ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

378.1981
ส764ค
ร.3

ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย

14 ต.ค. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2546

สุณีพร ศรีฤทธิชัย. (2546). *ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.*
สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เป็นรายด้านสามด้าน คือ บริการทางการเงิน บริการทางทะเบียนวัดผล และบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 โปรแกรมบริหารธุรกิจภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา แขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่าห้าระดับ จำนวน 50 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9583 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Tukey – Kramer

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล และด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่เรียนภาคการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในด้านบริการทางการเงินและด้านบริการทางทะเบียนวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษาที่ใช้บริการธนาคารต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

OPINION TOWARD REGISTRATION FEE PAY THROUGH BANK COUNTER BY UNDERGRADUATE STUDENTS OF RAJABHAT INSTITUTE SUAN SUNANDHA

AN ABSTRACT

BY

MISS SUNEEPORN SRIRIDTHICHAI

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Business Education

at Srinakarinwirot University

October 2003

Suneporn Sriridthichai. (2003). *Opinion Toward Registration Fee Pay Through Bank Counter By Undergraduate Students of Rajabhat Institute Suan Sunandha.* Master project. M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Boonchird Pinyoanuntapong.

This study aimed to investigate and compare the opinion toward registration fee pay through bank counter by undergraduate students of Rajabhat Institute Suan Sunandha according to three aspects as money management, registration service, and counter service.

The subjects comprised 291 sophomore students of Rajabhat Institute Suan Sunandha in twilight business administration and In-service Education Project in human resource management, accounting, marketing, and business computer. 5-rating scale questionnaire was administered. Then data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One – Way Analysis of Variance, and Tukey – Kramer multiple comparison method.

The results revealed that :

1. Students' opinion toward registration fee pay through bank counter on money management, registration service, and counter service was at a moderate level as a whole and in each aspects.

2. There was no significant difference among those of students' opinion with different sex as a whole and in each aspects.

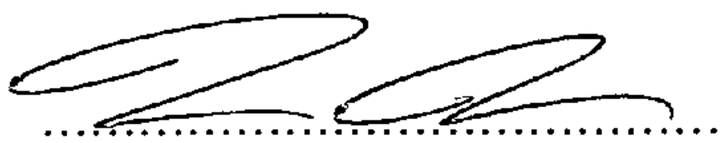
3. There was a significant difference at .05 level among those of opinion with different subject as a whole, and there was a significant difference at .01 level on counter service, whereas there was no significant difference on other aspects.

4. There was a significant difference at .01 level among those of students opinion with different semester as a whole, and there was a significant difference at .05 level on money management and counter service, whereas there was no significant difference on other aspects.

5. There was no significant difference among those of students' opinion with different bank counter as a whole and in each aspects.

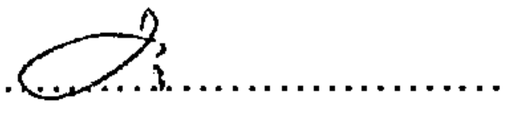
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

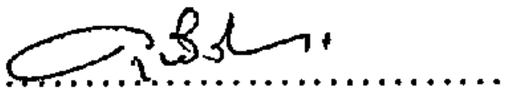


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

คณะกรรมการสอบ

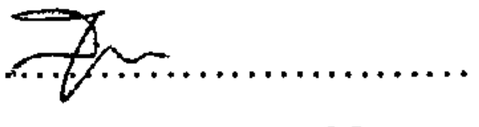
..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)



..... กรรมการ

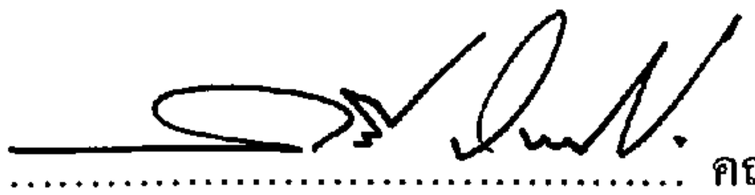
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 16 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย กรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินิจ เทือกทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดา กรุดทอง ดร.สจีวรรณ ทรรพวสุ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ ขาวลาภ อาจารย์อรทัย รัตนานนท์และอาจารย์นพดล กองศิลป์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำต่างๆ ในการสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอธิการบดี รองอธิการบดี คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทาที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ขอขอบพระคุณนักศึกษาภาคสมทบและนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ปีการศึกษา 2545 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณเจ้าของผลงานทุกท่านที่อ้างอิงไว้ในบรรณานุกรม ขอขอบคุณหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน รวมทั้งผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่านที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ที่ได้แสดงความห่วงใย ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน แก่ผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นกำลังใจตลอดมา

สุณีพร ศรีฤทธิชัย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ความหมายของความคิดเห็น	7
	ประวัติความเป็นมาของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	14
	หลักสูตรการบริหารธุรกิจบัณฑิตของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	17
	ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	30
	ข้อมูลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	31
	ข้อมูลธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	32
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	47
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	48
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	49
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์	55
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	66
	สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	66
	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	66
	การวิเคราะห์ข้อมูล	67
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	68
	อภิปรายผล	69
	ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม		73
ภาคผนวก		77
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		89

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามแขนงวิชา.....	48
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา และธนาคารที่ใช้บริการ.....	56
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน.....	57
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในด้านบริการทางการเงินเป็นรายข้อ.....	58
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในด้านบริการทางทะเบียนวัดผลเป็นรายข้อ.....	59
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายข้อ.....	60
7	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	61
8	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามแขนงวิชา.....	62
9	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร จำแนกตามแขนงวิชา.....	63
10	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจเป็นรายด้านและรวมทุกด้านจำแนกตามภาคการศึกษา.....	64
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจเป็นรายด้านและรวมทุกด้านจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ.....	65

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ และการศึกษาเป็นอย่างมาก การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการบริหารและการปฏิบัติงานนั้น มีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการติดต่อดำเนินธุรกิจคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดและเนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ข้อมูลสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจมุ่งที่จะคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลการจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวกตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบที่ผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย จัดทำระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารเลยไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธธุรกิจ (ครรชิต มาลัย. 2537:11) เนื่องจากมีการขยายตัวทางด้านธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงขึ้น คู่แข่งขันก็มากขึ้น จึงมีความจำเป็นจะต้องนำระบบสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจถูกต้องรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการตัดสินใจล่าช้าอาจก่อให้เกิดผลเสียหายทางด้านการแข่งขันทางธุรกิจหรือแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ระดับชาติ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. 2544 : 3) การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้มีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข่าวสารข้อมูลการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้อย่างมาก ผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันก็ไม่ได้มีขนาดเล็กเหมือนเมื่อก่อนแต่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างประเทศครอบคลุมเกือบทั่วโลก ระบบเครือข่ายขนาดใหญ่รู้จักกันดีนั่นก็คือระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (Internet) ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารกันมากกว่า 100 ประเทศในโลกถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลมหาศาลของผู้ใช้การที่ได้ติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และจำเป็นอย่างมาก

สถาบันการเงินได้นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินธุรกิจ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการบริหารและเสริมสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจนกระทั่งจะพบได้ทั่วไปว่าเครื่องคอมพิวเตอร์และส่วนเกี่ยวข้องที่เรียกรวมๆ ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดเสียมิได้ โดยเฉพาะภาคธุรกิจธนาคารหรือสถาบันการเงินทั้งหมดในปัจจุบัน (วาสนา สุขกระสานติ. 2540 : 20 – 22) ธนาคารได้ทำการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และสร้างระบบใหม่ที่ทันสมัยสามารถให้บริการครอบคลุมทุกธุรกิจ อีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีระบบสารสนเทศใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมในหลายสาขา ส่วนในวงการการศึกษาทั้งนักบริหารการศึกษาและคณาจารย์ได้ทำการติดตามทำความเข้าใจเพื่อแสวงหาศักยภาพของทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์นั่นคือระบบเครือข่ายข้อมูล Internet (อนุชัย ธีระเรืองไชยศรี. 2538 : 1)

สถาบันการศึกษาจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้หลาย ๆ ด้าน เช่น การเรียนการสอน การบริหารงาน การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล การติดต่อสื่อสารจึงมีการวางแผนในการพัฒนาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมถึงแผนการพัฒนาระบบงาน แผนการพัฒนาบุคลากร และแผนการลงทุนในระยะเวลา 5 ปี (2545 – 2549) พัฒนามาตรฐานทุกโปรแกรมวิชาให้เป็นระบบคุณภาพ ทั้งด้านหลักสูตร การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ Internet (การปรับเปลี่ยนองค์กร 2545 : 28) ที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนใน สังคมเมืองและสภาพเศรษฐกิจ การขยายตัวของจำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมากขึ้นทำให้สถาบันการศึกษาต้องมีการจัดการบริหารงานด้านบริการที่มีคุณภาพและการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันยุคทันสมัย ในสภาวการณ์ปัจจุบันคือการนำเอาประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นแนวทางการให้บริการด้านการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนเป็นการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และเป็นข้อมูลด้านการจัดทำรายงานการทำบัญชี เพื่อขจัดความซ้ำซ้อนความยุ่งยากในการทำข้อมูลและค้นหาข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติเป็นการบริหารงานด้านบริการทางการศึกษา

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันการศึกษาที่มีนักศึกษาจำนวนมาก ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาคสมทบ (กศ.ส.) และนักศึกษาภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) อีกทั้งมีการขยายตัวนักศึกษาตามศูนย์นอกสถาบัน ซึ่งประกอบด้วยศูนย์การศึกษาเทคนิควิมลบริหารธุรกิจ (ประชาชื่น) ศูนย์การศึกษาสยามธุรกิจพณิชยการ ศูนย์การศึกษาเทคนิคพณิชยการธนบุรี ศูนย์การศึกษาดรุณพิทยา ศูนย์ตะกั่วป่า (ระนอง,พังงา) ศูนย์การศึกษาบางกะปิคอมเพล็กซ์ ศูนย์ฉะเชิงเทรา ศูนย์วัดไตรมิตร ศูนย์วัดธรรมมงคล ศูนย์ปอเต็กตึ้ง ดังนั้นคณะกรรมการสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จึงมีมติให้ฝ่ายการเงินพัฒนาปรับปรุงการบริการการรับชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนกับนักศึกษา โดยการให้นักศึกษานำเงินไปชำระค่าลงทะเบียนเรียนที่เคาเตอร์ธนาคารซึ่งประกอบด้วยธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย เพื่อให้นักศึกษาสะดวกในการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนโดยไม่ต้องมาดิดต่อชำระเงินที่สถาบันเป็นการแบ่งเบาภาระในด้านบุคลากร สถานที่ เวลา และทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าหากขาดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องเมื่อใดจะเกิดปัญหามากมายในการทำงานหรืออาจจะบอกได้ว่าการทำงานขององค์กรนั้นต้องหยุดชงักลงอย่างแน่นอน เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องมีและนำมาใช้ก็มีความจำเป็นที่ต้องมองถึงแนวทางที่จะใช้ประโยชน์ให้ได้อย่างเต็มที่

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เพื่อสนองตอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนแก่นักศึกษาซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงรูปแบบวิธีการและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในระดับสูงของสถาบันจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษามีดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา โดยจำแนกตามเพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา ธนาคารที่ใช้บริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. **ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี บริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ ภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 741 คน เป็นนักศึกษาชาย 235 คน และนักศึกษาหญิง 506 คน

2. **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี บริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ ภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 291 คน เป็นนักศึกษาชาย 99 คน และนักศึกษาหญิง 192 คน

3. **ตัวแปร** ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ แบ่งเป็น
   1.1 ชาย
   1.2 หญิง
2. แขนงวิชา แบ่งเป็น
   2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์
   2.2 การบัญชี

2.3 การตลาด

2.4 คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

3. ภาคการศึกษา

3.1 ภาคสมทบ

3.2 ภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ

4. ธนาคารที่ใช้บริการ

4.1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4.2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

4.3 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียนของนักศึกษาที่ได้รับการบริการอย่างพอเพียงและต่อเนื่องของการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

1.1 ด้านบริการทางการเงิน หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียนของนักศึกษาที่ได้รับการบริการทางการเงินเกี่ยวกับการรับลงทะเบียน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการรับ –จ่ายเงินของนักศึกษา โดยเฉพาะการลงทะเบียนรายวิชาซึ่งเป็นขั้นตอนหลักของกระบวนการเรียนการสอนตลอดจนค่าธรรมเนียมต่างๆ ในวันเวลาและสถานที่ตามกำหนดการลงทะเบียนวิชาเรียนของสถาบัน โดยนักศึกษาจะต้องชำระให้ตรงกับที่ลงทะเบียนไว้

1.2 ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียนของนักศึกษาที่ได้รับการบริการทางทะเบียนวัดผลจากการจัดทำข้อมูลเพื่อบริการวิชาการให้แก่ นักศึกษาตั้งแต่แรกรับสมัครเข้าศึกษาต่อจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาการจัดบริการเพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีความสะดวก รวดเร็วทันต่อเวลา บริการที่จัดสำหรับ

1.3 นักศึกษา ได้แก่ บริการรับลงทะเบียนเรียน การรายงานผลหลักสูตรการเรียนการสอน การจัดระบบวัดผลและประเมินผล

1.4 ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียนของนักศึกษาที่ได้รับการบริการจากธนาคารตามที่สถาบันได้จัดไว้บริการแก่นักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศไทย

2. ค่าลงทะเบียนเรียน หมายถึง เงินค่าบำรุงสถาบัน เงินค่าลงทะเบียนรายวิชา และเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เรียกเก็บตามระเบียบและผลประโยชน์ที่เกิดจากเงินบำรุงการศึกษาหรือเงินอื่นใดที่สถาบันกำหนดให้เป็นเงินบำรุงการศึกษา ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

3. เคาเตอร์ธนาคาร หมายถึง สถานที่ทำการรับ – จ่ายเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศไทย

4. โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ หมายถึง กลุ่มวิชาที่อยู่ในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ประกอบด้วยหมวดวิชาการศึกษาทั่วไป 33 หน่วยกิต หมวดวิชาเฉพาะด้าน 106 หน่วยกิต หมวดวิชาเลือกเสรี 10 หน่วยกิต รวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 149 หน่วยกิต ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

5. แขนงวิชา หมายถึง กลุ่มวิชาที่อยู่ในโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

6. นักศึกษา หมายถึง บุคคลที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

7. ภาคการศึกษา หมายถึง ช่วงเวลาที่นักศึกษามารับการศึกษาในสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

7.1 ภาคสมทบ เรียนวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 15.30 – 20.30 น.
เรียนวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 08.00 – 20.30 น.

7.2 ภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ
เรียนวันจันทร์และวันศุกร์ ระหว่างเวลา 17.30 – 20.30 น.
เรียนวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 08.00 – 20.30 น.

8. ระดับปริญญาตรี หมายถึง หลักสูตรในระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี ที่ให้การศึกษาแก่ผู้ที่จะจบไปประกอบอาชีพด้านธุรกิจ ผู้เข้าศึกษาในหลักสูตรนี้จะต้องสำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

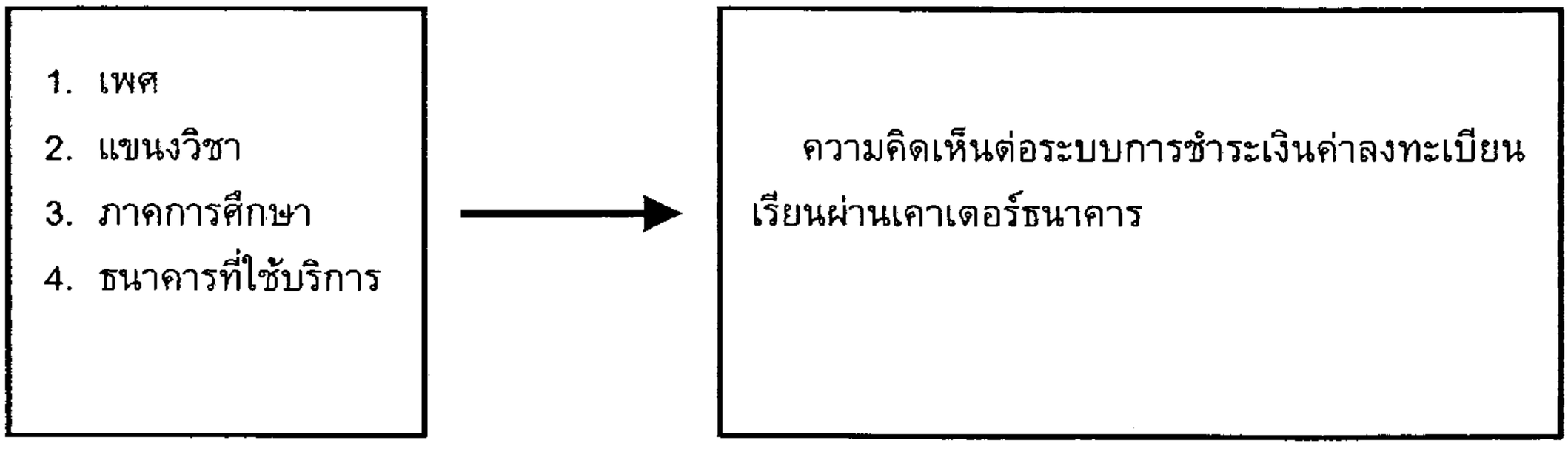
2. นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่เรียนภาคการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่ใช้บริการธนาคารต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องนี้เป็นความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าดำเนินไปตามจุดหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของความคิดเห็น
2. ประวัติความเป็นมาของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
3. หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
4. ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
5. ข้อมูลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
6. ข้อมูลธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
7. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกโดยการพูดหรือ เขียน เจตคติ ความเชื่อ หรือ ค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนเจตคติตรงที่ ไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์ หรือ แม้กระทั่งการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเพียงคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลเกิดขึ้นมาและถ้ามีคนไม่เห็นด้วย บุคคลนั้นอาจจะเปลี่ยนคำพูดดังกล่าว (อัคฤทธิ์ หอมประเสริฐ.2543:25 ; อ้างอิงจาก กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์.2527.จิตวิทยาสังคม. หน้า 174)

นพมาศ ธีรเวคิน (2539 : 109) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตามคนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2529 : 80 – 81) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คืออย่างผิวเผิน อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีลักษณะประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่ง ที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาเวทย์ (2528 : 39) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ธีรศักดิ์ บันทุปา(2541 : 55) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจและความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการหนึ่งด้วยคำพูด หรือการเขียนโดยมีอารมณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา

โยธิน ศันสนยุทธ, จุมพล พูลภัทรชีวิน (2524 : 65) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็น การแสดงออกทางภาษาเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือ ค่านิยม ความคิดเห็นไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวกับทัศน คติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคนอื่น ๆ (2522 : 99) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่า เจตคติ (Attitude) เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติของบุคคล ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2540 : 104) กล่าวว่า เป็นการยากที่จะแยกความคิดเห็น และเจตคติออกจากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายกันแต่ลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนกับเจตคติ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 626) กล่าวว่าความคิดเห็นคือ การพิจารณาตัดสินใจหรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

โคลาซา (Kolasa. 1969 : 386) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม

โทมัส (Thomas. 1989 : 223) ให้ความหมายสั้น ๆ ว่า ความคิดเห็นคือ การยอมรับในคำพูด (Statement) ที่แสดงออกมาในเรื่องนั้น ๆ

ดันแคน (Duncan. 1981 : 135) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อหรือการพิจารณาตัดสิน (Judgement) โดยบุคคลซึ่งอาจจะไม่เป็นที่ยอมรับในแต่ละช่วงเวลา ความคิดเห็นนี้ไม่สามารถที่จะทดสอบความรู้และความจริงของความเชื่อมั่นของบุคคลได้จะต้องยอมรับว่าประชาชนโดยทั่วไปนั้นอาจมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป

ฮอร์นบี และคนอื่น ๆ (Hornby and others. 1968:682) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง หรือความคิดเห็น คือ ความคิดในบางสิ่งบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

พจนานุกรมทางการศึกษา (1973 : 399) ได้ให้ความหมายความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความคิด ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้จากการพิสูจน์หรือการชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

พจนานุกรมเวบส์เตอร์ (Webster.1988 : 525) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง การตัดสินใจคำวิจารณ์ ความเห็นหรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสารโดยความเชื่อมั่นนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการสังเกตของแต่ละบุคคลหรือความคิดเห็นการแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

เบสท์ (Best. 1977 : 169) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกทางด้านความเชื่อ และความรู้สึกของแต่ละคนโดยการพูด

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์ (2540 : 9) จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่าง ๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นที่ความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2522 : 20) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความร ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

อรทิพย์ ลีนะพัฒน์ ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้าน ความรู้สึกหรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ (ธงชัย ถนอมวรสิน.2544 : 8 ; อ้างอิงจาก อรทิพย์ ลีนะพัฒน์. ม.ป.ป.)

จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นนามธรรมเป็นผลทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เข้ามาสัมผัสกับความเป็นอยู่ของตัวเรา โดยการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม เป็นความคิดที่ไม่ลึกซึ้งและความนึกคิดนั้นเป็นลักษณะของความรู้สึกของจิตที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ โดยการแสดงออกมาเป็นคำพูดหรือการเขียนซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้และสามารถเปลี่ยนได้ตามกาลเวลา

ความคิดเห็นกับทัศนคติ

การที่ความคิดเห็นและทัศนคติมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จึงมีผู้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นและทัศนคติอีกหลายท่านเช่น

ไมเออร์ (Maier. 1955 : 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งการแปลความหมายขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกันกับสิ่งนั้น

นันแนลลี (Nunnally.1959 : 2585) ได้ให้ความเห็นว่าทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้น เป็นเรื่องของการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปเกี่ยวกับตัวเราและความคิดเห็นนั้นยังจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) ความสามารถ (Preference) และได้สรุปว่าเรามักใช้คำว่า ความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ

พิชเบน (Fishbein. 1967) เห็นว่าทัศนคติกับความคิดเห็นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกัน โดยได้กล่าวถึงทัศนคติและความคิดเห็นไว้ว่า ทัศนคติได้แก่สถานะที่เป็นกลางทางจิตใจของความพร้อมที่เกิดจากประสบการณ์ภายใต้อิทธิพลของการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ทัศนคติก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการหรือเบี่ยงเบนพฤติกรรมที่พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนาพฤติกรรมที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มอร์แกน และคิง (Morgan and King. 1967 : 189) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการยอมรับคำพูด (Statement) ที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

อิงเกิล และชแนลโกรฟ (Engle and Snellgrove. 1969 : 593) ได้ให้ความหมายคำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นหรือการแสดงออกทางด้านทัศนคติที่ออกมาเป็นคำพูดเป็นการสรุปโดยลงความเห็นโดยอาศัยพื้นความรู้ที่มีอยู่เดิม

โคลาซา (Kolasa. 1969 : 386) มีความเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม (Circumstance) หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจากความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อบุคคลอื่น สถานที่ สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ

ฮิลการ์ด และอัทคินสัน (Hilgard and Atkinson. 1971 : 531) มีความเห็นว่าการที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกกันนั้นเป็นเรื่องยาก ความคิดเห็นของเราเปลี่ยนแปลงไป ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

เธิร์ทโตน (Thurstone. 1977 : 77) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูดเป็นความคิดเห็นและ

ความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราอยากวัดทัศนคติ เราก็ทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

หลวงวิเชียร แพทยาคม (2509 : 162-163) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันเสมอ ทัศนคติจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกครั้งที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 3) กล่าวว่าความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และจะเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

จากการที่ความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับทัศนคติไม่สามารถแยกออกจากกัน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นสามารถใช้หลักการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ การศึกษาถึงการก่อตัวของทัศนคติก็เป็นแนวทางที่จะทำให้เราทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติจะต่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันคือ (ธงชัย สันติวงษ์ 2533 : 166)

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ตัวบุคคลดังกล่าว จะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้น ในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา และสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม กลุ่มต่าง ๆ ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ตัวบุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต่างก็เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็นแหล่งทัศนคติให้แก่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าว

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ถึงแม้ว่าลักษณะท่าทางจะเป็นเรื่องที่มีความหมายกว้างที่สุดแต่ลักษณะท่าทางหลายประการ ต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติ พิจารณาได้จากการสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวกับปัจจัยใดมากที่สุด การบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถประเมินตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นความรู้ สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละคน รวมทั้งความสัมพันธ์ติดต่อระหว่างบุคคลด้วย ความคิดเห็นไม่อาจจะแยกออกจากทัศนคติได้ เนื่องจากความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเพียงแต่ว่าความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติเท่านั้น

ความสำคัญของความเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใดๆ ก็ตาม ถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดีคือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ไม่เกิดการต่อต้านถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เฟลด์แมน (Feldman. 1971: 53)

วิธีวัดความคิดเห็น

วิธีการที่ง่ายที่สุดที่จะหาความคิดเห็นหรือทัศนคติ ของประชากรกลุ่มหนึ่งได้แก่ การหาจากตารางคะแนนจากแบบสอบถาม ซึ่งวิธีการดังกล่าวเรียกว่า การวัดความคิดเห็น

จอห์น ซาเดรอชนี โธมัส (John Zaderozny Thomas. 1959: 234) กล่าวไว้ว่าการวัดความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไป ต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง – ต่ำ มาก – น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบตามแบบสอบถาม

เบสท์ (Best.1977 : 171) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดจะออกมาในลักษณะเช่นไร

มอร์แกนและคิง (Morgan and King. 1971: 536,750) ได้เสนอแนะว่า การที่ให้ใครแสดงความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นว่า การสัมภาษณ์หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถามและถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative) (วิเชียร เกตุสิงห์ 2524: 94 – 97)

นอกจากนี้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้นได้มีผู้เสนอไว้ว่าสิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันประกอบด้วย (ชาติชาย โทสินิติ. 2529:15)

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล

2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปทางเดียวกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง

3. วัฒนธรรมประเพณีบุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีใดย่อมปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้นๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของตนไปในทางที่ดี

4. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

5. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดทั้งทางด้านบวกและด้านลบได้

2. ประวัติความเป็นมาของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เดิมมีชื่อเรียกว่า "โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย" ตั้งขึ้นในเขตพระราชฐาน "สวนสุนันทา" เปิดเรียนเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2480 ในระยะเริ่มแรกการเรียนการสอนแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายฝึกหัดครูและฝ่ายสามัญมีภาระกิจในการผลิตครูสตรีวุฒิ ป.ป.และรับผิดชอบในการสอนนักเรียนตั้งแต่ ชั้นประถมปี 1 ถึงมัธยมปีที่ 8 และเปิดสอนแผนกเลขานุการด้วย โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยได้รับโอนนักเรียนหญิงชั้นมัธยมปีที่ 7 – 8 จากโรงเรียนสามัญหญิง 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ โรงเรียนเบญจมราชาลัย โรงเรียนสตรีวิทยาและโรงเรียนสตรีโชติเวชมาเรียนรวมกันย้ายนักเรียนฝึกหัดครูประถมจากโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ และย้าย นักเรียนประจำทุกชั้นจากโรงเรียนเบญจมราชาลัย โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรวิทยาลงกรณ์มารวมด้วย ยุบโรงเรียนสตรีโชติเวชย้ายนักเรียนทุกชั้นมาเรียนรวมกันที่โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยทั้งหมด ด้วยเหตุนี้โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยจึงเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูประถมแห่งเดียวของประเทศไทยในสมัยนั้น สังกัดกรมวิสามัญศึกษา แผนวิสามัญ

ในสมัยที่ยังเป็นโรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยนั้น มีอาจารย์ใหญ่เป็นหัวหน้าสถานศึกษา อาจารย์ใหญ่คนแรกคือ อาจารย์นิลรัตน์ บรรณสิทธิ์วรสาสน์ (ระหว่างปี พ.ศ.2480 – 2486) มีผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวิชาการ 1 คน และอาจารย์ผู้ปกครอง 1 คน อาจารย์ใหญ่คนที่สอง คือ อาจารย์หม่อมหลวงประชุมพร ไกรฤกษ์ (ระหว่างปี พ.ศ. 2486 – 2491) ในสมัยนั้นมีผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายปกครอง อาจารย์ใหญ่คนที่สาม อาจารย์คุณหญิงกรองแก้ว ปทุมานนท์ (ระหว่างปี พ.ศ. 2491 – 2498) ต่อมาอาจารย์ผจงวาด วายวานนท์ ได้มาดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่คนที่สี่ (ระหว่างปี พ.ศ.2498 – 2500)

ในปี พ.ศ. 2501 กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายสำคัญที่จะผลิตครูให้เพียงพอกับความต้องการของประเทศและปรับปรุงหลักสูตรฝึกหัดครูให้ทันสมัยมากขึ้น จึงยุบเลิกหลักสูตร ป.ป.,ป.ว.และ ป.ม. และได้เปิดสอนหลักสูตร ป.กศ.และ ป.กศ. ชั้นสูงขึ้นแทนและเพื่อความเหมาะสม จึงยกฐานะของโรงเรียนฝึกหัดครูที่สามารถเปิดสอนถึงชั้นประกาศนียบัตรครูมัธยมขึ้นเป็นวิทยาลัยโรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นวิทยาลัยครูสวนสุนันทา

ในปี พ.ศ.2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับอนุมัติให้ยกฐานเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและแยกตัวออกไปจากกรมการฝึกหัดครูสามารถเปิดสอนถึงระดับปริญญาตรีได้ประกอบกับกรมการฝึกหัดครูมีนโยบายที่จะผลิตครูให้มีคุณภาพสูงขึ้น จึงได้มีการเสนอพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ให้สามารถเปิดสอนถึงระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาการศึกษา วิทยาลัยครูสวนสุนันทาได้เปิดสอนระดับปริญญาตรี ขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2518 โดยใช้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นการชั่วคราว ในปีถัดไปคือปี พ.ศ. 2519 จึงได้ใช้หลักสูตรของสภาการฝึกหัดครู

ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ชื่อตำแหน่งผู้บริหารได้เปลี่ยนเป็นอธิการ รองอธิการหัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าภาควิชา โดยมีวาระในการดำรงตำแหน่ง

โครงสร้างการบริหารของวิทยาลัยครูสวนสุนันทาประกอบด้วยอธิการ รองอธิการ 3 ฝ่าย คือ รองอธิการฝ่ายบริหาร รองอธิการฝ่ายวิชาการและรองอธิการฝ่ายกิจการนักศึกษา มีคณะวิชา 3 คณะ คือ คณะวิชาครุศาสตร์คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้บริหารระดับคณะวิชา คือ หัวหน้าคณะวิชา ผู้บริหารระดับภาควิชา คือ หัวหน้าภาควิชา

พ.ศ. 2521 เปิดรับนักเรียนระดับปริญญาตรี 2 ปี ตามโครงการอบรมครูและบุคลากรการศึกษาประจำการ (อ.ค.ป.)

พ.ศ. 2523 เปิดสอนระดับปริญญาตรี 4 ปี โดยรับจากนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ก่อนพ.ศ. 2523) หรือมัธยมปีที่ 6

พ.ศ. 2525 รับนักศึกษา ป.กศ. ชั้นสูง ภาคต่อเนื่องและภาคสมทบ (แทนภาคนอกเวลาเดิม)

พ.ศ. 2526 เปิดสอนหลักสูตรเทคนิคอาชีพระดับ ป.กศ. ชั้นสูง 2 ปี รับจากผู้สำเร็จมัธยมปีที่ 6 หรือเทียบเท่า

เนื่องจากมีปัญหาการผลิตครูเกินความต้องการ กระทรวงศึกษาจึงมีนโยบายให้ลดจำนวนนักศึกษาครูลง กรมการฝึกหัดครูจึงได้ดำเนินการขอแก้ไขพระราชบัญญัติวิทยาครู พ.ศ. 2518 และได้มีการเสนอ พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 ขึ้นใช้แทนให้วิทยาลัยครูสามารถจัดการศึกษาได้ถึงระดับปริญญาตรี และกำหนดให้วิทยาลัยครู ผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ทั้งระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรีหลังอนุปริญญา วิทยาลัยครูสวนสุนันทายังเปิดสอนระดับอนุปริญญาวิทยาศาสตร์ 8 วิชาเอก และอนุปริญญาศิลปศาสตร์ 4 วิชาเอก

พ.ศ. 2528 เลิกโครงการ อ.ค.ป. เปลี่ยนเป็นโครงการอบรมการศึกษาบุคลากรประจำการ (กศ.บป) สอนทั้งระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษา และสาขาวิชาการอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร เป็นสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์

พ.ศ. 2529 เปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรปริญญาตรี 4 ปีและปริญญาตรีหลังอนุปริญญา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาศิลปศาสตร์ เพิ่มเติมจากสาขาวิชาการศึกษาที่มีอยู่เดิม

พ.ศ. 2530 สภาการฝึกหัดครูได้พัฒนาหลักสูตรทุกระดับและทุกสาขาวิชา วิทยาลัยจึงเปิดสอนหลักสูตรใหม่นี้

พ.ศ. 2534 สภาการฝึกหัดครูอนุมัติโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจและโปรแกรมวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารวิทยาลัยจึงเปิดรับนักศึกษาในโปรแกรมดังกล่าว

การบริหารงานของวิทยาลัยครูในช่วงระยะเวลานี้ได้รวมกลุ่มเป็นสหวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานงานและร่วมมือกันในการดำเนินงานบางอย่าง เช่น การสอบคัดเลือกนักศึกษา การประสานขอความร่วมมือกันในการพัฒนาวิชาการเป็นต้น อนึ่งการรวมกลุ่มวิทยาลัยครูเป็นสหวิทยาลัยไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภายในวิทยาครูแต่ละแห่ง วิทยาครูสวนสุนันทาอยู่ในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์

ถึงแม้ว่า วิทยาลัยครูจะได้ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาต่าง ๆ นอกเหนือจากสาขาวิชาการศึกษาแล้วก็ตามแต่จากการที่สถาบันการศึกษาแห่งนี้ยังมีชื่อเรียกว่า " วิทยาครู " ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นขาดโอกาสในการทำงาน เนื่องจากฝ่ายจ้างงานยังคงมีความเข้าใจว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยครูจะต้องเป็นผู้ที่ประกอบแต่วิชาชีพครูเท่านั้น เหตุผลดังกล่าวได้เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเปลี่ยนคำว่า "วิทยาลัยครู" ให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาในสถาบัน หรือวิทยาลัยครูทั่วประเทศ และในปี พ.ศ. 2535 ได้มีเหตุการณ์ที่สำคัญยิ่งในประวัติศาสตร์ของวิทยาลัยครูทั้ง 36 แห่ง

เนื่องด้วยในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 สำนักราชเลขาการพระบรมมหาราชวัง ได้มีหนังสือแจ้งถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาการแทนชื่อ "วิทยาลัยครู" ต่อมาสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2537 วุฒิสภาได้ให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2538 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 มกราคม 2538

ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 สถาบันราชภัฏเป็นส่วนราชการในสำนักงานสภาสถาบัน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีภารกิจคือ ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู ในส่วนที่เกี่ยวกับตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏจะมีชื่อเรียกตำแหน่งเป็นอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา อธิการบดีได้จากการสรรหา อธิการบดีคนแรกของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา คือ ผศ. ดร.ปรางศรี พณิชยกุล

พ.ศ. 2543 เปิดสอนระดับปริญญาตรี (หลังอนุปริญญา) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ

ในปัจจุบันสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เปิดสอนภาคปกติและภาคสมทบ ในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี 4 สาขาวิชาได้แก่

1. สาขาวิชาการศึกษา	เปิดสอน	18	โปรแกรมวิชา
2. สาขาวิชาวิทยาศาตร์และเทคโนโลยี	เปิดสอน	18	โปรแกรมวิชา
3. สาขาวิชาศิลปศาสตร์	เปิดสอน	14	โปรแกรมวิชา
4. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ	เปิดสอน	2	โปรแกรมวิชา

นอกจากนี้ยังมีการบริการวิชาการแก่บุคคลทั่วไปหลายโครงการ เช่น โครงการอบรมภาษาอังกฤษ อบรมภาษาญี่ปุ่น อบรมภาษาจีน อบรมการถ่ายภาพ อบรมคอมพิวเตอร์ อบรมนาฏศิลป์ ซัมเมอร์แคมป์ อบรมการพิมพ์ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ฯลฯ

3. หลักสูตรการบริหารธุรกิจ ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

งานจัดการศึกษาการบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิทยาการจัดการให้มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม ในโปรแกรมวิชาตามความต้องการและจำเป็นต่อสังคมและการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการผลิตในโปรแกรมวิชาที่มีความจำเป็นต้องการบริหารจัดการของสังคมยุคใหม่

หลักสูตรสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ระดับปริญญาตรี

จุดประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อผลิตบัณฑิตด้านบริหารธุรกิจที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริหารธุรกิจระดับวิชาชีพ (Professional) และนำไปประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดี

2. เพื่อผลิตบัณฑิตด้านบริหารธุรกิจที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะทางในวิชาชีพ เช่น ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบัญชี การเงินและการธนาคาร การตลาด การบริหารอุตสาหกรรม เลขานุการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการคุณภาพธุรกิจระหว่างประเทศ ธุรกิจบริการ สามารถประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีเจตคติที่ดีและทักษะเพียงพอที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

4. เพื่อผลิตบัณฑิตที่สนองความต้องการของตลาดแรงงาน และสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โครงสร้างหลักสูตร

หน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 149 หน่วยกิต โดยมีส่วนหน่วยกิตและหมวดวิชาและแต่ละกลุ่มวิชา ดังนี้

1. หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป	33 หน่วยกิต
1.1 กลุ่มวิชาภาษาและการสื่อสาร	9 หน่วยกิต
1.2 กลุ่มวิชามนุษย์ศาสตร์	9 หน่วยกิต
1.3 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์	6 หน่วยกิต
1.4 กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	9 หน่วยกิต
2. หมวดวิชาเฉพาะด้าน	106 หน่วยกิต
2.1 กลุ่มวิชาเนื้อหา	84 หน่วยกิต
2.2 กลุ่มวิชาวิทยาการจัดการ	15 หน่วยกิต
2.3 กลุ่มวิชาปฏิบัติการและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	7 หน่วยกิต
3. วิชาเลือกเสรี	10 หน่วยกิต

การจัดการเรียนการสอน

1. หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป	**33 หน่วยกิต**
1.1 กลุ่มวิชาภาษาและการสื่อสาร	**9 หน่วยกิต**
1500101 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น	3(3-0)
1500102 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น	3(3-0)
1500103 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการเรียน	3(3-0)
1.2 กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์	**9 หน่วยกิต**
1500104 ความจริงของชีวิต	3(3-0)
2000101 สุนทรียภาพของชีวิต	3(3-0)
2500101 พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน	3(3-0)
1.3 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ เรียนไม่น้อยกว่า	**6 หน่วยกิต**
2500102 วิถีไทย	3(3-0)
2500103 วิถีโลก	3(3-0)
2500104 ชีวิตกับสิ่งแวดล้อม	3(3-0)
1.4 กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	**9 หน่วยกิต**
4000105 วิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิต	3(3-0)
4000106 การคิดและการตัดสินใจ	3 (2-2)
4000107 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต	3(2-2)
2. หมวดวิชาเฉพาะด้าน	**106 หน่วยกิต**
2.1 กลุ่มวิชาเนื้อหา	**84 หน่วยกิต**
2.1.1 บังคับ เรียน	**48 หน่วยกิต**
1541203 ภาษาไทยธุรกิจ	3(3-0)
1551605 ภาษาอังกฤษธุรกิจ 1	3(3-0)
1551606 ภาษาอังกฤษธุรกิจ 2	3(3-0)
2562302 กฎหมายธุรกิจ	3(3-0)
3503901 การวิจัยทางธุรกิจ	3(2-2)
3504101 จริยธรรมทางธุรกิจ	3(3-0)
3521101 การบัญชี 1	3(2-2)
3521102 การบัญชี 2	3(2-2)
3531101 การเงินธุรกิจ	3(3-0)
3541101 หลักการตลาด	3(3-0)
3562402 การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3(3-0)
3592101 เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1	3(3-0)

3592102	เศรษฐศาสตร์จุลภาค 2	3(3-0)
3593301	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	3(3-0)
4112105	สถิติธุรกิจ	3(3-0)

เลือก ให้เลือกเรียนรายวิชาในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่งเพียงแขนงเดียวให้ได้จำนวนไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต แขนงวิชามีดังนี้

1. แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. แขนงวิชาการบัญชี
3. แขนงวิชาการตลาด
4. แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

1. แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เรียน **36 หน่วยกิต**

บังคับเรียน **9 หน่วยกิต**

2563301	แรงงานสัมพันธ์	3(3-0)
3563402	การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน	3(3-0)
3563206	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3(3-0)
3563403	การสรรหาและบรรจุพนักงาน	3(3-0)
3563405	การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์	3(3-0)
3564901	สัมมนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3(2-2)

เลือกเรียนรายวิชาต่อไปนี้ไม่น้อยกว่า **18 หน่วยกิต**

3511301	การบริหารงานสำนักงาน	3(3-0)
3562127	การจัดการประชุมสัมมนาและการจัดนิทรรศการ	3(3-0)
3562128	การจัดการประชุมสัมมนา	3(3-0)
3562130	การจัดการธุรกิจบริการเพื่อสิ่งแวดล้อม	3(3-0)
3562207	จิตวิทยาธุรกิจ	3(3-0)
3562301	ทฤษฎีองค์การ	3(3-0)
3562303	มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ	3(3-0)
3562306	พฤติกรรมองค์การ	3(3-0)
3562401	เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม	3(3-0)
3562403	การสร้างทีมงาน	3(3-0)
3562404	การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	3(3-0)
3563108	การพัฒนาบุคลิกภาพ	3(3-0)
3563404	การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม	3(3-0)
3563406	การวิเคราะห์งาน	3(3-0)
3561502	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ	3(2-2)
3563502	ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	3(3-0)
3564907	การวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3(2-2)
4122604	โปรแกรมสำเร็จรูปและการประยุกต์ใช้งาน	3(2-2)

2. แขนงวิชาการบัญชี เรียน	**36 หน่วยกิต**
บังคับเรียน	**21 หน่วยกิต**
3522103 บัญชีชั้นกลาง 1	3(2-2)
3522104 บัญชีชั้นกลาง 2	3(2-2)
3522102 บัญชีต้นทุน 1	3(3-0)
3523301 การวางระบบบัญชี	3(3-0)
3524101 บัญชีชั้นสูง 1	3(3-0)
3524102 บัญชีชั้นสูง 2	3(3-0)
3524303 การสอบบัญชี	3(3-0)
เลือกเรียนรายวิชาต่อไปนี้ไม่น้อยกว่า	**15 หน่วยกิต**
3522105 บัญชีต้นทุน 2	3(3-0)
3522203 การบัญชีส่วนราชการ	3(3-0)
3523207 บัญชีธนาคาร	3(3-0)
3523202 การบัญชีเฉพาะกิจ	3(3-0)
3523203 การบัญชีโรงแรม	3(3-0)
3523204 การบัญชีรัฐบาล	3(3-0)
3523205 การบัญชีเฉพาะกิจสำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยว	3(3-0)
3523206 ระบบบัญชีสหกรณ์	3(3-0)
3523302 การวิเคราะห์งบการเงิน	3(3-0)
3524103 ทฤษฎีบัญชี	3(3-0)
3524201 การบัญชีภาษีอากร	3(3-0)
3522402 การบัญชีระหว่างประเทศ	3(3-0)
3524203 การวางแผนภาษีอากร	3(3-0)
3524204 การบัญชีเพื่อการนำเข้าและส่งออก	3(3-0)
3524303 การตรวจสอบภายใน	3(3-0)
3524306 ปัญหาการสอบบัญชี	3(3-0)
3524307 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	3(2-2)
3524901 สัมมานาทางการบัญชี	3(2-2)
3532401 การบริหารการเงิน	3(3-0)
3533403 การวางแผนและการควบคุมทางการเงิน	3(3-0)
3533404 การวางแผนและการควบคุมกำไร	3(3-0)
4123603 โปรแกรมประยุกต์ด้านการเงินและการบัญชี	3(2-2)
4123604 โปรแกรมประยุกต์ด้านการควบคุมสินค้า	3(2-2)

3. แขนงวิชาการตลาด เรียน		**36 หน่วยกิต**
บังคับเรียน		**21 หน่วยกิต**
3542105	พฤติกรรมผู้บริโภค	3(3-0)
3542305	การบริหารการขาย	3(3-0)
3542401	การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย	3(3-0)
3543104	การตลาดบริการ	3(3-0)
3544103	การตลาดระหว่างประเทศ	3(3-0)
3544901	สัมมนาทางการตลาด	3(3-0)
3544902	หลักการวิจัยตลาด	3(3-0)
เลือกเรียนรายวิชาต่อไปนี้ไม่น้อยกว่า		**5 หน่วยกิต**
3541301	การขายส่งและการขายปลีก	3(3-0)
3542107	นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา	3(3-0)
3542108	การตลาดเกษตรและสหกรณ์	3(3-0)
3542302	การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย	3(3-0)
3542303	การบริหารการจัดส่งสินค้า	3(3-0)
3542304	ศิลปะการขาย	3(3-0)
3542306	การตลาดทางตรง	3(3-0)
3542402	การสื่อสารทางการตลาด	3(3-0)
3543103	กลยุทธ์การตลาด	3(3-0)
3543201	มาตรฐานผลิตภัณฑ์	3(3-0)
3544102	การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางการตลาด	3(3-0)
3544303	การจัดซื้อ	3(2-2)
3544301	การพยากรณ์ยอดขาย	3(3-0)
3544903	ปัญหาพิเศษทางการตลาด	3(2-2)
3563114	การประกอบการธุรกิจชุมชน	3(3-0)
4122604	โปรแกรมสำเร็จรูปและการประยุกต์ใช้งาน	3(2-2)
4. แขนงวิชาการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ เรียน		**36 หน่วยกิต**
บังคับเรียน		**18 หน่วยกิต**
3503201	การจัดระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์	3(2-2)
4122201	ฐานข้อมูลเบื้องต้น	3(2-2)
4122502	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ 1	3(2-2)
4122606	โปรแกรมประยุกต์ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	3(2-2)

4121202	การเขียนโปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ 1	3(2-2)
4121103	การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์และอัลกอริทึ่ม	3(2-2)
เลือกเรียนรายวิชาต่อไปนี้ไม่น้อยกว่า		**18 หน่วยกิต**
3503202	การจัดการงานเลขานุการและธุรการด้วยคอมพิวเตอร์	3(2-2)
3503203	การประมวลผลการวิจัยทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์	3(2-2)
3504201	การจัดการของคงคลังด้วยคอมพิวเตอร์	3(2-2)
3504202	การวางระบบบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์	3(2-2)
3562104	การจัดการธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์	3(2-2)
4091606	คณิตศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์	3(3-0)
4121301	โปรแกรมภาษาเบสิก 1	3(2-2)
4121302	โปรแกรมภาษาโคบอล 1	3(2-2)
4121401	ระบบปฏิบัติการ 1	3(2-2)
4122202	โครงสร้างข้อมูล	3(2-2)
4122203	การประมวลผลแฟ้มข้อมูล	3(2-2)
4122304	โปรแกรมภาษาซี	3(2-2)
4122401	ภาษาคอมพิวเตอร์	3(2-2)
4122602	โปรแกรมประยุกต์ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	3(2-2)
4122603	คอมพิวเตอร์กราฟิกส์	3(2-2)
4122701	ระบบคอมพิวเตอร์และสถาปัตยกรรม	3(2-2)
4123303	โปรแกรมภาษาปาสคาล 2	3(2-2)
4123304	โปรแกรมภาษาแอสแซมบลี	3(2-2)
4123601	โปรแกรมประยุกต์ด้านสถิติและวิจัย	3(2-2)
4123603	โปรแกรมประยุกต์ด้านการเงินและการบัญชี	3(2-2)
4123604	โปรแกรมประยุกต์ด้านการควบคุมสินค้า	3(2-2)
4123605	โปรแกรมประยุกต์ด้านทะเบียนบุคคลและการจ่ายเงินเดือน	3(2-2)
4123607	การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ	3(2-2)
4123611	การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการธนาคาร	3(2-2)
4123612	คอมพิวเตอร์ช่วยสอน	3(2-2)
4123613	คอมพิวเตอร์ช่วยออกแบบ	3(2-2)
4123615	โปรแกรมประยุกต์ด้านงานธุรการ	3(2-2)
4123617	การประยุกต์ใช้งานมัลติมีเดีย	3(2-2)
4123702	ระบบการสื่อสารข้อมูล	3(2-2)

4123903	หัวข้อพิเศษเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	3(2-2)
4124501	ปัญญาประดิษฐ์	3(2-2)
2.2 กลุ่มวิชาวิทยาการจัดการ บังคับ เรียน		**15 หน่วยกิต**
3532202	การภาษีอากรธุรกิจ	3(3-0)
3543101	การบริหารการตลาด	3(3-0)
3561101	องค์การและการจัดการ	3(3-0)
3562307	การบริหารการผลิต	3(3-0)
3524301	การบัญชีเพื่อการจัดการ	3(3-0)
2.3 กลุ่มวิชาปฏิบัติการและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		**7 หน่วยกิต**
3503813	การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการบริหารธุรกิจ 3	2(90)
3504804	การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการบริหารธุรกิจ 3	5(350)

3. หมวดวิชาเลือกเสรี

ให้เลือกเรียนรายวิชาใด ๆ ในหลักสูตรวิทยาลัยครูหรือหลักสูตรสถาบันราชภัฏ โดยไม่ซ้ำกับรายวิชาที่เคยเรียนมาแล้ว และต้องไม่เป็นรายวิชาที่กำหนดให้เรียนโดยไม่นับหน่วยกิตรวมในเกณฑ์การสำเร็จหลักสูตรของโปรแกรมวิชานี้

บริการทางทะเบียนวัดผล

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกทะเบียนและวัดผลดังนี้

1. จัดระบบและดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและประวัตินักศึกษา
2. ดำเนินการจัดและประเมินผลการศึกษา และการรายงานผลการศึกษา
3. จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
4. จัดทำหนังสือรับรองผลการศึกษา
5. การตรวจสอบหลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการรับรองผลการศึกษา
6. เก็บรักษาหลักฐานและเอกสารการศึกษาของนักศึกษา
7. ร่วมจัดทำปฏิทินการศึกษาประจำปี และแผนการเรียนการสอน
8. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว สามารถจัดการดำเนินงานออกเป็นหมวดงานใหญ่ ๆ ได้ 4 หมวดงาน ซึ่งจะครอบคุมภาระงานทั้งหมดได้ดังนี้

1. การรับมอบตัวและทะเบียนประวัติ การดำเนินการรับมอบตัวนักศึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากกการรับสมัครนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษาที่ผ่านการสอบคัดเลือกแล้ว และประกาศผลผู้มีสิทธิเข้ารับการศึกษา โดยการนำเอกสารหลักฐานการศึกษาและอื่น ๆ ตามที่ระบุไว้มามอบตัวตามวัน เวลา ที่กำหนด การรับมอบตัวนักศึกษาจึงเป็นการแสดงถึงสถานภาพของนักศึกษา นับตั้งแต่วันมอบตัวและลงทะเบียนเรียนวันแรก ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของการรับมอบตัวและทะเบียนประวัติการปฏิวัติ การปฏิบัติงานการดำเนินการรับมอบตัวและทะเบียนประวัติ ได้แก่ จัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มการรับมอบตัว ตรวจรายชื่อนักศึกษาที่มามอบตัวให้ตรงกับใบประกาศผลรายชื่อผู้สอบได้ ตรวจเอกสารใบมอบตัวของนักศึกษา คำรับรองของผู้ปกครอง การตรวจสอบวุฒิการศึกษาเดิม วันที่สำเร็จการศึกษาสาขาที่สำเร็จ เก็บหลักฐาน เก็บหลักฐานในการมอบตัวของนักศึกษา รายงานจำนวนนักศึกษาที่มามอบตัว และจำนวนผู้ที่ไม่มามอบตัว ให้รหัสประจำตัวนักศึกษา ทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ส่งหลักฐานการศึกษาเพื่อตรวจสอบกับสถาบันเดิม จัดทำสถิติจำนวนนักศึกษาที่มามอบตัวโดยจำแนกตามแผนกวิชา เพศ อายุ และอาชีพของผู้ปกครอง จัดการแฟ้มทะเบียนประวัตินักศึกษาใหม่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา นักศึกษาลาออก นักศึกษาหมดสภาพจากการวัดผล ตามหลักการจัดเก็บเอกสาร การจัดการแฟ้มทะเบียน เป็นการเก็บเอกสารที่มีความสำคัญ ทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็น การแก้ไขชื่อ – สกุล ยศ การย้ายที่อยู่ของนักศึกษาและผู้ปกครอง การถอนสภาพนักศึกษากรณีปลอมแปลงวุฒิบัตร

2. การลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนเรียนถือเป็นการแสดงความจำนงของนักศึกษาเพื่อลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษาตามโปรแกรมวิชาเรียนที่แผนกวิชาไว้ตามหลักสูตรของแผนกวิชาในแต่ละภาคการศึกษา ประกอบด้วยวิชาพื้นฐานวิชาชีพ วิชาชีพเลือก และวิชาเลือกเสรี การดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน แผนกวิชาเป็นผู้ส่งแผนกการศึกษาหรือโปรแกรมการศึกษาแต่ละภาคการศึกษาให้กับฝ่ายวิชาการรับทราบ ฝ่ายวิชาการจะเป็นผู้ส่งแผนการเรียนหรือโปรแกรมการศึกษาให้แผนกทะเบียนวัดผลเป็นผู้ดำเนินการรับลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา

การลงทะเบียนเรียนล่าช้า สำหรับนักศึกษาที่มิได้ดำเนินการลงทะเบียนเรียนรายวิชาและชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ตามระเบียบสถาบันภายในระยะเวลาที่สถาบันกำหนด โดยนักศึกษาต้องชำระเงินค่าปรับในการลงทะเบียนเรียนล่าช้า

การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม เป็นการลงทะเบียนเรียนเพิ่มเติมจากแผนการเรียนโดยกำหนดระยะเวลา 1 – 2 สัปดาห์แรกของภาคเรียนปกติ เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนเรียนเพิ่มแล้วหน่วยกิตรวมของรายวิชาจะต้องไม่เกินจำนวนหน่วยกิตสูงสุดที่ระเบียบวัดผลระบุไว้

การลดรายวิชา เป็นการลดรายวิชาเรียนหลังจากลงทะเบียนรายวิชาแล้ว โดยกำหนดระยะเวลาให้นักศึกษาลดวิชาเรียนได้ภายใน 6 สัปดาห์ หลังจากเปิดภาคเรียนจำนวนหน่วยกิตรวมต้องไม่น้อยกว่าที่ระเบียบวัดผลระบุไว้

การเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน กำหนดช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียนเริ่มหลังจากการลงทะเบียนรายวิชาเรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงวิชาเรียนภายใน 2 สัปดาห์แรกของภาคการศึกษา เพื่อให้นักศึกษามีเวลาเรียนครบร้อยละ 80 ของวิชานั้น ๆ ในการเปลี่ยนแปลงวิชาเรียนต้องได้รับความยอมรับจากอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าแผนกวิชา และหัวหน้าคณะวิชา

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลงทะเบียนของนักศึกษามีการปฏิบัติงานดังนี้ จัดทำปฏิทินการศึกษา กำหนดวันลงทะเบียนปกติ การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม ลงทะเบียนเรียนซ้ำ ลงทะเบียนเรียนซ่อม ลงทะเบียนเรียนแทน และลดวิชาเรียน

3. การประมวลผลการศึกษา ตามกระบวนการศึกษา การวัดและประเมินผลการศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการศึกษา เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนว่ามีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับใด ศักยภาพผู้สอนอยู่ในระดับใด ดังนั้นงานทะเบียนวัดผล จึงเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประมวลผลการปรึกษา เพื่อวัดผลและประเมินผลการศึกษาทำหน้าที่ประมวลผลการศึกษาทุกสิ้นภาคการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีสภาพเป็นนักศึกษาที่ดำเนินการลงทะเบียนรายวิชาเรียบร้อย เพื่อแสดงผลการศึกษาต่อเนื่องจนจบการศึกษาตามหลักสูตร แต่ละภาคการศึกษาหลังจากที่นักศึกษา ได้ทำการสอบประจำภาคเสร็จสิ้นตามปฏิทินการศึกษา ผู้สอนจะต้องส่งผลการศึกษารายวิชาไปยังแผนกวิชาที่ตนสอนตามวัน เวลาที่กำหนด เพื่อแผนกทะเบียนฯ จะทำการวัดและประเมินผลการศึกษาตามขั้นตอน พิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาประจำภาคการศึกษาของนักศึกษาทุกคน พิมพ์รายชื่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและรายชื่อนักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผลจัดทำใบระเบียนผลการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จหลักสูตร นักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผล ซึ่งประกอบด้วย ประวัตินักศึกษา ผลการศึกษา คะแนนเฉลี่ยประจำภาค และคะแนนเฉลี่ยสะสม จำนวนหน่วยกิตที่สอบได้ประจำภาค จำนวนหน่วยกิตที่สอบได้สะสม และจำนวนรายวิชาที่ได้รับการยกเว้น ทำสำเนาใบระเบียนผลการศึกษา เก็บรักษาต้นฉบับใบรายงานผลการศึกษานักศึกษาปัจจุบัน และใบระเบียนผลการศึกษาของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแจ้งสภาพนักศึกษา เช่น วิทยาทัณฑ์ หรือรอพินิจ หมดสภาพจากการเป็นนักศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

4. การจัดเก็บเอกสารและการให้บริการธุรการ หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของงานทะเบียนฯ คือ การเก็บเอกสารสำคัญทางการศึกษา ได้แก่ ใบระเบียนผลการศึกษา คะแนนของนักศึกษาและประวัติส่วนตัวของนักศึกษา ตั้งแต่นักศึกษาเข้ารับการศึกษาจนกระทั่งจบการศึกษาและแม้ว่า

นักศึกษาจบการศึกษาไปแล้ว แผนกทะเบียนวัดผลจำเป็นต้องเก็บเอกสารเหล่านี้ไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการออกใบสำคัญแสดงคุณวุฒิทางการศึกษา หรือสำหรับการขอตรวจสอบวุฒิการศึกษาจากภายนอก การออกใบรับรองการเป็นนักศึกษา การรับรองสถานภาพการศึกษา หนังสือรับรองเวลาเรียน การให้บริการทางการศึกษาแก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอก

ขั้นตอนสำหรับการลงทะเบียน

สำหรับนักศึกษาที่ไม่ต้องการเพิ่ม-ถอนรายวิชา

1. ทำเครื่องหมาย / ในช่อง (ถูกต้อง)
2. เซ็นชื่อรับรอง

สำหรับนักศึกษาที่ต้องการเปลี่ยนแปลงรายวิชา

1. ทำเครื่องหมาย / ในช่อง (ไม่ถูกต้อง)

2.รายวิชาใดที่นักศึกษาไม่ต้องการเรียนให้ขีดทิ้งและเซ็นชื่อกำกับด้วยทุกรายวิชา

3. รายวิชาใดที่นักศึกษาต้องการเพิ่ม ให้เขียนรหัสวิชา, ชื่อวิชา, กลุ่มเรียนที่เปิดให้ลงทะเบียนเรียน และจำนวนหน่วยกิต ให้ถูกต้องลงในที่ว่างด้านล่างของใบรายงานการลงทะเบียน (รายวิชาที่ลงทะเบียนต้องไม่เกินจำนวนหน่วยกิตที่ระเบียบกำหนดไว้)

4. เซ็นชื่อรับรอง

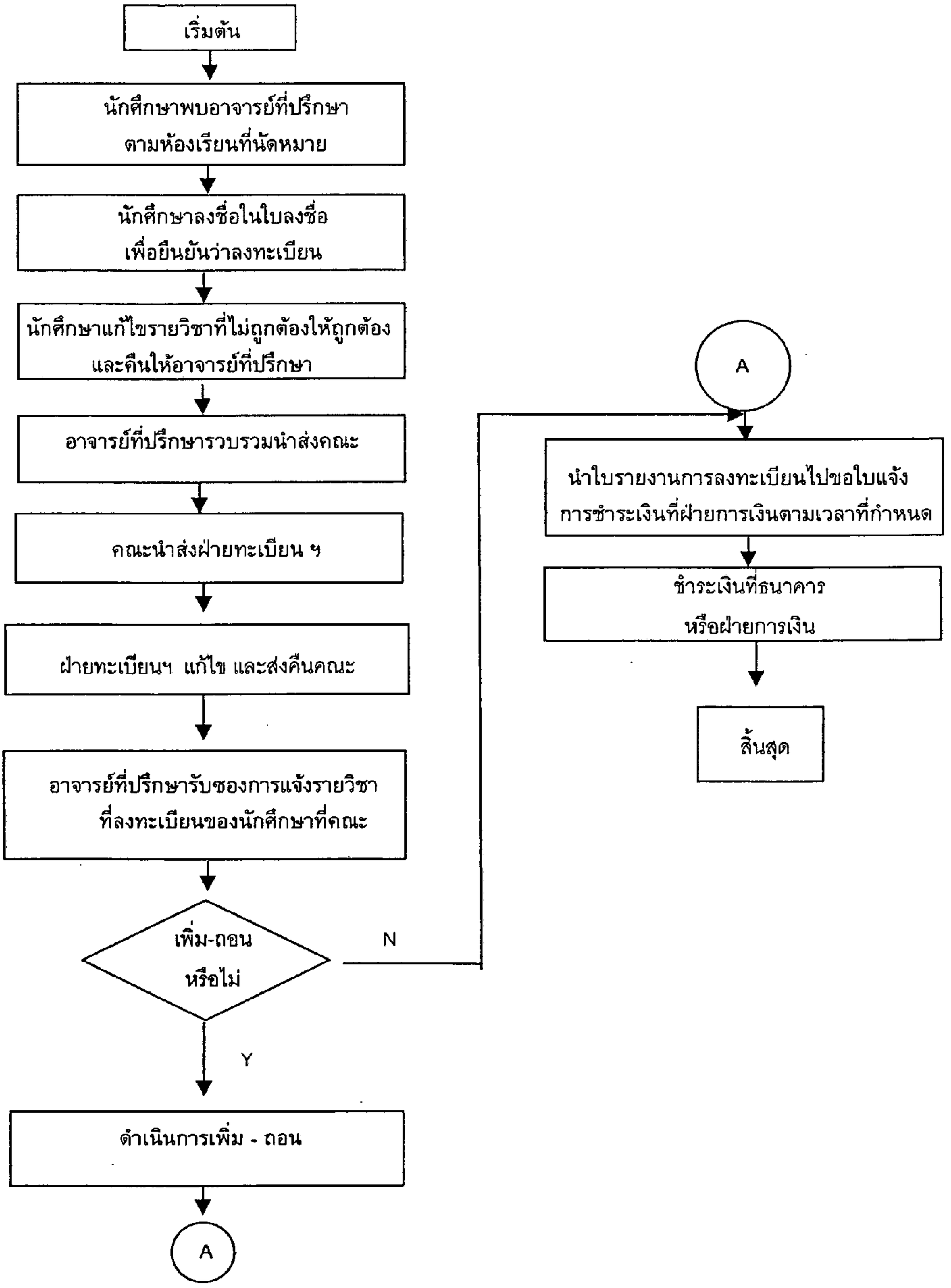
สำหรับนักศึกษาตกค้างที่ต้องการลงทะเบียนเรียน

นักศึกษาตกค้างดูขั้นตอนการลงทะเบียนทาง INTERNET ใน WWW3.riss.ac.th

หมายเหตุ

1. ถ้าข้อมูลไม่ชัดเจน ทางฝ่ายทะเบียนและวัดผลจะไม่สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการลงทะเบียนให้ได้

2. ถ้าข้อมูลการลงทะเบียนยังไม่ถูกต้องให้นักศึกษาดำเนินการเพิ่ม – ถอนรายวิชาด้วยตนเอง ตามวันเวลาที่สถาบันกำหนดในปฏิทินวิชาการ



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน

บริการทางการเงิน

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกการเงินดังนี้

1. การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนหรือค่าธรรมเนียมอื่น ๆ (โดยชำระที่ฝ่ายการเงิน)
2. การชำระค่าลงทะเบียน (โดยวิธีผ่านธนาคาร)

1. การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนหรือค่าธรรมเนียมอื่น ๆ (โดยชำระที่ฝ่ายการเงิน)

1.1 นักศึกษานำใบรายงานการลงทะเบียนที่ถูกต้องแล้ว ชำระเงินที่ฝ่ายการเงินพร้อมกับขอรับใบเสร็จจากเจ้าหน้าที่

1.2 นักศึกษา/บุคคลภายนอกนำเอกสารประกอบการชำระเงินที่ฝ่ายการเงินพร้อมรับใบเสร็จจากเจ้าหน้าที่

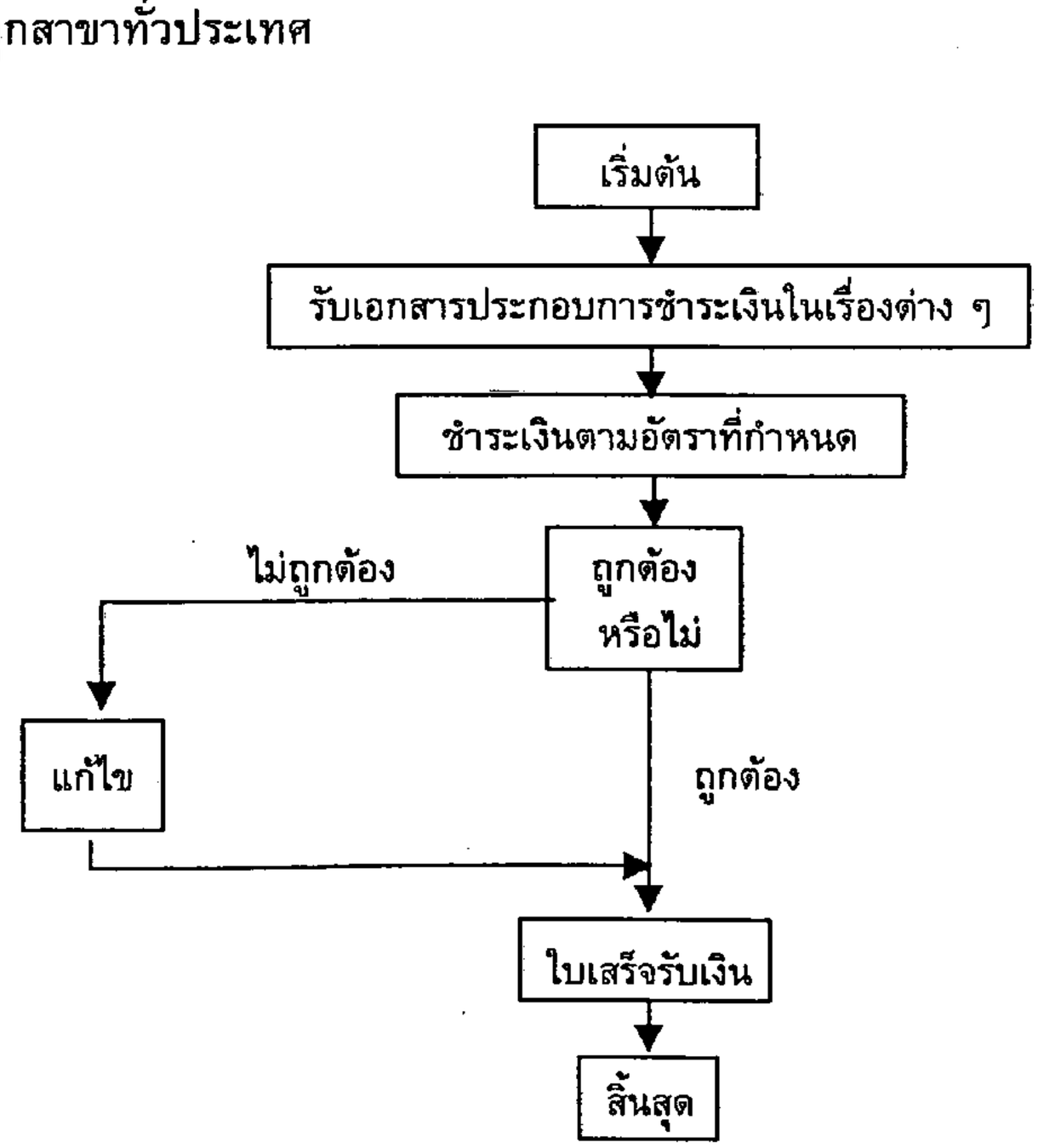
1.3 ออกรายงานการชำระเงินเมื่อสิ้นวันทำการเพื่อส่งให้งานบัญชีทำการบันทึกบัญชีประจำวัน

2. การชำระค่าลงทะเบียน (โดยวิธีผ่านธนาคาร)

2.1 รับใบลงทะเบียนจากนักศึกษา

2.2 ออกใบแจ้งการชำระเงินตาม ข้อ 1

2.3 นักศึกษารับใบแจ้งการชำระเงินตามข้อ 2 เพื่อนำไปชำระเงิน โดยผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ระเบียบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนประจำสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

เพื่อจัดการศึกษาภาคปกติ พ.ศ.2540 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 30(20) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 และข้อบังคับคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ว่าด้วยการบริหารงบประมาณและการเงินของสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2540 ข้อ 8 สภาประจำสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เห็นสมควรกำหนดระเบียบว่าด้วยการรับจ่ายเงินค่าบำรุงการศึกษาของนักศึกษา ภาคสมทบ และภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ พ.ศ.2540 จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ค่าธรรมเนียมการศึกษาการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน (เรียกเก็บเงินเป็นรายภาคเรียน)

		ภาคสมทบ	ภาค กศ.บป
1. ค่าบำรุงสถาบัน	ภาคเรียนละ	1,000 บาท	1,000 บาท
2. ค่าบริการสารสนเทศและห้องสมุด	ภาคเรียนละ	500 บาท	500 บาท
3. ค่าบำรุงห้องพยาบาลและบริการสุขภาพ	ภาคเรียนละ	100 บาท	100 บาท
4. ค่าบำรุงกีฬา	ภาคเรียนละ	100 บาท	100 บาท
5. ค่ากิจกรรมนักศึกษา	ภาคเรียนละ	100 บาท	100 บาท
ค่าธรรมเนียมการศึกษา (ค่าลงทะเบียนรายวิชา)			
6. ค่าลงทะเบียนรายวิชาบรรยาย	หน่วยกิตละ	150 บาท	200 บาท
7. ค่าลงทะเบียนรายวิชาที่มีภาคปฏิบัติ	หน่วยกิตละ	250 บาท	300 บาท
8. ค่าธรรมเนียมพิเศษสำหรับการฝึกทักษะและพัฒนาสาขาวิชา ประเภท 3. ให้สถาบันกำหนดตามสาขาวิชาหรือโปรแกรมวิชาหรือรายวิชา วันชำระเงินและอัตราค่าธรรมเนียม โดยให้จัดทำประกาศของสถาบัน และรายงานต่อสภาประจำสถาบันเพื่อทราบ			
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์	ภาคเรียนละ	1,500 บาท	1,500 บาท
สาขาศิลปศาสตร์	ภาคเรียนละ	1,000 บาท	1,000 บาท
สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต	ภาคเรียนละ	1,000 บาท	1,000 บาท
สาขาบริหารการศึกษา	ภาคเรียนละ	500 บาท	500 บาท
9. ค่าธรรมเนียมการศึกษาต่าง ๆ			
ค่าธรรมเนียมชำระเงินผ่านธนาคาร	ภาคเรียนละ	20 บาท	20 บาท
ค่าบริการศูนย์นอกสถาบัน	ภาคเรียนละ	2,000 บาท	2,000 บาท
ค่าห้องปรับอากาศ	หน่วยกิตละ	20 บาท	20 บาท

หมายเหตุ

ระบบการเรียนแบบชุดวิชา หมายถึง วิธีการจัดการเรียนการสอนสำหรับวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรโดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียน หรือเป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละรายวิชาตามที่สถาบันกำหนด แต่อาศัยวิธีการเรียนด้วยตนเองจากระบบการเรียนแบบชุดวิชาและผ่านสื่อต่างๆ แทนการเข้าเรียน

ภาค กศ.บป. หมายถึง ภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ

4. ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 9 ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ ประเทศไทยมีแนวคิดจัดตั้งธนาคาร โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการออมทรัพย์และการระดมทุนของระบบการเงินการคลังในประเทศ เพื่อสร้างรากฐานรองรับความเจริญเติบโตของประเทศและเพื่อเป็นการยุติปัญหาและป้องกันมิให้ชาวต่างชาติใช้เป็นช่องทาง ในการบีบบังคับทางการเมือง กรมหมื่นมหิศวรราชหฤทัย ดำแหน่งเสนาบดี กระทรวงพระคลังมหาสมบัติได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองโดยใช้ชื่อว่า "บุคคลักย์" ธนาคารพาณิชย์ไทยที่ได้รับพระบรมราชานุญาติจาก พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวใช้ชื่อว่า "บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุน จำกัด เมื่อวันที่ 30 ม.ค.รศ.125 (พ.ศ.1449) นับได้ว่ากรมหมื่นมหิศวรราชหฤทัย เป็นบิดาแห่งวงการธนาคารไทย ในฐานที่ได้ก่อตั้งสถาบันทางการเงินแห่งแรกของไทย จนกลายเป็นต้นแบบของธนาคารไทยเวลาต่อมา บริษัท แบงค์สยามกัมมาจลทุน จำกัด ได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับและได้เปลี่ยนมาใช้ ชื่อ "ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด" ตั้งแต่วันที่ 27 ม.ค.2482 สามารถขยายสาขาได้มาเป็นลำดับ โดยปี 2497 มีสาขา 78 สาขา ปี 2512 มีสาขา 202 สาขา ปี 2527 มีสาขา 327 สาขา จนถึงปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มีสาขาทั้งหมด 466 สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดมั่นเสมอมาที่จะประกอบธุรกิจในฐานะของธนาคารชั้นนำด้วยความถูกต้อง เที่ยงธรรม เพื่อสร้างรากฐานที่มั่นคงให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้นส่งไปพร้อม ๆ กับมุ่งรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อธำรงความเป็นต้นแบบธนาคารไทยที่ดีไว้ โดยที่สถาบันมีความประสงค์ที่จะให้นักศึกษาของสถาบันชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษาให้แก่สถาบันผ่านธนาคารด้วยการนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากที่สถาบันได้เปิดไว้กับธนาคารและธนาคารตกลงให้บริการดังกล่าวที่สาขาของธนาคารทุกแห่งทั่วประเทศ สถาบันและธนาคารจึงได้ทำข้อตกลง ดังมีข้อความต่อไปนี้

1.สถาบันขอใช้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษาจากธนาคารโดยให้นักศึกษานำเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษาที่จะต้องชำระให้แก่สถาบัน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า ค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษามาฝากเข้าบัญชีเดินสะพัดที่สถาบันมีอยู่กับธนาคารที่สาขาบางลำพู โดยสถาบันตกลงให้ถือเอาเงื่อนไขคำขอเปิดบัญชีรับชำระเงิน และเงื่อนไขการใช้บัญชีรับชำระเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษานี้ด้วย ทั้งนี้สถาบันของให้ธนาคารเริ่มให้บริการตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2540 เป็นต้นไป

2. สถาบันตกลงจะเป็นผู้แจ้งรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ในการชำระเงิน เช่น รหัสประจำตัวนักศึกษา และข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษา ให้นักศึกษาทราบเอง

3. สถาบันตกลงจ่ายค่าบริการในการใช้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินบำรุงการศึกษา ให้แก่ธนาคารตามพื้นที่ต่าง ๆ ในอัตราดังนี้

3.1 พื้นที่ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร , จังหวัดนนทบุรี,ปทุมธานี และสมุทรปราการ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "เขตสำนักหักบัญชี" ในอัตรารายการละ 10 บาท (สิบบาทถ้วน)

3.2 พื้นที่ให้บริการอื่นนอกจากเขตสำนักหักบัญชีตามข้อ 3.1 ข้างต้น ในอัตรารายการละ 30 บาท (สามสิบบาทถ้วน) สถาบันจะชำระค่าบริการเป็นภาคการศึกษา โดยธนาคารจะรวบรวมจำนวนเงินค่าบริการในแต่ละภาคการศึกษาแจ้งให้แก่สถาบันทราบ

4. ธนาคารจะจัดทำรายงานแสดงยอดเงินในบัญชีรับชำระเงินแต่ละวันทำการของธนาคารซึ่งแสดงรายละเอียดต่างๆ ตามที่ธนาคารและสถาบันร่วมกันกำหนด โดยทางธนาคารจะส่งข้อมูลผ่านระบบ INFO BANKING ให้กับทางสถาบันในวันทำการของธนาคารถัดจากแต่ละวันที่ชำระเงินตามวิธีการที่ธนาคารกำหนด

5. ข้อมูลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โดยปัจจุบันธนาคารมีสาขารวมทั้งสิ้น 393 สาขา แยกเป็นเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 160 สาขา และเขตภูมิภาค 233 สาขา

โดยที่ธนาคารและสถาบันจะได้ร่วมกันในการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาของสถาบันที่ประสงค์จะชำระค่าลงทะเบียนเรียนผ่านสำนักงาน/สาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยธนาคารจะนำเงินได้รับเข้าบัญชีเงินฝากของสถาบัน ซึ่งธนาคารตกลงที่จะดำเนินการดังกล่าว ทั้งสองฝ่ายจึงจัดทำบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ขึ้น ตามรายละเอียดดังนี้

1. โดยธนาคารตกลงทำหน้าที่รับชำระลงทะเบียนเรียนจากนักศึกษา ด้วยเงินสด และ/หรือกำหนดให้นักศึกษาชำระเงินด้วยวิธีการดังนี้

- ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารทุกสำนักงาน/สาขาธนาคารทั่วประเทศ
- ผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารทั่วประเทศ
- ผ่านบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking)
- ผ่านบริการด้านการธนาคารทางโทรศัพท์(Telephone Banking Service)
- ผ่านบริการทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)

2. นักศึกษาที่ประสงค์จะชำระค่าลงทะเบียนเรียน โดยผ่านสำนักงาน/สาขาของธนาคารต้องนำเอกสารการลงทะเบียนที่ได้รับจากสถาบันมายื่นต่อธนาคาร โดยธนาคารจะรับชำระค่าลงทะเบียนเรียนตามที่ระบุไว้ในเอกสารการลงทะเบียนเท่านั้น

3. เมื่อธนาคารได้รับเงินจากนักศึกษาตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว สถาบันขอให้ธนาคารนำเงินที่ได้รับเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน โดยผ่านระบบ ON – LINE และธนาคารจะจัดพิมพ์รายงานประจำวันซึ่งแสดงรายการนำเงินเข้าบัญชีสถาบัน ตามที่ปรากฏในบัญชีสถาบันต้องการในวันทำการถัดไป

4. เมื่อธนาคารนำเงินที่ได้รับจากนักศึกษาเข้าบัญชีดังกล่าวในข้อ 3 แล้ว ให้ถือว่าธนาคารได้ทำหน้าที่ถูกต้องครบถ้วนแล้ว

5. สถาบันจะแจ้งกำหนดการลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษาให้ธนาคารทราบเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ ก่อนการลงทะเบียนเรียน และธนาคารจะให้บริการรับชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา นับแต่วันแรกของการกำหนดการลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษาได้รับแจ้งจนถึงวันสุดท้ายของกำหนดการลงทะเบียนเรียนของสถาบัน

6. ในกรณีที่ธนาคารได้นำเงินเข้าบัญชีให้สถาบัน ตามความในข้อ 3. ของหนังสือฉบับนี้ หากมีกรณีที่สถาบันจะต้องคืนเงินจำนวนใด ๆ ให้ธนาคาร สถาบันตกลงยินยอมคืนเงินจำนวนนั้น ๆ เมื่อสถาบันและธนาคาร ได้ทำการตรวจสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

7. อัตราค่าบริการรายการละ 10 บาท (สิบบาทถ้วน) ทั้งในและนอกเขตสำนักหักบัญชี โดยสถาบันจะชำระค่าบริการเป็นภาคการศึกษา โดยธนาคารจะรวบรวมจำนวนเงินค่าบริการในแต่ละภาคการศึกษาพร้อมทั้งแจ้งให้แก่สถาบันทราบ และสถาบันจะทำการจ่ายเช็คให้กับธนาคาร

6. ข้อมูลธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานตั้งอยู่ที่เลขที่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 ถือกำเนิดขึ้นจากความคิดริเริ่มของจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ที่ต้องการรวบรวมเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของทหาร ที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินในรูปของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่ข้าราชการทหาร และเป็นการเพิ่มสวัสดิการทางการเงินให้แก่ข้าราชการทหารและครอบครัว โดยในขั้นเตรียมการจัดตั้งธนาคารนั้นได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดตั้งเป็นธนาคารทหารบกเท่านั้น แต่เนื่องจากกองทัพเรือและกองทัพอากาศต่างก็เล็งเห็นประโยชน์ของการจัดตั้งธนาคารด้วยเช่นเดียวกัน รวมทั้งหากสามารถนำเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของทั้งสามกองทัพเข้าไว้ด้วยกันย่อมจะสร้างความเป็นปึกแผ่นทางการเงินให้แก่ข้าราชการทหาร โดยส่วนรวมยิ่งขึ้น

ปี 2536– 2538 เป็นระยะเวลาที่ธนาคารได้ดำเนินนโยบาย "มุ่งสู่ธนาคารคุณภาพ" ในระยะที่ 1 โดยเป็นการเตรียมความพร้อมของธนาคาร ด้วยการกำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของธนาคารให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ภายในประเทศ โดยใช้กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการ Total Quality Service (TQS) เช่น กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมคิวซี กิจกรรมมินิคิวซี และกิจกรรมข้อเสนอแนะ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีมในการระดมความคิด และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือบกพร่องในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสามารถบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี

ธนาคารได้ปรับปรุงระบบงานสาขาให้เป็นระบบ Quality Branch ซึ่งเป็นระบบงานที่พนักงานธนาคารของสาขาจะสามารถให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเป็น One Stop Service

- ธนาคารพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลภายในสำนักงานใหญ่และสาขาจากระบบการส่งข้อมูลในรูปของเอกสารไปสู่ระบบการส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยธนาคารสามารถส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ผ่านระบบ E-Mail / Internet และสามารถสื่อสารข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสำนักงานเขตต่าง ๆ ทั่วทุกภูมิภาค

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลพนักงาน (Personnel Information System)

- ธนาคารได้พัฒนาระบบหักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคาร (ECS) ได้สำเร็จตามนโยบายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

- ธนาคารได้พัฒนาบริการทางการเงินของธนาคารให้ได้มาตรฐาน ISO 9000 โดยอยู่ในระหว่างการเตรียมการพัฒนาระบบงานของสาขา และสำนักงานบัตรเครดิตให้ได้มาตรฐาน ISO 9002

ปี 2540 ธนาคารยังคงดำเนินงานตามนโยบาย "มุ่งสู่ธนาคารคุณภาพ" โดยอยู่ในระยะที่ 2 ภายใต้กรอบของแผนกลยุทธ์ระยะ 3 ปี (ช่วงปี 2539 – 2541) โดยแบ่งระดับคุณภาพการดำเนินงานเป็น 3 ระดับคือ ระดับปฏิบัติการ และระดับพนักงาน ซึ่งในแต่ละระดับได้กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์และมาตรวัดไว้ชัดเจน 3 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านคุณภาพ และด้านประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารในทุกระดับมีความสอดคล้อง และสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การเพิ่มผลิตภาพของพนักงาน การเพิ่มคุณภาพในการให้บริการและการเพิ่มสมรรถนะทางด้านการแข่งขันของธนาคารเป็นสำคัญ

ปี 2541 ธนาคารได้ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญคือ

- ธนาคารได้ยื่นขอรับการตรวจสอบเพื่อรับรองระบบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัตรเครดิต และได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน UKAS ภายปี 2541

- จากการที่ตลาดหลักทรัพย์ได้มีนโยบายให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ มีการจัดองค์กรที่ดี (Corporate Good Governance) ทางธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบขึ้นการดำเนินงานของผู้บริหารอันเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้ฝากเงิน ตลอดจนลูกค้าของธนาคารและให้การดำเนินธุรกิจธนาคารมีความโปร่งใส มีคุณภาพและคุณธรรม

ด้านการบริหารงาน การพัฒนาองค์กร และบริการใหม่ ๆ ของธนาคาร

ด้านบริหารงานและพัฒนาองค์กร

ธนาคารได้ยื่นขอรับการตรวจสอบเพื่อรับรองระบบคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้สาขาสีลมเป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) และได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน UKAS เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2540 นับเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งถือเป็นระบบที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก

ทางด้านการบริหารสินเชื่อ ธนาคารได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพสินเชื่อขึ้น โดยคณะอนุกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อย่างระบบ และมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมส่งผลให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านการพัฒนาบริการใหม่ของธนาคาร

บริการบัตรเครดิต

ธนาคารได้เพิ่มบริการบัตรเครดิต Star Card ซึ่งเป็นบัตรร่วมระหว่างธนาคารและบริษัทน้ำมันคาลเท็กซ์ (ไทย) จำกัด ที่ใช้เฉพาะชำระค่าน้ำมัน และค่าบริการที่สถานีบริการน้ำมันที่มีเครื่องหมายการค้าของคาลเท็กซ์

บริการบัตร TMB CASH (VISA ELECTRON)

คือ DEBIT CARD สมบูรณ์แบบที่สามารถใช้บัตรทำรายการถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ในประเทศและต่างประเทศที่มีเครื่องหมาย PLUS รวมทั้งใช้ชำระค่าสินค้า/บริการกับร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ VISA ELECTRON ได้ทั่วโลก โดยระบบจะหักบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตรผ่านเครือข่ายของ VISA INTERNATIONAL ทันที

บริการ ATM

ปัจจุบันธนาคารมีเครื่อง ATM ทั้งสิ้น 507 เครื่อง สามารถให้บริการของธนาคารครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนา ประสิทธิภาพของบัตร ATM ให้ผ่านเครื่องรูดบัตรในระบบ POS ได้ ณ ร้านค้า และจุดขายที่มีเครื่องหมายรับบัตรทำรายการผ่านเครื่อง ATM ของธนาคาร เพื่อโอนชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต VISA และ MASTER CARD ของธนาคาร

การบริการ Bill Payment

บริการรับชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ ตามใบแจ้งการชำระเงินของบริษัท/สถาบันการศึกษา เมื่อรับชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ในวันทำการถัดไปธนาคารจะจัดทำรายงานแจ้งรายละเอียดการรับชำระเงิน เช่น วันที่รับชำระ,ชื่อผู้ชำระ,หมายเลขสมาชิก,รหัสอ้างอิงและจำนวนเงินพร้อมทั้งแผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette) การชำระเงินในแต่ละวันเหมาะสำหรับบริษัท/สถาบันการศึกษาที่มีลูกค้ารายย่อย/นักศึกษาปริมาณมาก ประเภทของการบริการ ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ ค่าเบี้ยประกัน ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/สินเชื่อ และค่าลงทะเบียนเรียน ฯลฯ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้แก่ลูกค้า/นักศึกษา
2. ได้รับเงินเข้าบัญชีในวันที่ลูกค้า/นักศึกษาชำระ
3. ได้รับข้อมูลการชำระเงินทุกวัน และนำไป Reconcile ได้สะดวกรวดเร็ว

การชำระเงินของลูกค้า

- เคาน์เตอร์สาขาของธนาคารทั่วประเทศ
- ระบบโทรศัพท์ (TMB Phone Banking)
- เครื่อง ATM ของธนาคารทั่วประเทศ

ขั้นตอนการใช้บริการ

1. เปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันกับธนาคาร
2. ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับธนาคาร พร้อมหนังสือรับรอง

3. จัดพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินให้แก่ลูกค้า/นักศึกษาในการชำระเงินผ่านธนาคาร โดยมีรายละเอียด (ตามเอกสารแนบ 1) ดังนี้

- รหัส Comp.Code เป็นตัวเลข 3 หลัก ซึ่งธนาคารจะแจ้งให้ทราบ เพื่อใช้เป็นรหัสในการนำเงินเข้าบัญชีบริษัท/สถาบันการศึกษา

- ชื่อผู้ชำระเงิน (Name)	ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ไม่เกิน 40 ตัวอักษร
- รหัสผู้ชำระเงิน(Cust.No.)	ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ไม่เกิน 16 ตัวอักษร
- รหัสอ้างอิง(Ref.No.)	ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ไม่เกิน 15 ตัวอักษร

การรับข้อมูลการชำระเงิน

1. จัดส่งเจ้าหน้าที่รับรายงาน Bill Payment ณ สำนักงานใหญ่ หรือสาขาของธนาคาร

2. รับข้อมูลผ่านระบบ Download ได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. ของวันทำการถัดไป โดยจัดเตรียมเครื่อง PC Modem คู่สายโทรศัพท์ เครื่อง Printer ธนาคารมี Program Download ให้บริษัท/สถาบันการศึกษา Install ลงเครื่อง

อัตราค่าธรรมเนียมกรณีบริษัท/สถาบันการศึกษาที่ใช้บริการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

- สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร	รายการละ 15 บาท
- สาขาในเขตภูมิภาค	รายการละ 30 บาท
- ค่าธรรมเนียม Download	5,000 บาท/เดือน
- สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา รายการละ 10 บาททั่วประเทศ	
กรณีบริษัท/ สถาบันการศึกษาที่ใช้บริการอยู่ในเขตภูมิภาค	
- สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร/ภูมิภาค	รายการละ 25 บาท
- ค่าธรรมเนียม Download	5,000 บาท/เดือน

หมายเหตุ ธนาคารจะหักค่าธรรมเนียมจากบัญชีบริษัท/สถาบันการศึกษา เดือนละ 1 ครั้ง ทุกวันที่ 3 ของเดือนถัดไป

7. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญ ในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ใหญ่บริการมีหน้าที่ในการให้การบริการแก่ผู้บริการ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเกี่ยวกับการให้บริการโดยจะขอนำมากล่าวถึงในที่นี้ ได้แก่

คอตเลอร์ (Kotler. 1997) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

การบริการ เป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

การบริการมีบุคลิกลักษณะหลัก 4 ประการ ที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการกำหนดโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ ความไม่มีรูปลักษณ์ ความไม่แปลกแยกความหลากหลาย และความดับสูญ อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ความไม่มีรูปลักษณ์ หมายถึง การบริการคือความไม่มีรูปลักษณ์ซึ่งไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพ เพราะมันไม่สามารถมองเห็น ได้รส รู้สึก ได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับบริการลอกหนี้ไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้นๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้การลดความไม่แน่นนอนนั้น ผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณหรือสังเกตของคุณภาพการบริการ โดยการร่างอิทธิพลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสถานที่ ผู้คน อุปกรณ์วัสดุการสื่อสาร สัญลักษณ์และราคาที่พวกเราเห็น ดังนั้นงานของผู้ให้บริการก็คือการจัดการข้อสังเกตนั้นๆ ให้มีรูปลักษณ์ขึ้นจากความไม่มีรูปลักษณ์ ในขณะที่นักการตลาดผลิตภัณฑ์มักจะได้รับการท้าทายในการเพิ่มแนวความคิดด้านนามธรรมแต่นักการตลาดการบริการต้องเผชิญกับการท้าทายในการวางแผนมโนภาพและข้อสังเกตทางกายภาพขึ้นตามข้อเสนอนามธรรมของตนดังเช่น ธนาคารแห่งหนึ่งต้องการที่จะวางตำแหน่งตัวเองให้อยู่ในฐานะธนาคารที่มีความรวดเร็วจึงได้สร้างกลยุทธ์การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์รูปลักษณ์ขึ้น โดยผ่านเครื่องมือการตลาดจำนวนหนึ่ง คือ

- สถานที่ หมายถึง ที่ตั้งทางกายภาพของธนาคารต้องมีการบริการที่รวดเร็ว การตกแต่งภายนอกและภายในของธนาคารควรเน้นแนวที่สะอาดสะอ้าน การวางโครงร่างของโต๊ะทำงานและช่องทางเดินควรจะได้รับการออกแบบอย่างดี

- คน หมายถึง บุคลากรของธนาคารไม่ควรที่จะนั่งว่างเฉย ๆ ซึ่งจำนวนของพนักงานควรจะเพียงพอที่จัดการกับปริมาณงาน

- อุปกรณ์เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ของธนาคาร เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โต๊ะทำงาน ควรที่จะมองดูแล้วมีความเป็นศิลปะ

- วัสดุการสื่อสาร หมายถึง วัสดุการสื่อสารของธนาคาร เช่น ข้อความและรูปถ่าย ควรที่จะชี้แนะให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและความรวดเร็ว

- สัญลักษณ์ หมายถึง ธนาคารควรที่จะเลือกซื้อและสัญลักษณ์ที่ชี้แนะให้เห็นถึงการบริการที่รวดเร็วของตน ซึ่งอาจดัดแปลงมาจากสัญลักษณ์ที่มีอยู่ทั่วไปก็ได้

2. ความไม่แปลกแยก หมายถึง โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพที่ถูกผลิตออกมานำเก็บเข้าคลังสินค้า จัดจำหน่ายไปยังผู้ขายรายย่อยจำนวนมากมายและจึงได้รับการบริโภคในเวลาต่อมาหากบุคคลหนึ่งๆ เป็นผู้ให้บริการก็ถือว่าผู้ให้บริการรายนั้นๆ จะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการในเวลาถัดมา นับตั้งแต่ที่ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมเมื่อการบริการได้ถูกสร้างขึ้นมาปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการก็คือรูปลักษณ์พิเศษของการตลาดด้านบริการ เนื่องจากทั้งผู้ให้บริการและลูกค้าต่างมีผลกระทบของการบริการ

3. ความหลากหลาย หมายถึง เหตุที่ทำให้การบริการมีความหลากหมายสูงนั้นขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและเมื่อไร รวมทั้งสถานที่แห่งไหนที่เป็นที่มาให้บริการแพทย์บางรายและการปฏิบัติต่อคนไข้บนเตียงและเด็ก ๆ อย่างดีเลิศ แต่แพทย์อีกคนหนึ่งจะมีความกระด้างมากกว่าและมีคนไข้เด็กที่

น้อยกว่า หมอผ่าตัดบางรายมีการบันทึกถึงความสำเร็จในการผ่าตัดเร่งด่วน แต่อาจผ่าตัดประเภทอื่นไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจึงต้องระมัดระวังเกี่ยวกับความหลากหลายนี้ค่อนข้างสูง และมักมีการพูดคุยกับคนอื่น ๆ บ่อยครั้งก่อนที่จะตัดสินใจเลือกตัวผู้ให้บริการ

4. ความดับสูญ หมายถึง การบริการไม่สามารถถูกกักเก็บไว้ได้หมอบางรายอาจจะเรียกเก็บเงินค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผิดนัด เพราะว่ามูลค่าการบริการจะอยู่แต่เพียง ณ จัดนัดหมายหนึ่งเท่านั้นแต่การดับสูญของการบริการมิได้เป็นปัญหาเมื่ออุปกรณ์มีอย่างสม่ำเสมอ เพราะว่าเป็นการง่ายที่บรรจุการบริการระดับสูง เมื่ออุปสงค์ไม่แน่นอนบริษัทบริการจะมีปัญหาหนัก ตัวอย่างเช่น บริษัทขนส่งมวลชนต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มขึ้น

เมื่อเทียบกับการใช้งานในช่วงระยะเวลาปกติ ผู้ให้บริการความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและท่าที ทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากติดต่อการงานกับคนหน้าตาบูดบึ้งท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อคนเราพบกันใช่ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัดได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติดอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกหนีให้ห่าง

2. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดทีท่าและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้นหากตั้งความคิดว่าเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ก็ทำไปให้เสร็จ ๆ ไปวันหนึ่ง ๆ จึงทำหน้าที่อย่างแล้งน้ำใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้บริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

3. มีมนุษย์สัมพันธ์ การโอภาปราศรัย การทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

4. การมีศิลปในการพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

5. ความกระตือรือล้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดีอย่างสุดความสามารถอย่างนี้ใคร ๆ ก็จะประทับใจเมื่อมาติดต่อ

6. บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีสัน แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะเจาะกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัวจะหมายรวมถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิด

ว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงานไม่น่าจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้ว เรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดทีเดียว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับตัวเองให้ดีขึ้นเสมอและตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนเองว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่เพียงใด อย่างเช่น

1. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบคนที่จะบริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่แนะนำตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่ามีวิธีการพูด การอธิบาย การตอบซักถาม การแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีบางครั้งที่การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกันทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายอย่างนั้นการบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

3. กริยามารยาทที่สภาพอ่อนน้อมเรื่องนี้ละเอียดอ่อนว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไร วิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหนอาจพูดได้กว้างๆ ว่าการแสดงออกในอิริยาบถต่างๆ ของคนเรา อย่างเช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านายเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่นการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งในงาน ในสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันก็อาจจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจสังเกตและศึกษาหาความรู้เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการแจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติมก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันที่งานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการอำนวยความสะดวกเห็นคุณค่าเวลาย่อมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

(Millett. 1954 : 337-400) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของงานบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มีมฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการในบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right eographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่พอเพียงและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

(Earl 1995 : 88-89) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบถึงผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารองค์กรต้องมีความรับผิดชอบปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

- การบริการที่รวดเร็วทันใจ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานทำงานที่นักศึกษาต้องการนั้นใช้เวลาน้อยทำให้เกิดความพึงพอใจ

- การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง สถานที่ เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานนั้นมีเพียงพอต่อการบริการนักศึกษา

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ Parasuraman,Zeithal Barry (1985 : 44) ได้ทำการ Focus interview เพื่อศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเลือกตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการจากธุรกิจ 4 ประเภท ได้แก่ธุรกิจ (Reatail banking) ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit card) ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Securities brokerage) และธุรกิจซ่อมบำรุง (Product repair and maintenance) ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ตัวกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of service quality) ประกอบด้วย 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2. การตอบสนอง(Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

3. ความรู้ความชำนาญ(Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ(Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อนเกินไป

5. อัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการและการให้การต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ ให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร ความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยง และข้อสงสัยไม่มั่นใจต่าง ๆ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ให้แก่ ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องกล่าวคือจะต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customers expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาได้ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service quality) ได้รับการนำเสนอโดยParasuraman, Zeithaml and Berry (1985 : 44) ในรูปแบบจำลองของคุณภาพบริการ (Service quality model) ซึ่งได้ระบุถึงประเด็นต่างๆ ที่จะต้องให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อได้คุณภาพดีตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นาวี ธีรชาญณรงค์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลจากการวิจัยมีดังนี้ ผู้ใช้บริการเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่างๆ กับทางธนาคาร ปัญหาที่สำคัญได้แก่ปัญหาด้านบุคลากรในด้านการแสดงออกต่อผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจส่วนปัญหารองลงมาได้แก่ ระเบียบต่างๆ ของทางธนาคารที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการและสิ่งจูงใจที่ผู้ใช้บริการนิยมมากได้แก่ความสะดวกรวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้ คือ ธนาคารพาณิชย์ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการแสดงออกต่อผู้ใช้บริการพนักงานจะต้องปรับปรุงการให้บริการด้วยความสุขุมเยือกเย็น และในด้านข้อบังคับต่างๆ ควรปรับปรุงให้เกิดความสะดวกมากขึ้นกว่าปัจจุบัน ซึ่งคาดว่าการบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์จะสมบูรณ์ได้ในไม่ช้าหากมีการปรับปรุงอยู่ตลอด

ธง อุ่มตระกูล (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีของสถานีบริการน้ำมัน ในกรุงเทพฯ โดยทำการศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ส่วนใหญ่ของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 40 ปี อาชีพพนักงานห้างร้าน และรัฐวิสาหกิจ ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้

1. ปัญหาที่พบมากที่สุดของผู้ใช้บริการได้แก่ ความล่าช้าในการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน

2. ปัญหารองลงมาได้แก่ปัญหาด้านบุคลากรในด้านการแสดงกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพของพนักงาน รวมทั้งยังทราบสิ่งจูงใจที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก ได้แก่ ใกล้ที่อยู่อาศัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเป็นยี่ห้อที่ชอบใช้ สำหรับข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้ คือ สถานีบริการต้องพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการแสดงออกต่อผู้มาให้บริการที่ต้องใช้กิริยาวาจาสภาพ และในการปรับปรุงให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยต้องมีเครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้น มีพนักงานที่ชำนาญงานโดยเฉพาะ และขจัดสิ่งขีดขวางทางเข้าออกเพื่อให้บริการเติมลม เช็คกระจกหน้าและหลังเป็นต้น

อนุรักษ์ มหาวีรวัฒน์(2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 โดยทำการศึกษาข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารจำนวน 384 คน และพนักงานของธนาคาร ในเขต 33 จำนวน 144 คนผลการวิจัยมีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพของลูกค้า ไม่พบความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2. ระดับความพึงพอใจพนักงานธนาคารและเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มตำแหน่งพบว่าพนักงานกสิกรไทยในเขต 33 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติการจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหาร

พฤหัส สิงหวรกิจ (2544 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้านการสร้างบรรยายกาศงานบริการที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าธนาคารได้กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงทำให้ทั้งผู้บริหารธนาคารและพนักงานธนาคารทำงานและรู้ขอบข่ายงานเป็นแนวเดียวกัน อีกทั้งได้มีการประชุม สัมมนาและฝึกอบรมร่วมกันมาตลอด

2. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของลูกค้าของธนาคารที่มีธนาคารที่มีขนาดต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มาบริการจากธนาคารขนาดย่อยมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มารับบริการจากธนาคารขนาดใหญ่และขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะธนาคารขนาดเล็กและขนาดย่อยสถานที่ตั้งอยู่ที่ชุมชนขนาดเล็กและห่างจากตัวเมืองมากพอควรทำให้เกิดความสนิมสนมเอื้ออาธรระหว่างพนักงานธนาคารและลูกค้าที่มารับบริการเป็นอย่างดี

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของลูกค้าของธนาคารที่มีรายได้ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรินทร์ แก้วชูฟอง (2542 :บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนเขตชายแดน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลยเสนอว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนเขตชายแดน ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุกิจ เกริกไกรสุวรรณ (2542 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อการปรังปรุงกระบวนการให้บริการใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขารามาธิบดี เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามกรอบแนวคิดของ จอห์น ดีมิลเลท (John D. Millet) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUITABLE SERVICE) ทางสาขารามาธิบดีได้จัดระบบคิวรอเพื่อได้มีความเสมอภาคกันเป็นการจัดระเบียบให้ถูกต้องตามหลักสากล โดยไม่คำนึงถึงฐานะของผู้รับบริการ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (TIMELY SERVICE) การบริการของธนาคารต้องตรงเวลาอย่างยิ่ง เช่น เวลาปิด - เปิด แบงค์หรือเวลารับเช็คก็ดีจะตรงเวลาอย่างยิ่ง

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (AMPLE SERVICE) เป็นที่แน่นอนว่าทางธนาคารต้องจัดการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยสำรวจว่าเวลาไหน วันไหนจะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วก็จะขอพนักงานเพิ่มจากสำนักงานใหญ่ชั่วคราว หรือในกรณีถ้ามีการจัดตั้งสาขาใหม่จะมีการสำรวจทำเลและจำนวนประชากรในเขตพื้นที่และโอกาสในทางธุรกิจ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(CONTINUOUS SERVICE) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ จะไม่หยุดการให้บริการจนกว่าจะเสร็จสิ้น โดยกำหนดว่าการบริการมีขั้นตอนอย่างไร เพื่อให้ลูกค้าทราบและให้ลูกค้าคำนวณเวลาที่พนักงานจะทำได้ เพื่อเป็นการตรวจเช็คผลงานอีกทางหนึ่ง เช่น เมื่อลูกค้ามาติดต่อทำรายการในเวลาทำการแบงค์พนักงานต้องทำให้แล้วเสร็จทุกขั้นตอนถึงแม้จะหมดเวลาทำการแล้ว

อนุเทพ เบื้องบน (2544 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยมีดังนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาบตาพุด ซึ่งมีการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และระดับดี ในระดับพอใช้/ปรับปรุง มีเพียงร้อยละ 4.5 เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดียิ่งขึ้น จึงควรปรับปรุงงานในแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้นดังนี้ คือ

1. ธนาคารควรนำผลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนในการปรับปรุงประสิทธิภาพกำลังคนให้มีการอบรมพนักงานการให้บริการในขั้นตอนเดียว โดยมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ การนิเทศงานของผู้จัดการก็สามารถช่วยมองภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ รวมทั้งให้มีการแนะนำ โดยจะต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว อัธยาศัยดี

2. ควรแนะนำผู้ใช้บริการของธนาคารมาใช้บริการในช่วงบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อยควรจัดพนักงานประจำเพื่อแนะนำการใช้บริการ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการรวมทั้งมีเอกสารประกอบการใช้บริการแต่ละประเภทบริการ ในการใช้บริการครั้งต่อไป

3. ควรจัดพนักงานประจำ เพื่อแนะนำการใช้บริการเมื่อลูกค้ามาใช้บริการรวมทั้งมีเอกสารประกอบการใช้บริการแต่ละประเภทบริการในการใช้บริการครั้งต่อไป

4. ควรปรับทัศนคติกับผู้ใช้บริการในแต่ละประเภทบริการอื่น ให้การปฏิบัติต่อลูกค้าให้เท่าเทียมกัน

5. ควรมีการลดขั้นตอนการทำงานให้สิ้นลง ควรมีการแนะนำในการให้บริการ การมีบัตรคิว ควรมีการปรับสมุดต่างหาก ซึ่งทั้งหมดก็จะเป็นลักษณะของการให้บริการที่ดีตามที่ธนาคารควรมีให้ลูกค้าผู้ใช้บริการในยุคที่เศรษฐกิจตกต่ำ

6. ควรเพิ่มตู้เอทีเอ็มในการให้บริการที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

7. ที่พักลูกค้าที่มาใช้บริการระหว่างนั่งรอ ควรเพิ่มขึ้น

8. ควรมีบริการที่จอดรถในพื้นที่ใกล้เคียง

9. ควรกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ

10. ควรมีการปรับปรุงโต๊ะทำงาน เพื่อให้ภายในธนาคารมีพื้นที่สำหรับการให้บริการ

11. ควรมีชั้นวางหนังสือพิมพ์ สีของผนังห้องควรมีสีสดใสกว่านี้

12. ควรให้ขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เมื่อพนักงานมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้นไป หรือมีการวิธีการใหม่ในการลดขั้นตอนการทำงาน

หัทยา ซาดวัฒนศิริ (2530 : 119 - 123) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ จำนวนทั้งหมด 2,268 คน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ความเหมาะสมของสถานที่และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีหน้าที่บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการและทราบประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น ปัญหาในการใช้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อยระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และตัวนักศึกษาด้านการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการทดสอบประเมินผล ร้อยละ 52 พอใจในระดับมาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการ ร้อยละ 36.7 พอใจในระดับน้อย และร้อยละ 42.2 รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

สร้อย สกุลเด็น (2542 : 87 - 94) ได้ทำรายการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล จังหวัดอำนาจเจริญพบว่านักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกลมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดประชาชน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ และด้านบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาและด้านการจัดการศูนย์ข้อมูลชุมชน และจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการเป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกโดยรวม และรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

บราวเนอร์ (Browner.1987) ศึกษาพบว่า บุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการ เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เป็นผลให้บุคคลเหล่านั้นต้องการโยกย้ายเปลี่ยนที่ทำงาน หรือลาออกจากงาน

บัวแมน และ นอร์แมน (สุทธิ ปั้นมา. 2535 : 24 ; อ้างอิงจาก Bouman and Norman.1975) ซึ่งทำการศึกษาวิจัย ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Routine ถึง Day – to – Day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือจะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมลข่าวสารที่ดีสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงานจะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ฟิทซ์เกอร์ราลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585 – 594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในแทนเนสซี่ ที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัคคีภัย อนามัย การศึกษาและถนนหนทางซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย(Subjective Aspect of Evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงินและ วัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้นอันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาก ยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็กจากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี่มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ

ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

อัลไฮเดอร์ (AlHaider . 1987 : 327 - A) ได้ศึกษาทัศนะของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไฟซาลประเทศซาอดิอาราเบีย จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของบริการเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง และพบว่าคุณภาพของบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และบริการส่วนใหญ่ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

เพลเจล (Pagel. 1978 : 67 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดต่อการบริการการศึกษาผู้ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ต่างๆ ซึ่งบรรณารักษ์เชื่อว่าควรกระทำในบริเวณที่มีการศึกษาผู้ใหญ่และเพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะบางประการที่คัดเลือกไว้และประสบการณ์ทางวิชาชีพจะมีส่วนเกี่ยวข้องกันกับความเข้าใจในหน้าที่หรือไม่ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนในเมืองมินิโซต้า แบบสอบถามนั้นเรื่องการบริการด้านการศึกษาผู้ใหญ่ 30 ข้อ ให้ผัดอบจัดอันดับ 5 ลำดับ ว่าบริการอะไรบ้างที่ควรจัดในห้องสมดประชาชน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าบริการต่าง ๆ ที่ควรจัดเรียงลำดับดังนี้ บริการช่วยเหลือหน่วยงานเหนือกลุ่มต่างๆ บริการแนะนำและให้การศึกษาเป็นรายบุคคลบริการให้การปรึกษาแก่ชุมชนและจัดรายการกลุ่มผู้อุปถัมภ์ ห้องสมุดจากคะแนนเฉลี่ยโดยทั่วไป ผู้ดอบเห็นด้วยอย่างมากในการบริการชุมชนบริการเฉพาะบุคคล ซึ่งต้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น บรรณารักษ์ชายจัดลำดับความสำคัญของการบริการที่ควรจัดให้การศึกษาผู้ใหญ่สูงกว่าบรรณารักษ์สตรีในด้านการให้บริการที่ปรึกษาแก่ชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Aday and Ander (สามัคคี เดชกล้า. 2540 : 29 ;อ้างอิงจาก Aday and Ander) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อในปี ค.ศ.1970 พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่าย โดยชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
   - การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
   - การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needed)
   - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base on getting of care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่
   - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all need met at oneplace) คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการ ได้ทุกประเภทตามความต้องการของของผู้ป่วย

- แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย อันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors for overall health)

- แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow-up care)

3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)

- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)

- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนของผู้ป่วยที่มีต่อสถานพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยใช้ไปในการรักษาความเจ็บป่วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยดำเนินตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ ภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการบริหารทรัพย์กรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 741 คน เป็นนักศึกษาชาย 235 คน และนักศึกษาหญิง 506 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ชั้นปีที่ 2 โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการบริหารทรัพย์กรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan.1970 : 608 อ้างถึงบุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 40) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จากประชากรทั้งหมดและทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratifies Random Sampling) โดยใช้วิชาเอกเป็นระดับชั้นในการสุ่ม แล้วนำกลุ่มตัวอย่างจากที่ได้จากการแบ่งชั้นมาสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามแขนงวิชา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	นักศึกษาชั้นปีที่ 2					
	ประชากร		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่าง
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ภาคสมทบ						
บริหารทรัพยากรมนุษย์	6	42	48	3	15	18
การบัญชี	12	63	75	5	25	30
การตลาด	27	58	85	11	25	36
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	75	87	162	25	25	50
ภาค กศ.บป.						
บริหารทรัพยากรมนุษย์	23	65	88	10	25	35
การบัญชี	9	71	80	5	27	32
การตลาด	32	61	93	15	25	40
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	51	59	110	25	25	50
รวม	235	506	741	99	192	291

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) สอบถามความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา ธนาคารที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ รวม 3 ด้าน คือ ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความต้องการของมนุษย์เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น

2. สัมภาษณ์นักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เพื่อรวบรวมข้อมูลเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบข้อความในแบบสอบถามทั้งด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา ให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) ในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชียวชาญ 6 ท่าน ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินิจ เทือกทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษดา กรุดทอง ดร.สจีวรรณ ทรรพวสุ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมศักดิ์ ขาวลาภ อาจารย์อรทัย รัตนานนท์ และอาจารย์นพดล กองศิลป์ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำไปหาค่า IOC เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไปได้จำนวน 50 ข้อ จากนั้นนำไปแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน แล้วนำผลที่ได้มาตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้โปรแกรม SPSS Version 10.0 For Windows ดังนี้

7.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์ 2545 : 84) แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป รวม 3 ด้าน เป็น 50 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .41 - .67 (โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน)

7.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .9583 ซึ่งมีค่าสูง สามารถนำมาใช้ทำการวิจัยได้

8. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อขอให้ออกหนังสือรับรองและขอความร่วมมือไปยังคณบดีคณะวิทยาการจัดการของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา แล้วนำไปพร้อมกับแบบสอบถามด้วยตนเอง

4.2 ขออนุญาตอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 เพื่อขอความร่วมมือให้นักศึกษาตอบแบบสอบถาม

4.3 ชี้แจงนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้เข้าใจชัดเจนก่อนเริ่มต้นทำ

4.4 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จด้วยตนเอง

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 For Windows หลังจากการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

5.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5.2 คะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและรายด้าน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.51 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 – 4.00	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 – 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

5.3 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตาม เพศ ภาคการศึกษา โดยการทดสอบค่าที (t – test)

5.4 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตาม แขนงวิชา ธนาคารที่ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ TuKey – Kramer Test (Hinkle,Wiersma and Jurs.)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

6.1 สถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ

6.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.2521 : 36)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.2521 : 56)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง

$(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

6.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

6.2.1 หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับสิ่งที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 95)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า +1

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า 0

ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์ให้ค่า -1

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6.2.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected item total correlation) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

$$\Gamma_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left[N\sum X^2 - (\sum X)^2\right]\left[N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right]}}$$

เมื่อ X แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X_2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y_2$ แทน ผลรวมของ y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่

N แทน จำนวนคน (Case)

6.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า α - Coefficient โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัด

K แทน จำนวนส่วนย่อยหรือจำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ

S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Tukey – Kramer Test (Hinkle,Wiersma and Jurs. 1988 : 375)

$$qTK = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \frac{\left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}\right]}{2}}}$$

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง

N_1 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1

N_2 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2

MS_E แทน Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ Degree of freedom
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของปฏิเสธสมมุติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ และภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา มาแจกแจงความถี่

และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา และธนาคารที่ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา และธนาคารที่ใช้บริการ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	99	34
- หญิง	192	66
แขนงวิชา		
- บริหารทรัพยากรมนุษย์	53	18.2
- การบัญชี	62	21.3
- การตลาด	76	26.1
- คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	100	34.4
ภาคการศึกษา		
- ภาคสมทบ	134	46
- ภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ	157	54
ธนาคารที่ใช้บริการ		
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	117	40.2
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	37	12.7
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	137	47.1
รวม	291	100

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 291 คน จำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง 66% และอีกส่วนหนึ่งเป็นนักศึกษาชายคิดเป็น 34 % จำแนกตามแขนงวิชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาแขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 100 คน คิดเป็น 34.4 % รองลงมาตามลำดับคือแขนงวิชาการตลาด 76 คน คิดเป็น 26.1 % แขนงวิชาการบัญชี 62 คน คิดเป็น 21.3 % และแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ 53 คน คิดเป็น 18.2 % และจำแนกตามภาคการศึกษาพบว่า นักศึกษาภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการมีมากที่สุด 157 คน คิดเป็น 54 % รองลงมาตามลำดับคือนักศึกษาภาคสมทบ 134 คน คิดเป็น 46 % และจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

137 คน คิดเป็น 47.1 % และรองลงมาตามลำดับคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 117 คน คิดเป็น 40.2 % ลำดับสุดท้ายคือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 37 คน คิดเป็น 12.7%

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

2.1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ระบบการชำระเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
ด้านบริการทางการเงิน	3.03	0.56	ปานกลาง
ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล	2.73	0.71	ปานกลาง
ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร	3.28	0.59	ปานกลาง
รวม	3.04	0.50	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความคิดเห็นด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารมีค่ามากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.28) รองลงมาตามลำดับคือด้านบริการทางการเงิน ($\overline{X}$ = 3.03) และด้านบริการทางทะเบียนวัดผล ($\overline{X}$ = 2.73)

2.2 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ในด้านบริการทางการเงิน เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของกลุ่มตัวอย่างในด้านบริการทางการเงินมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในด้านบริการทางการเงินเป็นรายข้อ

ด้านบริการทางการเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์	2.87	0.90	ปานกลาง
2. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.01	0.96	ปานกลาง
3. การกำหนดขั้นตอนในการรับ – จ่ายเงิน	3.23	0.75	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ใส่ใจต่อการแก้ปัญหาการให้บริการ	2.94	0.94	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วในการบริการออกสำเนาใบเสร็จรับเงิน	3.35	0.89	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	2.87	0.98	ปานกลาง
7. การจัดระเบียบการให้บริการ	2.97	0.91	ปานกลาง
8. ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการการชำระเงิน	3.05	0.87	ปานกลาง
9. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน	2.82	0.88	ปานกลาง
10.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการการชำระเงิน	3.19	0.86	ปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการ	2.90	0.96	ปานกลาง
12. การบริการนักศึกษาเท่าเทียมกัน	3.13	0.76	ปานกลาง
13. ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานการเงิน	2.90	0.82	ปานกลาง
14. อุปกรณ์ทันสมัย	3.34	0.82	ปานกลาง
15. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.00	0.79	ปานกลาง
รวม	3.03	0.56	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นด้านบริการทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.03) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นความรวดเร็วในการบริการออกสำเนาใบเสร็จมีค่ามากที่สุด ($\overline{X}$ =3.35) รองลงมาตามลำดับคืออุปกรณ์ทันสมัย ($\overline{X}$ =3.34) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.3 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ในด้านบริการทางทะเบียนวัดผล เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในด้านบริการทางทะเบียนวัดผลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารในด้านบริการทางทะเบียนวัดผลเป็นรายข้อ

ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการต่าง ๆ	2.76	1.03	ปานกลาง
2. ขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการ	2.79	0.95	ปานกลาง
3. มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.71	1.11	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.73	1.00	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการ	2.78	0.94	ปานกลาง
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.74	0.96	ปานกลาง
7. การจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษา	2.66	0.90	ปานกลาง
8. การกำหนดเวลาและขั้นตอนการลงทะเบียน	2.85	2.00	ปานกลาง
9. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียน	2.72	0.92	ปานกลาง
10. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอน	2.71	0.91	ปานกลาง
11. การจัดระเบียบการให้บริการ	2.72	0.92	ปานกลาง
12. ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการ	2.81	0.88	ปานกลาง
13. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอบ	2.68	0.93	ปานกลาง
14. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการเรียน	2.65	0.96	ปานกลาง
15. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	2.77	0.87	ปานกลาง
รวม	2.73	0.71	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นด้านบริการทางทะเบียนวัดผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียนมีค่ามากที่สุด ($\overline{X}$ =2.85) รองลงมาตามลำดับช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการ ($\overline{X}$=2.81) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในในระดับปานกลาง

2.4 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ในด้านการบริการทางเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายข้อ

ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ความสะดวกด้านสถานที่บริการ	3.46	0.89	ปานกลาง
2. อัตราค่าบริการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน	3.12	0.91	ปานกลาง
3. ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่	3.29	0.91	ปานกลาง
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.21	0.93	ปานกลาง
5. ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ	3.38	0.91	ปานกลาง
6. การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.28	0.86	ปานกลาง
7. การตอบข้อซักถาม และแนะนำบริการ	3.14	0.89	ปานกลาง
8. ความเพียงพอของพนักงาน	3.16	0.85	ปานกลาง
9. ระบบการจัดคิวเพื่อรอรับบริการ	3.23	0.88	ปานกลาง
10. การให้บริการอย่างมีระบบ	3.37	0.86	ปานกลาง
11. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.26	0.92	ปานกลาง
12. ความสะอาดด้านสถานที่บริการ	3.47	0.82	ปานกลาง
13. ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ	3.54	0.86	มาก
14. ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร	3.36	0.82	ปานกลาง
15. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.59	0.84	มาก
16. รูปแบบการจัดช่องเคาเตอร์และช่องการให้บริการ	3.37	0.84	ปานกลาง
17. ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการในแถวคิว	3.15	0.88	ปานกลาง
18. ที่นั่งพักรอมีเพียงพอขณะรอรับบริการ	3.01	0.94	ปานกลาง
19. การอำนวยความสะดวกในสถานที่จอดรถ	2.91	0.93	ปานกลาง
20. การตรงต่อเวลาในการให้บริการของธนาคาร	3.40	0.87	ปานกลาง
รวม	3.28	0.59	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยีมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.59) รองลงมาตามลำดับคือความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.54) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคาร

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาภาคสมทบและนักศึกษาภาคโครงการจัดการศึกษาบุคลากรประจำการ ระหว่างนักศึกษาเพศหญิงกับนักศึกษาเพศชาย มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทดสอบ ค่าที (t – test) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เป็นรายด้านและรวมทุกด้านจำแนกตาม เพศ

ระบบการชำระเงิน	นักศึกษาชาย N = 99		นักศึกษาหญิง N = 192		df	t
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านบริการทางการเงิน	3.03	0.50	3.03	0.59	1,289	-0.04
ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล	2.74	0.70	2.73	0.72	1,289	-0.19
ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร	3.19	0.59	3.33	0.59	1,289	-1.93
รวม	3.01	0.52	3.06	0.49	1,289	-0.82

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่านักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชาย ($\overline{X}$ =3.01) และนักศึกษาหญิง ($\overline{X}$ =3.06) ซึ่งทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบัญชี การตลาด และคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มาเปรียบเทียบตามแขนงวิชา โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และหาค่าอัตราส่วนเอฟ (F – ratio) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามแขนงวิชา

ระบบการชำระเงิน	บริหารทรัพยากรมนุษย์ N=53		การบัญชี N=62		การตลาด N=76		คอมพิวเตอร์ธุรกิจ N=100		Df	F	P
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ด้านบริการทางการเงิน	2.91	0.57	3.16	0.58	3.03	0.60	3.02	0.49	3,287	1.99	0.11
ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล	2.66	0.74	2.79	0.66	2.83	0.76	2.67	0.69	3,287	1.00	0.39
ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร	3.13	0.51	3.50	0.60	3.28	0.56	3.22	0.62	3,287	4.36**	0.00
รวม	2.92	0.45	3.18	0.49	3.07	0.54	3.00	0.47	3,287	3.11*	0.02

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาการบัญชีมีค่ามากที่สุด ($\overline{X}$ =3.18) รองลงมาตามลำดับคือแขนงวิชาการตลาด ($\overline{X}$ =3.07) และแขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ($\overline{X}$ =3.00) แขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ =2.92) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการทางการเงินและด้านบริการทางทะเบียนวัดผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรณีที่พบว่า นักศึกษาที่มีความคิดต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Tukey-Kramer Test (Hinkle Wiersma and Jurs.) ปรากฏผล ดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารจำแนกตามแขนงวิชา

ระบบการชำระเงิน	ค่าเฉลี่ย	บริหารทรัพยากรมนุษย์	การบัญชี	การตลาด	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร					
บริหารทรัพยากรมนุษย์	3.135	-	-0.36**	-0.15	-9.11
การบัญชี	3.504	-	-	0.21	0.27*
การตลาด	3.289	-	-	-	6.24
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.227	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่านักศึกษาแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับแขนงวิชาการบัญชี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักศึกษาแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ = 2.92) มีความคิดเห็นน้อยกว่านักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาการบัญชี ($\overline{X}$ = 3.18) ส่วนแขนงวิชาการบัญชีกับแขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความคิดเห็นด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาแขนงวิชาการบัญชี ($\overline{X}$ = 3.18) มีความคิดเห็นมากว่านักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ($\overline{X}$ = 3.00)

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 2 โดยใช้ t-test แบบอิสระทดสอบเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านจำแนกตามภาคการศึกษาผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจ เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามภาคการศึกษา

ระบบการชำระเงิน	ภาคสมทบ N = 134		ภาค กศ.บป N = 157		Df	t	P
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ด้านบริการทางการเงิน	3.28	0.39	2.82	0.59	1,289	7.45**	0.00
ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล	3.06	0.64	2.45	0.65	1,289	7.92**	0.00
ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร	3.30	0.50	3.26	0.66	1,289	0.57	0.57
รวม	3.22	0.44	2.89	0.49	1,289	5.98**	0.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า นักศึกษาที่เรียนภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาบุคลากรประจำการ มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมทุกด้าน พบว่านักศึกษาภาคสมทบมีค่ามากที่สุด ($\overline{X}$=3.22) รองลงมาตามลำดับคือ นักศึกษาภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ($\overline{X}$=2.89) เป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการทางการเงิน และด้านบริการทางทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารระหว่างธนาคารที่ใช้บริการมาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และหาค่าอัตราส่วนเอฟ (F-ratio) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผลและด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมบริหารธุรกิจ เป็นรายด้านและรวมทุกด้านจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ

ระบบการชำระเงิน	ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) N = 117		ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) N = 37		ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) N = 137		Df	F	P
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ด้านบริการทางการเงิน	2.99	0.64	2.96	0.57	3.09	0.48	2,288	1.20	0.30
ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล	2.67	0.71	2.63	0.78	2.82	0.69	2,288	1.85	0.15
ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร	3.37	0.66	3.32	0.60	3.20	0.52	2,288	2.72	0.06
รวม	3.04	0.53	3.00	0.53	3.05	0.46	2,288	0.12	0.88

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมทุกด้านพบว่านักศึกษาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุด ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ($\overline{X}$ =3.05) รองลงมาตามลำดับคือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ($\overline{X}$ =3.04) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ($\overline{X}$ =3.00) เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามตัวแปร เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา ธนาคารที่ใช้บริการ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา โดยจำแนกตาม เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา ธนาคารที่ใช้บริการ

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนภาคการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่ใช้บริการธนาคารต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ภาคสมทบ และภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ชั้นปีที่ 2 โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 291 คน จากประชากร จำนวน 741 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา และธนาคารที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา แบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) รวม 50 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9583 ในด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผลและด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไป จำนวน 291 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาครบสมบูรณ์ คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 10.0 for Windows

1. วิเคราะห์ข้อมูล เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษาและธนาคารที่ใช้บริการ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยใช้เกณฑ์ประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.00	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทาระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน แบ่งเป็นเพศชาย 99 คน คิดเป็น 34 % นักศึกษาเพศหญิง 192 คน คิดเป็น 66 %

1.2 แขนงวิชา นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง 291 คน แบ่งเป็นแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ 53 คน คิดเป็น 18.20 % แขนงวิชาการบัญชี 62 คน คิดเป็น 21.30 % แขนงวิชาการตลาด 76 คน คิดเป็น 26.10 % และแขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 100 คน คิดเป็น 34.40 %

1.3 ภาคการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน แบ่งเป็นภาคสมทบ 134 คน คิดเป็น 46 % และภาคโครงการจัดการศึกษาบุคลากรประจำการ 157 คน คิดเป็น 54 %

1.4 ธนาคารที่ใช้บริการ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน แบ่งเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 117 คน คิดเป็น 40.20 % ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 37 คน คิดเป็น 12.70 %ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 137 คน คิดเป็น 47.10 %

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลดังนี้

2.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ แขนงวิชาการบัญชี แขนงวิชาการตลาด และแขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 นักศึกษาที่เรียนภาคการศึกษาภาคสมทบและภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารเป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 นักศึกษาที่ใช้ธนาคารที่ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร เป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล และด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร ที่จำแนกตาม เพศ แขนงวิชา ภาคการศึกษา และธนาคารที่ใช้บริการ มีดังนี้

3.1 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม เพศ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามแขนงวิชา เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.3 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามภาคการศึกษาเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล และด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการมาก ดังนั้นทำให้เจ้าหน้าที่บริการไม่ทั่วถึงยังไม่เป็นที่ประทับใจเหมือนกับที่คอตเลอร์ (Kotter.1997) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการบริการโดยทั่วไปใน 4 ประการ ผู้ให้บริการความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและท่าที ทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่ง Thomas & Earl (1995 : 88 – 89) ได้กล่าวอีกตอนหนึ่งถึงปัจจัยสำคัญของการประกอบธุรกิจบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือจะต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customers erpectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังได้แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service quality) ได้รับการนำเสนอโดย Parasuraman,Zeitharnl and Berry (1985 : 44) ในรูปแบบจำลองของ

คุณภาพบริการ (Service quality model) ซึ่งได้ระบุถึงประเด็นต่าง ๆ ที่จะต้องให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อได้คุณภาพดีตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

เพราะฉะนั้นควรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ในด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเคร่งเร่งรัด และดำเนินการให้มีคุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ โดยการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงาน ควรมีการพัฒนาปลูกฝัง ฝึกอบรม เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อกับผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มี Service Mind คือเต็มใจทำงานบริการและมีความสุขในการให้บริการ เพราะคุณภาพของการบริการจะประสบผลสำเร็จได้ต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ พบว่านักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิง มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันในด้านการได้รับบริการตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการของ John D.Millett (1954 : 337 - 400) กล่าวคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การบริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ ในด้านสถานที่ เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานที่มีเพียงพอต่อการบริการนักศึกษา จึงไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามแขนงวิชา พบว่า นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการทางการเงินและด้านบริการทางทะเบียนวัดผลพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทาพยายามที่จะให้บริการนักศึกษาในแต่ละแขนงวิชาในทุก ๆ ด้านให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ และพยายามที่จะให้เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดเวลาให้กับนักศึกษาภาคสมทบ และนักศึกษาภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการเข้าใจเพราะเป็นระเบียบที่นักศึกษาทุกคนที่เข้าศึกษาอยู่ในสถาบันราชภัฏสวนสุนันทาต้องใช้จนกว่าจะสำเร็จการศึกษาไป ซึ่งทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปสอดคล้องกับความเห็นของ ธีระศักดิ์ บันทุปา (2541 : 55) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยคำพูดหรือการเขียนโดยมีอารมณ์และสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาแตกต่าง

กันซึ่งคล้ายกับ ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์ (2540 : 9) ได้สรุปความคิดเห็นว่าความคิดเห็นต่อการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคลอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามภาคการศึกษาพบว่านักศึกษาทุกภาคการศึกษามีความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบริการทางการเงิน และด้านบริการทางทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารมีมีความแตกต่างกันอย่างมีไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมากจากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทาพยายามที่จะปรับปรุงการบริการให้นักศึกษาทุกภาคการศึกษาได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีการฝึกอบรมแนะนำให้เจ้าหน้าที่ได้เอาใจใส่ต่อการให้บริการต่อนักศึกษาในด้านกฎ ระเบียบ ข้อมูล ข่าวสารเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เป็นนักศึกษาที่ยังใหม่ไม่ทราบถึงระเบียบต่างๆ ที่ทางสถาบันราชภัฏสวนสุนันทาใช้ปฏิบัติต่อนักศึกษา ซึ่งทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปสอดคล้องกับความคิดเห็นของเรืองเวทย์ แสงรัตนา (2522 – 20) กล่าวว่าความคิดเห็นอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ซึ่งคล้ายกับ โคลาซา (Kolasa. 1969:386) ได้สรุปความคิดเห็นพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ พบว่านักศึกษาใช้บริการธนาคารแตกต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถาบันราชภัฏสวนสุนันทาบริการนักศึกษาในแต่ละธนาคารที่ใช้บริการเสมอภาคกัน ทั้งนี้อันเนื่องมาจากนักศึกษาได้รับบริการอย่างทั่วถึงทุกคน ไม่ว่าจะเรียนภาคการศึกษาใดหรือแขนงวิชาใด ซึ่งตรงกับการวิจัยของหัทยา ชาติวัฒนศิริ (2530 : 119 -123) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีความต้องการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยทุกคณะพบว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่ และการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางทะเบียนวัดผลและด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคารอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผู้วิจัยของเสนอดังนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับควรสนใจเอาใจใส่ ติดตาม และกำกับอย่างจริงจัง ในแต่ละขั้นตอนของการบริการ

2. ควรมีตู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

3. ผู้บริหารควรมีการอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจมีการจัดอบรมร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีสามารถปฏิบัติงานร่วมกันไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการทุกหน่วยงาน ควรจะปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายอย่างจริงจังและมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันควรได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการทำงานอันจะเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติภาระหน้าที่ และพัฒนาองค์การโดยรวม ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึก และทำหน้าที่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาคณะอื่น เช่น คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรม และคณะวิทยาการจัดการ รวมทั้งการศึกษาความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ภาคปกติ เพื่อจะได้เปรียบเทียบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาคณะวิชาอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการจัดบริการให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษามากที่สุด

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันให้ชัดเจนยิ่งขึ้นทั้งให้บริการและผู้มารับบริการ

3. ควรมีรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประทับใจนักศึกษาเป็นรายเดือนหรือรายปี

4. ควรมีขั้นตอนของการให้บริการแต่ละหน่วยงานและมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการในหน่วยงานนั้น ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2537).*ไอทีกับธุรกิจแนวคิดและแนวทาง.*กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอีเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

คู่มือนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. (2543). หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2543 - 2544 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

จุรี เพชรรัตน์. (2534). *การบริหารงานแบบได้มีส่วนร่วมกับความพึงพอใจในงาน* วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมวิทยามหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. (2544). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พริ้นติ้ง.

ธง อุ่มตระกูล. (2529). *การศึกษาข้อคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระศักดิ์ นันทุปา. (2541). *ความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2530 ของนักศึกษาศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.* วิทยาพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นาวี ธีรชาญณรงค์. (2526). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รายงานประจำปี 2542 – 2544 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).

เรืองเวทย์ แสงรัตนา. (2534). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มของประชากรของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัฐธนา เนาวบุตร. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น เอเชีย.

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาตภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A). สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สุวีริยสาส์น.

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2521). *เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาสถิติศึกษา : วัดผล 302. กรุงเทพฯ:* ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช .

——— . (2545). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา.* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช .

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2529). *ทัศนคติการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

พรรณพิมล ครีมงคล. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาเวทย์. (2528). *ความคิดเห็นของประชาชนในเมืองต่อสวนสาธารณะ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ที่มาใช้สวนสาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยมหิดล.

พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. (2545) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

พฤหัส สิงหวรกิจ. (2544). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิ ภาคเขต 24*.วิทยานิพนธ์ บธ.ม.ขอนแก่น :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พูลภัทรา จันทน์หอมไกล. (2546). *การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำของผู้จัดการสาขาธนาคารอาคารสงเคราะห์*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หลวงวิเชียรแพทยาคม. (2509). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หัทยา ธาราวัฒนสิริ. (2530). *รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคนอื่น ๆ (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ศิริชัยการพิมพ์.

สมนึก วิเศษสมบัติ. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. (2530). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แพร่วิทยา.

สุทธิ ปั้นมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย* สาขากาฬสินธุ์ ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุกิจ เกริกไกรสุวรรณ. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขารามาธิบดี*. วิทยานิพนธ์. ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.

สุรินทร์ แก้วชูฟอง. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูในรงเรียนเขตชายแดน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วาสนา สุขกระสานติ. (2540). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ*.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2524). *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*.กรุงเทพฯ : เรื่องอักษร.

วิเชียร แพทยาคม, หลวง (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรทิพย์ ลีนะพัฒน์.(2535). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนประจำต่องานสังคมสงเคราะห์ใน โรงเรียน :ศึกษาเฉพาะโรงเรียนประจำสังกัดคณะกรรมการศึกษาเอกชน กทม.*วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมสงเคราะห์ มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุรักษ์ มหาวีรวัฒน์. (2537). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อนุเทพ เบื้องบน. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาบตาพุด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุชัย ธีระเรืองไชยศรี. (2538). *การใช้ระบบเครือข่าย Internet เพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ .

Browner, C.H. (1987). *" Job Stress and Health : the Role of Social support at Work," Research in Nursing & Health*. 10 : 93 – 100.

Best,JW. (1977). *Research in Education*. 3 nd ed. Englewood Cliffs. New Jersey : prentice Hall.

Duncon,Ceoffrey Michell. (1981). *A New Dictionary of Sociology. London* : Roulle & Kegan Pual.

Engle, T.L.and Snellgrove,L. (1969*). Psychology : Isprinciplc and Application*. 5th ed new york : harcomt Brance and world.

Hilgard , Ernest R. (1962). *Introduction to Psycholog*. 3rd ed New york : Harcourt , Brance & world.

Kolasa,Blair J. (1989). *Introduction to Behavioral Science for Business. New york :* John Willey and Sons Inc.,

Thomas,John Zadrozny. (1989). *Dictionary of Socail Sciences. Washington,DC* : Public Affair Press.

Webster's New Twentieth Century Dictionary. (1988). *New york : Publishing Company.*

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

<u>ตอนที่ 1</u> แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ❑ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ❑ ชาย
- ❑ หญิง

2. แขนงวิชา

- ❑ บริหารทรัพยากรมนุษย์
- ❑ การบัญชี
- ❑ การตลาด
- ❑ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

3. ภาคการศึกษา

- ❑ ภาคสมทบ
- ❑ ภาคโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.)

4. ธนาคารที่ใช้บริการ

- ❑ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ❑ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ❑ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

<u>ตอนที่ 2</u> ความคิดเห็นต่อการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อเป็นความคิดเห็นที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร มากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านขีด / ในช่องที่ตรงกับระดับความจริงของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง มีระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงิน	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านบริการทางการเงิน					
1.	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบกฎกณฑ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	การกำหนดขั้นตอนในการรับ – จ่ายเงิน	.....	.....	.....	.....	.....
4.	เจ้าหน้าที่ใส่ใจต่อการแก้ปัญหาการให้บริการ....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ความรวดเร็วในการบริการออกสำเนาใบเสร็จรับเงิน.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	การจัดระเบียบการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการการชำระเงิน	.....	.....	.....	.....	.....
9.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการการชำระเงิน	.....	.....	.....	.....	.....
11.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	การบริการนักศึกษาเท่าเทียมกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานการเงิน.....	.....	.....	.....	.....	.....
14.	อุปกรณ์ทันสมัย.....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่...	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงิน	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านบริการทางทะเบียนวัดผล					
1.	ความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการต่าง ๆ...	.....	.....	.....	.....	.....
2.	ขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ความรวดเร็วที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการ					
6.	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	การจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษา.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	การกำหนดเวลาและขั้นดอนการลงทะเบียน.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนด การลงทะเบียน.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอน.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	การจัดระเบียบการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอบ.....	.....	.....	.....	.....	.....
14.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการเรียน.....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงิน	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านบริการทางเคาเตอร์ธนาคาร					
1.	ความสะดวกด้านสถานที่บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	อัตราค่าบริการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่.	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	.....	.....	.....	.....	.....
7.	การตอบข้อซักถาม และแนะนำบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ความเพียงพอของพนักงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	ระบบการจัดคิวเพื่อรอรับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	การให้บริการอย่างมีระบบ.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	ความสะอาดด้านสถานที่บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
14.	ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการ ของธนาคาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	ความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยี.....	.....	.....	.....	.....	.....
16.	รูปแบบการจัดช่องเคาเตอร์และช่อง การให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
17.	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการในแถวคิว	.....	.....	.....	.....	.....
18.	ที่นั่งพักรอมีเพียงพอขณะรอรับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
19.	การอำนวยความสะดวกในสถานที่จอดรถ.....	.....	.....	.....	.....	.....
20.	การตรงต่อเวลาในการให้บริการของธนาคาร...	.....	.....	.....	.....	.....

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ผศ.ดร. วินิจ	เทือกทอง	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ (โปรแกรมวิชาคณิตศาสตร์) รองอธิการบดี ฝ่ายวางแผนและพัฒนา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
2. ผศ.กฤษดา	กรุดทอง	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ (โปรแกรมวิชาเคมี) รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
3. ดร.สจีวรรณ	ทรรพวสุ	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ (โปรแกรมวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป) ผู้อำนวยการสำนักงานสำนักวิจัยและบริการทางวิชาการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
4. ผศ.สมศักดิ์	ขาวลาภ	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ (โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ) รองอธิการบดี ฝ่ายทรัพย์สินและรายได้ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
5. อาจารย์อรทัย	รัตนานนท์	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ (โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ) หัวหน้าฝ่ายการเงิน สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
6. อาจารย์นพดล	กองศิลป์	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ (โปรแกรมวิชาคณิตศาสตร์) หัวหน้างานวัดผลและประเมินผลโรงเรียนประถมสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หนังสือขอความร่วมมือ

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ทม 1012/4556

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินิจ เทือกทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดา กรุดทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ ขาวลาภ อาจารย์สจีวรรณ ทรรพวสุ และ อาจารย์อรทัย รัตนานนท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731
โทรสาร. 02-2584119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-6687703 มือถือ 01-2545241

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/4636 **วันที่** 17 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฝ่ายประถม)

เนื่องด้วย นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์นพดล กองศิลป์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 4607

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุฉีพร ศรีฤทธิชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ภาคปกติ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ จำนวน 291 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุฉีพร ศรีฤทธิชัย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731
โทรสาร. 02-2584119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-6687703 มือถือ 01-2545241

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ทม 1012/4547

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือก่อนวิจัย โดยขอให้นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ภาคปกติ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ จำนวน 291 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผ่านเคาเตอร์ธนาคารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731
โทรสาร. 02-2584119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-6687703 มือถือ 01-2545241

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุณีพร ศรีฤทธิชัย
วันเดือนปีเกิด	8 มกราคม 2514
สถานที่เกิด	ดุสิต กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	77/150 หมู่ 3 หมู่บ้านนันทิชา 2 ถนนบางกรวย – ไทรน้อย ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 11150
ตำแหน่งหน้าที่การทำงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ดุสิต กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศีลาจารพิพัฒน์
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนผู้ใหญ่รัตนาธิเบศร
พ.ศ. 2542	การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ