

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

The Student's Satisfaction on Servicing of Departments in Faculty of
Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus

ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่^{1*} รัตนาภรณ์ สมใจ² ยูวธิดา คงนุมาตี² สุวรรณ วิถีเทพ³

Thitikan Khwanfai^{1*}, Rattanaporn Somjai², Yuwatida Kongnumat², Suwannee Vithitthep³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชา ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของภาควิชา ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี ใช้ระเบียบวิธีวิจัยวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2560 จำนวน 340 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าเท่ากับ 1.00 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา ในภาพรวมพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4.03 ± 0.92 ส่วนด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ± 0.92 , 4.05 ± 0.90 , 4.01 ± 0.92 , 4.01 ± 0.90 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักศึกษาระดับปริญญาตรี การให้บริการของภาควิชา ขั้นตอนในการให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุน

¹ ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

² ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

³ ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

¹ Department of Education Administration, Faculty of Education Prince of Songkla University, Pattani Campus

² Department of Education, Faculty of Education Prince of Songkla University, Pattani Campus

³ Department of Physical Education, Faculty of Education Prince of Songkla University, Pattani Campus

* corresponding author: kai_rf@hotmail.com

Abstract

The purposes of this research were to survey of student's satisfaction of servicing on Department in Faculty of Education , Prince of Songkla University, Pattani Campus in 4 aspects in term of Services and its process, staff' service, facilities and quality service with survey research. To propose a way to improve service quality of Department in Faculty of Education in Prince of Songkla University, Pattani Campus. The samplings for this study were 340 students that the registry students in academic year 2017 by Multi-stage sampling. The most of students were 227 female (66.80%) and studying in the fourth class. The tools employed for this study were questionnaire that Index of Objective Congruence were 1.00. The collected data were analyzed by percentage, means and standard deviation.

The following results were obtained: The overall result of satisfaction of students's satisfaction of servicing on Department in Faculty of Education in Prince of Songkla University, Pattani Campus in 4 aspects were in high level. Mean = 4.03 ± 0.92 When each aspect were considered, it was found that satisfaction of students' s satisfaction of servicing on Department were in the highest level; staff' service , quality service But satisfaction of students' s satisfaction of servicing on Department were in the least level ; term services and its process and facilities. Mean = 4.05 ± 0.92 , 4.05 ± 0.90 , 4.01 ± 0.92 , 4.01 ± 0.90 respectively.

Keywords: Satisfaction, Student, Servicing, Service process, Back office staff

บทนำ

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในทุก ๆ องค์กรได้มีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อความก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งแต่สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ก็คือการให้บริการซึ่ง “การบริการ” คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีอันจะส่งผลดีกับองค์กรของเราด้วย เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานเลขานุการ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าระบบการบริการดี

ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กรทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีตามไปด้วย (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2555)

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริตให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณซื่อตรงเที่ยงธรรมเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐและองค์การมหาชน

สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลักและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ จากเหตุผลดังกล่าวและเพื่อเป็นการสนองนโยบายรัฐบาลภาควิชาซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประกอบด้วยภาควิชาการศึกษา ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนวภาควิชาประเมินผล และวิจัยทางการศึกษาภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาและภาควิชาพลศึกษามีหน้าที่ให้บริการแก่คณาจารย์และนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ได้แก่ งานประกันคุณภาพการศึกษางานหลักสูตร งานประชาสัมพันธ์งานพัสดุ งานการเงินและงานทะเบียน ผู้วิจัยจึงได้สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่องานบริการของภาควิชาในด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยมาพัฒนาการให้บริการของภาควิชาจะพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น
2. เกิดมุมมองเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในภาควิชาสามารถให้บริการได้มีคุณภาพสูงขึ้น
3. เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานของภาควิชาและนำผลการตรวจสอบไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 4 ชั้นปี ของปีการศึกษาที่ 2/2560 ที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นการสอบถามที่ครอบคลุมตามภาระงานตามโครงสร้างของภาควิชารวม 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชา ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทั้ง 4 ชั้นปี จำนวน 2,261 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2/2560

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ชั้นปีที่ 1-4 ทุกสาขาวิชา จำนวน 340 คน

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 2,261 คน ตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2529) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน (e) ขนาดประชากรที่ยอมรับได้ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดจากนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ชั้นปีที่ 1-4 ทุกสาขาวิชา จำนวน 2,261 คนโดยการสุ่มแบบกำหนดสัดส่วนจากข้อมูลในระบบ PSU-MIS Center (Management Information System of Prince of Songkla University) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน และทำการแจกแบบสอบถาม

แบบเจาะจง คือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มอบหมายให้
ประธานนักศึกษาของแต่ละสาขาวิชาเพื่อทำการเก็บ
ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็น
แบบสอบถามความพึงพอใจโดยมีขั้นตอนในการสร้าง
ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร
และงานวิจัยต่าง ๆ สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ
แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แบ่งเป็น
4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาด้านช่องทางการ
อำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
3 คนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content
Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาลง
ความเห็นและให้คะแนน แล้วนำคะแนนมาคำนวณค่า
ดัชนี ความ สอด คล้อง (Index of Objective
Congruence : IOC) สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความ
สอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.867 ค่าดัชนีความสอดคล้อง
มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามใน
แบบสอบถาม มีความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับ
จุดประสงค์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการ
ดังนี้

1. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ให้
นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ทุก

สาขาวิชา โดยขอความอนุเคราะห์ให้ประธานสาขาวิชา
เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสำรวจที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลเป็น
รายด้านต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เมื่อได้รับ
แบบสำรวจคืนจากนักศึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการ
ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
ดำเนินการโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหา
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านการให้บริการใน
ด้านต่าง ๆ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
ในการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านการให้บริการใน
ด้านต่าง ๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ดำเนินการโดย
การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่ม
ความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน
เรียงตามลำดับ

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
พิจารณาโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อ
งานบริการกับเกณฑ์ ดังนี้ (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2529)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่
ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่
ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 340 คน จากนักศึกษาทั้งหมด 2,261 คน คิดเป็นร้อยละ 15.04 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 227 คน คิดเป็น

ร้อยละ 66.8 และเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 เมื่อพิจารณาจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจแยกตามสาขาวิชา พบว่า เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด จำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 22.10, 16.50 และ 11.50 ตามลำดับ จำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากันคือ 20-35 คน ต่อสาขาวิชา คิดเป็นร้อยละ 5.90-10.30 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ ชั้นปี และสาขาวิชา

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	113	33.20
- หญิง	227	66.80
รวม	340	100
ชั้นปี		
- ปีที่ 1	39	11.50
- ปีที่ 2	75	22.10
- ปีที่ 3	56	16.50
- ปีที่ 4	170	50.00
รวม	340	100
ภาควิชาการศึกษา		
- สาขาวิชาภาษาไทย	20	5.90
- สาขาวิชาคณิตศาสตร์	20	5.90
- สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	25	7.30
- สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	25	7.30
- สาขาวิชาเคมี	24	7.10
- สาขาวิชาฟิสิกส์	25	7.30
- สาขาวิชาชีววิทยา	22	6.50
- สาขาวิชาศิลปศึกษา	30	8.90
- สาขาวิชาการประถมศึกษา	35	10.30
ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว		
- สาขาวิชาจิตวิทยา	25	7.30
ภาควิชาพลศึกษา		
- สาขาวิชาสุขศึกษา	23	6.80
- สาขาวิชาพลศึกษา	20	5.90

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา		
- สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินผลการศึกษา	26	7.60
ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา		
- เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา	20	5.90
รวม	340	100

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ภาควิชา ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ± 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ± 4.05 ซึ่งเมื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา โดยแบ่งเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจเฉลี่ยของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.90	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.05	0.92	มาก
3. ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก	4.01	0.92	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.05	0.90	มาก
รวม	4.03	0.92	มาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของภาควิชา พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.01 ± 0.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจ คือแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย 4.11 ± 0.87

มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการที่มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน 4.07 ± 0.82 ขณะที่การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว นั้น มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ± 1.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจเฉลี่ยของนักศึกษาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของภาควิชา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.07	0.82	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	0.84	มาก
3. แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย	4.11	0.87	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	3.99	0.90	มาก
5. การติดต่อขอใช้บริการมีความสะดวก	3.98	0.97	มาก
6. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.91	1.01	มาก
รวม	4.01	0.90	มาก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชา นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.05 ± 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในตัวของเจ้าหน้าที่ คือ

เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ± 0.88 ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ± 0.99 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจเฉลี่ยของนักศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.19	0.88	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	4.05	0.92	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.05	0.90	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	4.03	0.90	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.99	มาก
รวม	4.05	0.92	มาก

ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.01 ± 0.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ± 0.87 ขณะที่การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ของคณะศึกษาศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจต่ำสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ± 0.95 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจเฉลี่ยของนักศึกษาด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ	4.06	0.87	มาก
2. การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์	3.97	0.95	มาก
3. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อบริการ	4.03	0.92	มาก
4. ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มชัดเจน	4.01	0.95	มาก
รวม	4.01	0.92	มาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.05 ± 0.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่อง ด้าน

ความถูกต้องในการให้บริการมากที่สุด 4.10 ± 0.87 ขณะที่มีความพึงพอใจในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการต่ำสุด 3.98 ± 0.94 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจเฉลี่ยของนักศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.08	0.90	มาก
2. ความถูกต้องในการให้บริการ	4.10	0.87	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.98	0.94	มาก
4. การเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ	4.00	0.96	มาก
5. การให้คำแนะนำและมีการแก้ปัญหา	4.06	0.89	มาก
6. คุณภาพของการให้บริการวิชาการ	4.09	0.87	มาก
7. ความประทับใจในการบริการวิชาการ	4.07	0.90	มาก
8. ข้อมูลในการบริการผ่านเว็บไซต์	4.05	0.91	มาก
รวม	4.05	0.90	มาก

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังนี้

1. ควรจัดสถานที่นั่งสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการ
2. ควรปรับปรุงความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน
3. ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 นักศึกษานักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ นักศึกษาสาขาวิชาประถมศึกษา ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (4.01-4.05) โดยความพึงพอใจของ

นักศึกษาต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชาด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ± 0.92 , 4.05 ± 0.90 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา ในการให้บริการด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ± 0.90 , 4.01 ± 0.92 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม การติดต่อขอใช้บริการมีความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนความเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกันแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดในการให้บริการด้านนี้ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษายังไม่เกิดความประทับใจกับการได้รับการ เนื่องจากบางครั้งนักศึกษาต้องการหนังสือราชการ และต้องการให้ภาควิชาดำเนินการทันทีทันใดแต่นักศึกษาไม่เตรียมข้อมูลที่ภาควิชาต้องดำเนินการมาให้ครบถ้วน

สมบูรณ์ จึงทำให้การดำเนินการดังกล่าวล่าช้ากว่าปกติ ซึ่งนักศึกษาต้องกลับไปเตรียมข้อมูลมาใหม่เพื่อให้ภาควิชาดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการและนักศึกษาจะได้ไปดำเนินการในขั้นตอนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้นดังนั้น ภาควิชาจึงต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการบริการในด้านการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการบริการด้านการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็วที่เจ้าหน้าที่ภาควิชาพบบ่อย ๆ ได้แก่ ความพร้อมของข้อมูลของนักศึกษา ผู้มีอำนาจลงนามไปราชการและไม่มีผู้รักษาการ จึงทำให้ผ่านเอกสารไม่ได้ ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยยังต้องปรับปรุงเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พบว่า ด้านบุคลากรการให้บริการรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเป็นการบริการนักศึกษาในระดับเดียวกันซึ่งมีขั้นตอนในการบริการคล้ายกัน

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเป็นกันเองกับนักศึกษา ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และใส่ใจในรายละเอียดให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ นักศึกษามีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้มากที่สุด ทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจในการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจบริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เข้าใจถึงความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามุสลิมและพูดภาษาไทยไม่ชัด เจ้าหน้าที่ภาควิชาจึงมุ่งเน้นในการให้บริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญเป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ โดยเทคนิคการให้บริการและการสร้างความประทับใจควรหลีกเลี่ยงพฤติกรรม ได้แก่ ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวัง ไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่จะต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย (สุนันท์ บุญโรตม, 2543)

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก ซึ่งได้แก่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มชัดเจน นักศึกษามีความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้านช่องทางการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้มากที่สุด ทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจในการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ปานดอนลาน (2561) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการ

ศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการและด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เช่นเดียวกันอาจจะเป็นผลมาจากการที่นักศึกษาได้รับบริการที่สอดคล้องต่อความคาดหวัง ซึ่งถ้ามีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอในการให้บริการสถานที่ที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ รวมทั้ง มีการปรับปรุงบรรยากาศโดยรอบให้มีบรรยากาศที่ดี สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาความถูกต้องในการให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการการเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ การให้คำแนะนำและมีการแก้ปัญหา คุณภาพของการให้บริการวิชาการ ความประทับใจในการบริการวิชาการข้อมูลในการบริการผ่านเว็บไซต์นักศึกษามีความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้มากที่สุดทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ซึ่งหมายความว่า หากปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการให้มีคุณภาพและรวดเร็ว เช่น การบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีความ

ต่อเนื่องในการรับบริการ และระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมจะทำให้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น ซึ่งการบริการการดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา จะทำให้งานอื่น ๆ เสียหายด้วย (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543)

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้น มีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ภาควิชาต้องให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

คณะศึกษาศาสตร์ควรนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริการในระดับภาควิชาในอนาคต อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการของภาควิชาและฝ่ายงานต่าง ๆ ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทุกปี

เอกสารอ้างอิง

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2555). คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 1 (1), 21-28.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์

สุภารัตน์ ปานดอนลาน. (2561). ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 5(1) มกราคม – มิถุนายน.

สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). การปรับเปลี่ยนของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจกรณีศึกษาธนาคารไทย พาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).