการ และด้านงานบริการและสวัสดิการ นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ และสาขาวิชา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ กายภาพ ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพกับสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขา วิทยาศาสตร์ชีวภาพ กับสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาขาวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน งานธุรการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ที่ระดับ .01 ในด้าน งานกิจกรรมนักศึกษา ส่วนด้านงานวินัยนักศึกษา งานแนะแนวและจัดหางาน งานหอพักนักศึกษา และงานกีฬา ไม่พบ ปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการให้บริการแก่นักศึกษาที่ มารับบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เอื้อให้การบริการด้านต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่เพียงพอและสะอาด และมีอุปกรณ์การเล่นกีฬาที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีระบบใน การทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนั้นพบว่าปัจจัยบางอย่างที่มีผลต่อความพอ ใจของผู้รับบริการ เช่น เพศ สาขาวิชา เป็นต้น