

ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການ ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ  
ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ.

**Student's Opinion toward Finance Division Service of Faculty of  
Economics and Business Management**

ຈິນດາລັກ ຖິ່ນໄພສິນ<sup>1</sup>, ຄຸນເງິນ ຫຼວງລາດ<sup>2</sup>, ວຽງໄຊ ເທບພະວິງ<sup>3</sup>, ທະວິພອນ ອິນທະເກສອນ<sup>4</sup>

**ບົດຄັດຫຍໍ້**

ການບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ຕໍ່ກັບການຊຳລະສະສາງຂອງນັກສຶກສາ ແມ່ນມີຄວາມສຳຄັນຫຼາຍຕໍ່ກັບພາບພົດໂດຍລວມຂອງ ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ. ການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນມີຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາເຖິງ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາ ແລະ ປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາ ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ. ໂດຍການຮວບຮວມຂໍ້ມູນຈາກການຢາຍແບບສອບຖາມໃຫ້ແກ່ນັກສຶກສາ ປີທີ 2 ຫາ ປີທີ 4 ຈຳນວນ 127 ຕົວຢ່າງ. ການວິເຄາະຂໍ້ມູນປະກອບດ້ວຍການໃຊ້ສະຖິຕິພັນລະນາ, ການວິເຄາະຄວາມແຕກຕ່າງລະຫວ່າງກຸ່ມດ້ວຍວິທີ T-test ແລະ One-Way ANOVA. ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່ານັກສຶກສາມີຄວາມຄິດເຫັນວ່າ ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນແມ່ນມີຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ພະນັກງານມີການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີຫຼາຍ ແຕ່ໃນດ້ານສິ່ງອ່ານວຍຄວາມສະດວກ ໂດຍລວມແມ່ນຢູ່ລະດັບເຫັນດີປານກາງ ເຊິ່ງຍັງຕ້ອງໄດ້ມີການປັບປຸງໃຫ້ດີຂຶ້ນຕື່ມ ແລະ ຊ່ອງໃຫ້ບໍລິການຍັງບໍ່ພຽງພໍເຮັດໃຫ້ເກີດການລໍຄິວໃນການຊຳລະດ້ານການລົງທະບຽນ ແລະ ດ້ານການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ດ້ານການອັບເກຣດ. ຈາກສຶກສາປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນແລະ ຊັບສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນແລະການລົງທະບຽນອັບເກຣດ) ພົບວ່າ ນັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍທີ່ແຕກຕ່າງກັນແມ່ນພົບວ່ານັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍລະຫວ່າງ 2.00-2.50 ແມ່ນເຫັນວ່າການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນໃນລະດັບທີ່ດີກວ່າ ໂດຍມີຄະແນນສະເລ່ຍທີ່ 3.45 ສ່ວນນັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍ ຕໍ່າກວ່າ 2.00 ແລະ ລະຫວ່າງ ແລະ ຫຼາຍກວ່າ 2.50 ຂຶ້ນໄປແມ່ນເຫັນວ່າການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຍັງຢູ່ໃນລະດັບໜ້ອຍຫາກາງ. ເຊິ່ງຜົນການສຶກສາທີ່ໄດ້ມານັ້ນແມ່ນທາງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນສາມາດນຳໄປໃຊ້ໃນການພັດທະນາປັບປຸງແກ້ໄຂເພື່ອໃຫ້ຄຸນນະພາບການບໍລິການດີຂຶ້ນກວ່າທີ່ມີມາ.

<sup>1</sup> ພາກວິຊາການເງິນ ແລະ ການທະນາຄານ, ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ, ມະຫາວິທະຍາໄລແຫ່ງຊາດ.

Email: [chindaluck.thinphaosonh@gmail.com](mailto:chindaluck.thinphaosonh@gmail.com)

<sup>2</sup> ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ, ມະຫາວິທະຍາໄລແຫ່ງຊາດ.

<sup>3</sup> ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ, ມະຫາວິທະຍາໄລແຫ່ງຊາດ.

<sup>4</sup> ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ, ມະຫາວິທະຍາໄລແຫ່ງຊາດ.

## **Abstract**

The implementation of Financial and Asset Division (FAD) on service providing for the settlement of students has shown the important role of faculty of economics and business management (FEBM). The objective of this research is to study the opinion on services provided and to compare the utilization among students to the implementing obligation of FAD. This study has collected data from the fulfilment of questionnaire by students from the academic of 2<sup>nd</sup> year to 4<sup>th</sup> year students in total of 127 sample. The analysis of data is to apply the quantity analysis, method of group sample distribution by T-test and One-way ANOVA model. The results of this study have found that the procedure of FAD and service provide by FAD staffs are very good while the moderate level of accommodation provided, which are needed to improve it more comfortable and the inadequate channel through service providing as resulting of making long queue of waiting for the purpose of settlement purpose, registration, and score upgrade. By comparing the utilized recommendation among the students from the 2<sup>nd</sup> to 4<sup>th</sup> year students against the service providing by the FAD (both registration of study and score upgrade) has found the student have differenced their averaged grades in which the grades averaged 2.00 to 2.50 indicate the good service of FAD, the grades averaged around 3.4 indicate the better service provided by FAD, while the grade averaged smaller 2.0, within and above 2.5 indicate the moderate of service providing by FAD. Hence, the results of this study will be incorporated by FAD to improve the quantity and quality of their service provide in the future.

## I. ບົດສະເໜີ

ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ (ຂຽນຫຍໍ້ວ່າ “ຄສບ”) ເປັນຄະນະວິຊາໜຶ່ງທີ່ສັງກັດໃນ ໂຄງປະກອບການຈັດຕັ້ງຂອງ ມະຫາວິທະຍາໄລແຫ່ງຊາດ, ມີພາລະບົດບາດເປັນເສນາທິການໃຫ້ແກ່ ອະທິການບໍດີ ໃນການຈັດຕັ້ງ ການຮຽນ-ການສອນສາຂາວິຊາ ເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ເພື່ອສ້າງ ນັກວິຊາການ, ນັກຄົ້ນຄວ້າວິທະຍາສາດ, ການອະນຸລັກ ແລະ ສົ່ງເສີມສິນລະປະວັດທະນາທຳອັນດີງາມຂອງ ຊາດ ກໍຄືຂອງປະຊາຊົນບັນດາເຜົ່າ ແລະ ໃຫ້ການບໍລິການທາງດ້ານວິຊາການແກ່ສັງຄົມ. ໃນຄະນະ ເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດແມ່ນມີພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນເຊິ່ງເປັນພະແນກໜຶ່ງທີ່ບໍລິຫານ ວຽກການເງິນຂອງຄະນະ, ເຮັດໜ້າທີ່ປະສານງານດ້ານການເງິນ, ດ້ານງົບປະມານ, ດ້ານການບັນຊີ, ດ້ານການ ກວດສອບ ຕະຫຼອດຈົນວຽກທົ່ວໄປທາງດ້ານການເງິນແມ່ນຂຶ້ນກັບພະແນກການເງິນ ເພື່ອປະໂຫຍດຂອງ ການບໍລິຫານຂອງຄະນະໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ. ນອກຈາກນີ້, ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຍັງເຮັດໜ້າທີ່ ບໍລິການດ້ານການເງິນໃຫ້ແກ່ນັກສຶກສາທຸກຄົນເປັນຕົ້ນແມ່ນ ການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ການລົງທະບຽນອັບ ເກຣດໂດຍສະເພາະນັກສຶກສາປີ 2-4. ສະນັ້ນ, ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຖືວ່າເປັນພະແນກໜຶ່ງທີ່ສຳ ຄັນຫຼາຍໃນການຂັບເຄື່ອນການບໍລິຫານງານຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດໃຫ້ເປັນໄປດ້ວຍ ຄວາມເປັນລະບຽບ ແລະ ຖືກຕ້ອງ.

ເນື່ອງຈາກປັດຈຸບັນ ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດມີການເປີດຮັບນັກສຶກສາທັງ ປະລິນຍາຕີ, ປະລິນຍາໂທ, ປະລິນຍາເອກຫຼາຍຂຶ້ນໃນທຸກປີ ເຊິ່ງສັງເກດຈາກສະຖິຕິນັກສຶກສາ ປີ 2016- 2017 ມີຈຳນວນ 2,341 ຄົນ, ສຶກສາສາ 2019-2020 ມີຈຳນວນ 3,142 ຄົນ ແລະ ສຶກສາສາ 2020- 2021 ມີຈຳນວນ 3,732 ຄົນ. ເຊິ່ງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຈະຕ້ອງມີການກຽມຄວາມພ້ອມຕໍ່ການ ເພີ່ມຂຶ້ນຂອງຈຳນວນນັກສຶກສາໃນແຕ່ລະປີໃຫ້ທົ່ວເຖິງ. ສະນັ້ນ, ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາກໍຖືວ່າມີ ຄວາມສຳຄັນເຊັ່ນດຽວກັນເພາະວ່າຈະເປັນຕົວຊີ້ວັດເຖິງບັນຫາ ແລະ ຈຸດຄົງຄ້າງ ລວມເຖິງລະດັບຄວາມຄິດ ເຫັນວ່ານັກສຶກສານັ້ນມີຄວາມຄິດເຫັນຫຼາຍ ຫຼື ໜ້ອຍໃນດ້ານໃດພ້ອມທັງ ຈະເປັນການພິສູດອີກຢ່າງໜຶ່ງວ່າ ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ມີຂະບວນການຂຶ້ນຕອນ, ພະນັກງານຄູອາຈານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ, ສິ່ງອຳນວຍ ຄວາມສະດວກເປັນແນວໃດ. ທ້າຍທີ່ສຸດ, ກໍຈະນຳເອົາຄວາມຄິດເຫັນທີ່ເປັນຈຸດດ້ອຍ ແລະ ບັນຫານັ້ນ ມາສະເໜີແນະໃຫ້ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ໄດ້ປັບປຸງໃຫ້ການບໍລິການໃນແຕ່ລະດ້ານທີ່ມີຢູ່ນັ້ນມີ ຄວາມສົມບູນຍິ່ງຂຶ້ນ ພ້ອມທັງເຮັດໃຫ້ ຄສບ ມີພາບລັກທີ່ດີເຊັ່ນດຽວກັນ. ເຮັດໃຫ້ທົມຜູ້ຄົນຄວ້າສົນໃຈທີ່ ຈະສຶກສາເຖິງຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການ ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ຂອງ ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ. ໂດຍການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນມີຈຸດປະສົງເພື່ອ:

- ສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ການລົງທະບຽນອັບເກຣດ) ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານ ທຸລະກິດ.
- ເພື່ອສຶກສາປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ການລົງທະບຽນອັບເກຣດ) ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ລະຫວ່າງ ເພດ, ອາຍຸ, ປີຮຽນ, ພາກວິຊາ ແລະ ເກດສະເລ່ຍ.

## II. ບົດຄົ້ນຄວ້າວິທະຍາສາດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ

ຈະລິຍາ ສຸດກະໂທກ ພ້ອມດ້ວຍຄະນະ (2009) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກຂອງກຸ່ມງານທະບຽນ ແລະ ປະມວນຜົນ ຂອງສໍານັກສິ່ງເສີມວິຊາການ ແລະ ງານທະບຽນມະຫາວິທະຍາໄລເທັກໂນໂລຢີລາດຊະມົງຄຸນພຣະນະຄອນ. ໂດຍມີຈຸດປະສົງເພື່ອ ສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກຂອງກຸ່ມທະບຽນ ແລະ ປະມວນຜົນ ສໍານັກສິ່ງເສີມວິຊາການ ແລະ ງານທະບຽນມະຫາວິທະຍາໄລເທັກໂນໂລຢີລາດຊະມົງຄຸນພຣະນະຄອນ ແລະ ເພື່ອປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກຂອງກຸ່ມງານທະບຽນ ແລະ ປະມວນຜົນ ຂອງສໍານັກສິ່ງເສີມວິຊາການ ແລະ ງານທະບຽນມະຫາວິທະຍາໄລເທັກໂນໂລຢີລາດຊະມົງຄຸນພຣະນະຄອນ ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ: ກຸ່ມຕົວຢ່າງມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກຂອງກຸ່ມທະບຽນ ແລະ ປະມວນຜົນດ້ານການດໍາເນີນການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.28. ປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນໄດ້ແກ່: ເພດ, ອາຍຸ, ລະດັບຊັ້ນປົຮຽນ, ຄະນະ, ຈໍານວນຄັ້ງທີ່ມາຕິດຕໍ່ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກຂອງ ກຸ່ມທະບຽນ ແລະ ປະມວນຜົນ ສໍານັກງານສິ່ງເສີມວິຊາການ ແລະ ງານທະບຽນ ດ້ານການບໍລິຫານການດໍາເນີນການບໍ່ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ມີລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິເທົ່າກັບ 0.05.

ແສງແຂ ໂຄລະທັດ (2011) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການກອງບໍລິການການສຶກສາ ສະຖາບັນບັນດິດພັດທະນະສິນ ໂດຍມີຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາ ແລະ ປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການກອງບໍລິການການສຶກສາສະຖາບັນບັນດິດພັດທະນະສິນໃນ 4 ດ້ານໄດ້ແກ່: ດ້ານການຮັບສະໝັກ ແລະ ລາຍງານຕົວເປັນນັກສຶກສາ, ດ້ານການຈັດຕາຕະລາງສອນ ແລະ ຕາຕະລາງເສັ້ງ, ດ້ານການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ດ້ານການຈັດຜົນການຮຽນ ແລະ ອອກເອກະສານການສຶກສາໂດຍລວມ ແລະ ໃນແຕ່ລະດ້ານ ຈໍາແນກເພດ, ຊັ້ນປີ ແລະ ຄະນະວິຊາ. ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ນັກສຶກສາມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງກອງບໍລິການການສຶກສາໂດຍລວມ ແລະ ໃນແຕ່ລະດ້ານມີຄວາມເໝາະສົມໃນລະດັບກາງ, ນັກສຶກສາຊາຍ ແລະ ຍິງ ມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການຂອງກອງບໍລິການການສຶກສາໂດຍລວມ ແລະ ໃນແຕ່ລະດ້ານບໍ່ແຕກຕ່າງກັນ ແລະ ນັກສຶກສາທີ່ສຶກສາໃນຄະນະວິຊາຕ່າງກັນມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງກອງບໍລິການການສຶກສາໂດຍລວມແຕກຕ່າງກັນຢ່າງມີຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິທີ່ລະດັບ 0,05.

ໄຊນະລົງ ນັນດາສາຍ (2008) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຊາຊົນທີ່ເຮັດການປົກຄອງອໍາເພີຈອມທອງຈັງຫວັດຊຽງ ໃໝ່ໂດຍມີຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຈໍາຕົວປະຊາຊົນ ອໍາເພີຈອມທອງ ຈັງຫວັດຊຽງໃໝ່ ແລະ ສຶກສາບັນຫາ ແລະ ອຸປະສັກທີ່ເກີດຂຶ້ນໃນການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຈໍາຕົວປະຊາຊົນ ອໍາເພີຈອມທອງ ຈັງຫວັດຊຽງໃໝ່ ໂດຍກຸ່ມຕົວຢ່າງສໍາລັບການວິໄຈຄັ້ງນີ້ຄື ປະຊາຊົນທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຈາກຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຈໍາຕົວປະຊາຊົນ ທີ່ເຮັດການປົກຄອງອໍາເພີຈອມທອງ ຈັງຫວັດຊຽງໃໝ່ຈໍານວນ 400 ຄົນ. ຜົນການສຶກສາ ພົບວ່າຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ເປັນເພດຊາຍມີອາຍຸລະຫວ່າງ 36-50 ປີຈົບການສຶກສາລະດັບປະຖົມສຶກສາ, ແຕ່ງານແລ້ວ,

ມີອາຊີບກະສິກໍາ, ມີລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນບໍ່ເກີນ 5,000 ບາດ. ສ່ວນໃຫຍ່ຢູ່ໃນຕໍາບົນບ້ານຫຼວງ ເຊິ່ງຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຈໍາຕົວປະຊາຊົນທີ່ເຮັດການປົກຄອງອໍາເພີຈອມທອງ ຈັງຫວັດຊຽງໃໝ່ແບ່ງອອກເປັນ 3 ດ້ານຄື: ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ບໍລິການ, ດ້ານຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ ເຊິ່ງປະຊາຊົນມີຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບເຫັນດີຫຼາຍທຸກດ້ານ ແລະ ປະຊາຊົນບໍ່ວ່າຈະມີອາຍຸ, ລະດັບການສຶກສາ ແລະ ອາຊີບຕ່າງກັນຈະມີຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຈໍາຕົວປະຊາຊົນບໍ່ແຕກຕ່າງກັນ. ຈາກຜົນການສຶກສາດັ່ງກ່າວ ທີ່ເຮັດການປົກຄອງອໍາເພີ ຈອມທອງ ຈັງຫວັດຊຽງໃໝ່ສາມາດສ້າງຄວາມພໍໃຈ ແລະ ສ້າງຄວາມປະທັບໃຈຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການບໍລິການໃນລະດັບຫຼາຍຢັ່ງຊື່ນເຊິ່ງເປັນຜົນດີຕໍ່ລະບົບລາດຊະການ ແລະ ປະຊາຊົນຕໍ່ໄປ.

ນອກຈາກບົດຄົ້ນຄວ້າຂ້າງເທິງກໍຍັງມີບົດຄົ້ນຄວ້າຂອງ ລັດຕະນະ ພອນວົງສາ (2011) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງອົງກອນບໍລິຫານສ່ວນຕໍາບົນວັງຕະຄຽນ ອໍາເພີເຂົາສະໝິງ ຈັງຫວັດຕາດ, ບົງກົດ ສິງຫະ (2011) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງເທດສະບານຕໍາບົນບໍ່ທອງ ອໍາເພີບໍ່ທອງຈັງຫວັດຊົນບຸລີ, ປັນຍາພຽນວິພັດ (2011) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການງານສະຫວັດດິການສັງຄົມຂອງເທດສະບານຕໍາບົນທ່າຫຼວງ ອໍາເພີມະຂາມ ຈັງຫວັດຈັນທະບຸລີ.

### III. ວິທີການສຶກສາ

#### 3.1 ທິດສະດີທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ

##### 1. ທິດສະດີກ່ຽວກັບຄວາມຄິດເຫັນ

Webster (1999) ໄດ້ໃຫ້ຄຳນິຍາມໄວ້ວ່າ ຄວາມຄິດເຫັນວ່າເປັນການສະແດງອອກຂອງການຕັດສິນໃຈ ຫຼື ການລົງຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບບຸກຄົນໃດ ຫຼື ສິ່ງໃດ ເປັນການປະເມີນສະຖານະການ ຫຼື ປະເມີນຄ່າຕາມຄວາມເຊື່ອ ຫຼື ຄວາມຮູ້ສຶກ ໂດຍຄວາມເຊື່ອນັ້ນມີນ້ຳໜັກຫຼາຍ ກ່ວາຄວາມປະທັບໃຈແຕ່ໜ້ອຍກ່ວາຄວາມຮູ້ສຶກອັນແທ້ຈິງ.

ລາວັນ ຈັກລານຸວັດ (1997) ຈາກການສຶກສາຄວາມໝາຍຂອງຄວາມຄິດເຫັນຕ່າງໆ ທີ່ກ່າວໄວ້ແລ້ວນັ້ນສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ ຄວາມຄິດເຫັນເປັນການສະແດງຄວາມຮູ້ສຶກຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນໃນອັນທີ່ຈະພິຈາລະນາເຖິງຂໍ້ເທັດຈິງຕໍ່ສິ່ງໜຶ່ງໂດຍການເວົ້າ, ການຂຽນ ໂດຍອາໄສພື້ນຄວາມຮູ້ ປະສົບການ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນເປັນສ່ວນປະກອບໃນການພິຈາລະນາ ເຊິ່ງຄວາມຄິດເຫັນນີ້ອາດມີການປ່ຽນແປງໄດ້ ຖ້າຫາກມີຫຼັກຖານຂໍ້ເທັດຈິງປາກົດຂຶ້ນ.

ຈິລາຍຸ ຊັບສິນ (1997) ໄດ້ສະຫຼຸບຄວາມໝາຍຂອງຄຳວ່າ ຄວາມຄິດເຫັນໄວ້ວ່າ ຄວາມຄິດເຫັນ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກນິກົດຂອງບຸກຄົນທີ່ສະແດງອອກມາ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ອື່ນໄດ້ສາມາດທີ່ຈະຮັບຮູ້ ຕະຫຼອດຈົນສາມາດທີ່ຈະປະເມີນຄ່າໃນເລື່ອງໃດເລື່ອງໜຶ່ງ ຫຼື ປະເດັນໃດປະເດັນໜຶ່ງ ການລົງຄວາມຄິດເຫັນນັ້ນອາດຈະເປັນໄປໃນລັກສະນະເຫັນດີ ຫຼື ບໍ່ເຫັນດີກໍໄດ້ ອັນເນື່ອງມາຈາກສະຖານະການສິ່ງແວດລ້ອມການຕິດຕໍ່ພາຍນອກ ການເຂົ້າເປັນສະມາຊິກກຸ່ມຕ່າງໆ ແລະ ການພົບປະສ້າງສັນປະຈຳວັນ.

ຈິດຈຳນອງ ສຸພາບ (2001) ໄດ້ກ່າວວ່າ ຄວາມສຳຄັນຂອງຄວາມຄິດເຫັນວ່າ ຄວາມຄິດເຫັນມີອິດທິພົນ ຄອບງຳ ແລະ ມີບົດບາດກຳນົດວິຖີຊີວິດ ແລະ ສັງຄົມຂອງມະນຸດຫຼາຍ ສາມາດພັດທະນາຊີວິດສັງຄົມ ຫຼື ມະນຸດຊາດທັງໝົດໄປສູ່ຄວາມຈະເລີນງອກງາມ ຫຼື ນຳໄປສູ່ຄວາມເສື່ອມ ຄວາມພິນາດກຳໄດ້ດັ່ງຈະແນມເຫັນ ໂລກ ແລະ ຊີວິດເປັນແນວໃດ ແລະ ຈະປະຕິບັດຕໍ່ໂລກ ແລະ ຊີວິດນັ້ນແນວໃດເລີ່ມຕັ້ງແຕ່ການແປຄວາມໝາຍຂອງປະສົບການທີ່ຮັບເຂົ້າມາ ແລະ ດ້ານການສະແດງອອກຄື ຈະແນມເຫັນໂລກ ແລະ ຊີວິດເປັນແນວໃດ ແລະ ຈະປະຕິບັດຕໍ່ໂລກ ແລະ ຊີວິດນັ້ນແນວໃດ ເລີ່ມຕັ້ງແຕ່ການແປຄວາມໝາຍຂອງປະສົບການທີ່ຮັບເຂົ້າມາໃໝ່ແນວໃດຈະຕິຄ່າຈະຕັດສິນໃຈວິນິດໄສແນວໃດ ຈະຫັນໄປຫາ ຫຼື ເລືອກຮັບສິ່ງໃດ ສ່ວນໃດ ໃນແງ່ໃດ ຈະເຫັນດີ ຫຼື ບໍ່ ຈະຢູ່ຝ່າຍໃດ ແລະ ຊຶກນຳແນວຄວາມຄິດ, ການເວົ້າ, ການກະທຳ ທີ່ຈະຕອບສະໜອງໄດ້ ສະແດງປະຕິກິລິຍາອອກໄປເອງວ່າຈະເອົາຫຍັງມາເວົ້າ ຫຼື ເຮັດແນວໃດກັບບຸກຄົນ, ສິ່ງຂອງ, ສະພາບແວດລ້ອມ ຫຼື ສະຖານະການນັ້ນໆ ພ້ອມທັງສ້າງເຫດຜົນປະກອບສຳລັບການທີ່ຈະເວົ້າຈະເຮັດສິ່ງນັ້ນ.

## 2. ທິດສະດີກ່ຽວກັບການບໍລິການ

ຫຼັກການໃຫ້ບໍລິການທີ່ອົງກອນໜຶ່ງຈະໃຫ້ບໍລິການແກ່ບຸກຄະລາກອນຂອງຕົນໃນເລື່ອງໃດເລື່ອງໜຶ່ງ ຫຼາຍ ຫຼື ໜ້ອຍພຽງໃດນັ້ນ ເປັນສິ່ງທີ່ແຕ່ລະອົງກອນຍຶດຖືປະຕິບັດແຕກຕ່າງກັນໄປ ແຕ່ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວມີ ຫຼັກການໃນການພິຈາລະນາຢູ່ 6 ປະການຄື: ພິມິນຈັນ ນາມວັດ ແລະ ກິດຕິ ວັດຕິວັດທະນະກຸນ (1989).

ຫຼັກການຄວາມສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄະລາກອນສ່ວນໃຫຍ່ ກ່າວວ່າ ບໍລິການທີ່ຈະ ຈັດໃຫ້ນັ້ນຈະຕ້ອງຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄະລາກອນສ່ວນໃຫຍ່ ຫຼື ທັງໝົດ ບໍ່ແມ່ນ ເປັນການຈັດໃຫ້ແກ່ບຸກຄະລາກອນຜູ້ໃດ ຫຼື ກຸ່ມໃດໂດຍສະເພາະເທົ່ານັ້ນ ທັງນີ້ເພາະຖ້າຫາກກະທຳ ເຊັ່ນນັ້ນແລ້ວຈະບໍ່ເຮັດໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດສູງສຸດໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ບໍ່ຄຸ້ມກັບການດຳເນີນ ການນັ້ນໆດ້ວຍ.

ຫຼັກຄວາມສະໜ່າສະເໝີ ກ່າວວ່າ ການໃຫ້ບໍລິການຈະຕ້ອງດຳເນີນການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງສະໜ່າສະ ເໝີບໍ່ ແມ່ນເຮັດແລ້ວຢຸດ ຕາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິຫານລະດັບສູງຂອງອົງກອນ ທັງນີ້ເພາະຖ້າ ຫາກດຳເນີນການຢ່າງບໍ່ຕໍ່ເນື່ອງ ຈະເຮັດໃຫ້ບຸກຄະລາກອນຂອງອົງກອນບໍ່ເກີດຄວາມຮູ້ສຶກຜູກພັນ ແລະ ຈຶງຮັກພັກດີຕໍ່ອົງກອນໄດ້.

ຫຼັກຄວາມສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ກ່າວວ່າ ປະເພດຂອງບໍລິການທີ່ຈະຈັດນັ້ນຈະຕ້ອງຕອບສະໜ ອງກົງກັບຄວາມຕ້ອງການທີ່ແທ້ຈິງຂອງບຸກຄະລາກອນບໍ່ແມ່ນກົງກັບຄວາມຕ້ອງການ ຫຼື ຄວາມຄິດ ເຫັນຂອງຜູ້ບໍລິຫານລະດັບສູງຂອງອົງກອນພຽງບາງຄົນເທົ່ານັ້ນ ດ້ວຍເຫດຜົນນີ້ ກ່ອນທີ່ຈະຈັດ ບໍລິການໃດໆ ຈຶ່ງຄວນມີການສຳຫຼວດຄວາມຕ້ອງການທີ່ແທ້ຈິງຂອງບຸກຄະລາກອນໃນອົງກອນກ່ອນ ບໍ່ສະນັ້ນແລ້ວບໍລິການທີ່ຈະຈັດໃຫ້ສຸນເປົ່າ ຫຼື ບໍ່ຄຸ້ມຄ່າແກ່ການດຳເນີນການ.

ຫຼັກຄວາມສະເໝີພາບກ່າວວ່າ ບໍລິການທີ່ຈະຈັດຂຶ້ນຈະຕ້ອງໃຫ້ແກ່ບຸກຄະລາກອນຢ່າງສະເໝີໜ້າ ເທົ່າທຽມກັນ ບໍ່ມີການເລືອກປະຕິບັດ ຫຼື ໃຫ້ສິດທິພິເສດແກ່ຜູ້ໃດ ຫຼື ກຸ່ມໃດ.

ຫຼັກຄວາມປະຢັດ ກ່າວວ່າ ການທີ່ອົງກອນຈະບໍລິການໃດໆໃຫ້ແກ່ບຸກຄະລາກອນນັ້ນຈະຕ້ອງມີລັກສະນະເປັນການເສີມສ້າງຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນໃນການຊ່ວຍເຫຼືອຕົນເອງໄດ້ຕໍ່ໄປໃນອະນາຄົດ.

ຫຼັກຄວາມສະດວກໃນການປະຕິບັດ ກ່າວວ່າ ບໍລິການໃດໆທີ່ຈະຈັດໃຫ້ມີຂັ້ນນັ້ນ ຈະຕ້ອງສາມາດນຳເອົາໄປໃຊ້ປະຕິບັດໄດ້ໂດຍງ່າຍ, ສະດວກ ແລະ ສິ້ນເປືອງຊັບພະຍາກອນຕ່າງໆ ບໍ່ຫຼາຍ ບໍ່ເປັນການສ້າງພາລະຫຍຸ້ງຍາກໃຈແກ່ບຸກຄະລາກອນຂອງອົງກອນ.

### 3.2 ແບບຈຳລອງ ແລະ ຕົວປຽນທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າ

ການສຶກສານີ້ແມ່ນນຳໃຊ້ແບບສອບຖາມອອນໄລນ໌ (Google form) ມາໃຊ້ໃນການວັດລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ. ໂດຍການນຳໃຊ້ຄ່າຄວາມຖີ່, ເປີເຊັນ, ຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜິດດ່ຽງມາດຕະຖານ (SD), T-test ແລະ One-way ANOVA ມາຊ່ວຍໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ທີມງານຜູ້ຄົ້ນຄວ້າໄດ້ໃຊ້ການປະເມີນຜົນໂດຍມີຫຼັກການໃນການອະທິບາຍຕາມແບບຂອງ Likert Scale ໃນການສ້າງແບບສອບຖາມໄດ້ກຳນົດເກນລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຜູ້ທີ່ໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດແຕ່ 1 - 5 ລະດັບດັ່ງນີ້:

ຄະແນນ	ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ
5	ເຫັນດີຫຼາຍທີ່ສຸດ
4	ເຫັນດີຫຼາຍ
3	ເຫັນດີປານກາງ
2	ເຫັນດີໜ້ອຍ
1	ເຫັນດີໜ້ອຍທີ່ສຸດ

### 3.3 ປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ

ປະຊາກອນທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນໄດ້ເລືອກເອົານັກສຶກສາ ທີ່ກຳລັງສຶກສາຢູ່ປີທີ 2-4 ທັງ 5 ພາກວິຊາຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ເຊິ່ງທຸກຄົນແມ່ນເຄີຍມາໃຊ້ບໍລິການກັບພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ໃນສົກຮຽນ 2020-2021 ເຊິ່ງຈຳນວນກຸ່ມຕົວຢ່າງທັງໝົດມີ 127 ຄົນ.

#### IV. ຜົນຂອງການສຶກສາ ແລະ ອະພິປາຍຜົນ

ຈາກການສຶກສາ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຂອງນັກສຶກສາ ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ດ້ານຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບເຫັນດີຫຼາຍ ເຊິ່ງໝາຍຄວາມວ່າທາງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນແມ່ນມີຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ພະນັກງານມີການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີຫຼາຍ ແຕ່ໃນດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ ໂດຍລວມແມ່ນຢູ່ລະດັບເຫັນດີປານກາງເນື່ອງຈາກວ່າ ຍັງບໍ່ທັນມີການຕິດ Board ຫຼື ຍັງບໍ່ມີການຕິດປະກາດຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ບໍລິການແຕ່ລະດ້ານເຊັ່ນ: ດ້ານການລົງທະບຽນ ແລະ ດ້ານການລົງທະບຽນຮຽນ, ດ້ານການອັບເກຣດເພື່ອໃຫ້ນັກສຶກສາໄດ້ອ່ານ ແລະ ຊ່ອງໃຫ້ບໍລິການຍັງບໍ່ພຽງພໍເຮັດໃຫ້ເກີດການລໍຄິວໃນການຊໍາລະດ້ານການລົງທະບຽນ ແລະ ດ້ານການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ດ້ານການອັບເກຣດ.

ຈາກສຶກສາປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນແລະ ຊັບສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນແລະການລົງທະບຽນອັບເກຣດ) ພົບວ່າເພດ, ອາຍຸ, ການສັງກັດໃນພາກວິຊາທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ແມ່ນບໍ່ໄດ້ມີຜົນຕໍ່ການໃຫ້ຄໍາຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ກັບພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນແຕ່ທາງດ້ານຂັ້ນຕອນທີ່ແຕກຕ່າງກັນເຫັນວ່ານັກສຶກສາທີ່ສັງກັດຢູ່ປີທີ 3 ແມ່ນໃຫ້ຄະແນນຄວາມຄິດເຫັນສູງກວ່ານັກສຶກສາປີທີ 2 ແລະ ປີທີ 4. ສ່ວນນັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍທີ່ແຕກຕ່າງກັນແມ່ນເຫັນໄດ້ວ່ານັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍລະຫວ່າງ 2.00-2.50 ແມ່ນໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນໃນຕໍ່ກັບການບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນໃນລະດັບທີ່ສູງກວ່າ ໂດຍມີຄະແນນສະເລ່ຍທີ່ 3.45 ສ່ວນນັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍ ຕໍ່າກວ່າ 2.00 ແລະ ລະຫວ່າງ ແລະ ຫຼາຍກວ່າ 2.50 ຂຶ້ນໄປແມ່ນໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນໃນລະດັບກາງຫາໜ້ອຍ ເຊິ່ງໝາຍເຖິງກຸ່ມນີ້ເຫັນວ່າການໃຫ້ບໍລິການໃນແຕ່ລະດ້ານແມ່ນຍັງບໍ່ເປັນໄປຕາມມາດຖານເທົ່າທີ່ຄວນ.

#### V. ສະຫຼຸບ ແລະ ຂໍ້ສະເໜີແນະ

##### 5.1 ສະຫຼຸບ

ການສຶກສາຄັ້ງນີ້ມີຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ການລົງທະບຽນອັບເກຣດ) ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ແລະ ປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ ລະຫວ່າງ ເພດ, ອາຍຸ, ປີຮຽນ, ພາກວິຊາ ແລະ ເກຣດສະເລ່ຍ. ຈໍານວນຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ 127 ຄົນ ເຊິ່ງເປັນນັກສຶກສາທັງ 5 ພາກວິຊາ. ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ໃນການວິເຄາະແມ່ນຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ ແລະ ການວິເຄາະປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາໃນການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ໂດຍການໃຊ້ການທົດສອບຄ່າ (t-test), One-way ANOVA ແລະ ທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງລາຍຄ່າດ້ວຍວິທີ LSD (Least significant difference test).



ຜົນການສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາໃນການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ການລົງທະບຽນ, ການອັບເກຣດ) ຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດທັງ 3 ດ້ານໂດຍລວມມີຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບເຫັນດີຫຼາຍ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນດ້ານເຫັນວ່າ:

- 1) ດ້ານຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ: ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມໂດຍລວມມີຄວາມຄິດເຫັນໂດຍລວມແມ່ນເຫັນດີຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ 3.46 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ 0.68.
- 2) ດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ: ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມມີຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍກ່ວາໝູ່ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍໂດຍລວມເທົ່າ 3.54 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານເທົ່າ 0.74.
- 3) ດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ: ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມມີຄວາມຄິດເຫັນສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບເຫັນດີປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ 3.37 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ 0.75.

ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ ນັກສຶກສາມີຄວາມຄິດເຫັນໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍໃນການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ເຊິ່ງສາມາດບົ່ງບອກວ່າລະບົບຂັ້ນຕອນໃນການລົງທະບຽນຮຽນ ແລະ ອັບເກດແມ່ນເປັນໄປຕາມຂັ້ນຕອນດີ ແລະ ໄລຍະເວລາທີ່ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນວ່ອງໄວ ແລະ ເໝາະສົມກັບໜ້າວຽກ. ພະນັກງານຄູອາຈານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແມ່ນເອົາໃຈໃສ່ເຕັມໃຈໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ມີຄວາມຮູ້ຄວາມຊຳນານໃນວຽກ. ແຕ່ດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກແມ່ນຍັງມີຂໍ້ຕ້ອງແກ້ໄຂໃນບາງຈຸດເຊັ່ນ: ເພີ່ມປ່ອງບໍລິການ, ມີແຜ່ນ Board ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການແຕ່ລະດ້ານ ແລະ ເພີ່ມຈຳນວນຄູອາຈານເປັນຕົ້ນ.

ສຶກສາປຽບທຽບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາປີ 2-4 ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການພະແນກການເງິນແລະຊັບສິນ (ການລົງທະບຽນຮຽນແລະການລົງທະບຽນອັບເກຣດ) ພົບວ່າເພດ, ອາຍຸ, ການສັງກັດໃນພາກວິຊາທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ແມ່ນໃຫ້ຄໍາຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ກັບພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນ ແຕ່ທາງດ້ານຊັ້ນຮຽນທີ່ແຕກຕ່າງກັນເຫັນວ່ານັກສຶກສາທີ່ສັງກັດຢູ່ປີທີ 3 ແມ່ນໃຫ້ຄະແນນຄວາມຄິດເຫັນສູງກວ່ານັກສຶກສາປີທີ 2 ແລະ ປີທີ 4. ສ່ວນນັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍທີ່ແຕກຕ່າງກັນແມ່ນເຫັນໄດ້ວ່ານັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍລະຫວ່າງ 2.00-2.50 ແມ່ນໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນໃນຕໍ່ກັບການບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນໃນລະດັບທີ່ສູງກວ່າ ໂດຍມີຄະແນນສະເລ່ຍທີ່ 3.45 ສ່ວນນັກສຶກສາທີ່ມີເກຣດສະເລ່ຍ ຕໍ່າກວ່າ 2.00 ແລະ ລະຫວ່າງ ແລະ ຫຼາຍກວ່າ 2.50 ຂຶ້ນໄປແມ່ນໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນໃນລະດັບກາງຫາໜ້ອຍ.

## 5.2 ຂໍ້ສະເໜີແນະ

ຈາກການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າຄວາມຄິດເຫັນ ໂດຍລວມຂອງນັກສຶກສາເຫັນວ່າການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ແຕ່ຍັງມີບາງດ້ານຍັງໄດ້ຄະແນນລະດັບກາງ. ດັ່ງນັ້ນ, ທີມງານຜູ້ຄົ້ນຄວ້າຈຶ່ງມີຄໍາເຫັນ ຫຼື ຂໍ້ສະເໜີແນະບາງປະການເພື່ອປະກອບສ່ວນເປັນແນວທາງໃນການປັບປຸງ ແລະ ພັດທະນາພະແນກການເງິນ ແລະ ຊັບສິນຄື:

- ຄວນມີສະຖານທີ່ໃຫ້ນັກສຶກສາໄດ້ນັ່ງລໍຖ້າເວລາເມື່ອມີນັກສຶກສາໄປໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍໆຄົນພ້ອມກັນ.
- ຄວນມີເຄື່ອງກົດປັດຄິວແກ່ນັກສຶກສາເພື່ອຈັດສັນໃຫ້ມີຄວາມເປັນລະບຽບຂຶ້ນ.
- ຄວນປັບປຸງຂະບວນການຂັ້ນຕອນໃນການຈ່າຍຄ່າຮຽນ, ຄ່າອັບເກຣດໃຫ້ສະດວກວ່ອງໄວຂຶ້ນໂດຍຜ່ານແອັບ BCELOne ເປັນຕົ້ນ.

- ຄວນຕິດປ້າຍບອກລາຍລະອຽດອະທິບາຍຂະບວນການຂັ້ນຕອນໃນການຈ່າຍຄ່າຮຽນ, ຄ່າອັບເກຣດຕ່າງໆ ເພື່ອນັກສຶກສາເຂົ້າໃໝ່ ຫຼື ນັກສຶກສາຜູ້ທີ່ຍັງບໍ່ເຂົ້າໃຈ.
- ຄວນເພີ່ມຈຳນວນພະນັກງານຄູອາຈານ ແລະ ປ່ອງບໍລິການ (ຖ້າເປັນໄປໄດ້) ເພື່ອຄວາມສະດວກ, ວ່ອງໄວ ຕໍ່ກັບການບໍລິການໃຫ້ແກ່ນັກສຶກສາໄດ້ຢ່າງທົ່ວເຖິງ.

## ເອກະສານອ້າງອີງ

- ຈະລິຍາ ສຸດກະໂທກ ພ້ອມດ້ວຍຄະນະ. (2009). *ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກຂອງກຸ່ມງານທະບຽນແລະປະມວນຜົນສໍານັກສິ່ງເສີມວິຊາການ ແລະ ງານທະບຽນມະຫາວິທະຍາໄລເທັກໂນໂລຢີລາດຊະມິງຄຸນພຣະນະຄອນ. ມະຫາວິທະຍາໄລເທັກໂນໂລຢີລາດຊະມິງຄຸນພຣະນະຄອນ.*
- ຈິດຈໍານອງ ສຸພາບ. (2001). *ທິດສະດີທໍລີຊາວດ໌*. ກຸງເທບມະຫານະຄອນ: ສູນການພິມພິມໄຊ.
- ສິລິວັນ ເສລີຣັດ. (1998). *ການບໍລິຫານຕະຫຼາດຍຸກໃໝ່*. ກຸງເທບມະຫານະຄອນ: ຊິລະພິມແລະໂຊແທັກ. ສິມເດດ ມຸງເມືອງ. (2003). *ຈິດຕະວິທະຍາທຸລະກິດ*. ຊຽງລາຍ: ສະຫນາມໂຄສະນາແລະການພິມ.
- ໄຊນະລິງ ນັນດາສາຍ. (2008). *ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນແລະບັດປະຊາຊົນທີ່ເຮັດການປົກຄອງອໍາເພີຈອມທອງຈັງຫວັດຊຽງໃໝ່. ມະຫາວິທະຍາໄລລາດຊະພັກຊຽງລາຍ.*
- ທະວິສັກ ວິງທະນີ. (2002: ບົດຄັດຫຍໍ້ອ້າງໃນແສງແຂໂຄລະທັດ, 2011,ໜ້າ 59). *ທັດສະນະຂອງນັກສຶກສາທີ່ມີຕໍ່ການຈັດບໍລິການການສຶກສາຂອງມະຫາວິທະຍາໄລສີປະທຸມ*. ກຸງເທບ.
- ບຶງກິດ ສິງຫະ. (2011). *ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງເທດສະບານຕໍາບົນບໍ່ທອງອໍາເພີບໍ່ທອງຈັງຫວັດຊົນບຸລີ. ບັນຫາພິເສດລັດປະສາສະສາດມະຫາບັນດິດ,ສາຂາວິຊານະໂຍບາຍສາທາລະນະ: ວິທະຍາໄລການບໍລິຫານລັດທະກິດ, ມະຫາວິທະຍາໄລປົວລະພາ.*
- ປະຫວັດຄວາມເປັນມາຂອງຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ບໍລິຫານທຸລະກິດ. ແຫຼ່ງທີ່ ມາ: <https://feb.nuol.edu.la/en/>.(18 ກຸມພາ 2021)
- ປັນຍາ ພຽນວິພັດ. (2011). *ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການງານສະຫວັດດິການສັງຄົມຂອງເທດສະບານຕໍາບົນທ່າຫຼວງອໍາເພີມະຂາມຈັງຫວັດຈັນທະບຸລີ. ບັນຫາພິເສດລັດປະສາສະນະສາດມະຫາບັນດິດ, ສາຂາວິຊາການຈັດການພາກລັດແລະພາກເອກະຊົນ, ມະຫາວິທະຍາໄລບັນດິດ: ມະຫາວິທະຍາໄລປົວລະພາ.*
- ພວງລັດ ທະວິວັດ. (1997). *ວິທີການວິໄຈທາງພຶດຕິກຳສາດແລະສັງຄົມສາດ*. ກຸງເທບມະຫານະຄອນ: ສໍານັກທິດສອບທາງການສຶກສາ ແລະ ຈິດຕະວິທະຍາມະຫາວິທະຍາໄລສີນະຄະລິນທະວິໂຣສປະສານມິດ.
- ພິສິດພິພັດ ໂຖຄາກຸນ. (2006). *ສິລະປະການໃຫ້ບໍລິການ*. ກຸງເທບມະຫານະຄອນ: ຊິເອັກຢູເຄຊັນ.
- ມິເລດອຸບິນ ລັກເຈາະຈິດ. (1999). *ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງນັກສຶກສາແລະອາຈານຕໍ່ການປະຕິບັດງານຂອງສໍານັກທະບຽນແລະປະມວນຜົນຂອງມະຫາວິທະຍາໄລສີປະທຸມວິທະຍານິພົນສສ.ມ. ກຸງເທບ: ບັນດິດວິທະຍາໄລມະຫາວິທະຍາໄລສີປະທຸມ.*
- ວິຊຽນ ເກດສິງ. (1981). *ຫຼັກການສ້າງແລະວິເຄາະເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການວິໄຈ*.ກຸງເທບມະຫານະຄອນ: ສິລິວັດທະນາອິນເຕີປ້ຣນ.
- ວິລະພິງ ສະເຫຼີມຈິລາວັດ . (1996). *ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ*.ກຸງເທບ: ບໍລິສັດດວງກິມສະໄໝຈໍາກັດ.
- Webster. (1999). *Webster's new world dictionary*.Newyork: Compact School the World.