

ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ
การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2554

ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ
การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ
การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2554

มยุรี บุญบัง. (2554). *ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบุคคลภายนอก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี สังกัดสำนักงานใหญ่ และงานจัดส่งเอกสารเป็นงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ

ความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม มีระดับความคาดหวังมาก เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และมีระดับความคาดหวังมาก ได้แก่ ความคาดหวังด้านความมั่นใจ ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความคาดหวังด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ ความคาดหวังด้านความใส่ใจ

การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม มีระดับการรับรู้จริงปานกลาง เมื่อพิจารณาการรับรู้จริงเป็นรายด้านพบว่า มีระดับการรับรู้จริงมาก ได้แก่ การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือไว้วางใจ การรับรู้จริงด้านความมั่นใจ การรับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และมีระดับการรับรู้จริงปานกลาง ได้แก่ การรับรู้จริงด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ การรับรู้จริงด้านความใส่ใจ

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง นั่นคือ พนักงานไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่าพนักงานปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มีระดับของปัญหাপานกลาง

พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ความคาดหวังกับการรับรู้จริงของพนักงานต่อการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ



EMPLOYEES' EXPECTATION AND PERCEPTION TOWARD OUTSOURCING SERVICES
QUALITY OF THANACHART BANK IN BANGKOK OFFICE



Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2011

Mayuree Boonbung. (2011). *Employees' expectation and Perception toward Outsourcing Service Quality of Thanachart Bank in Bangkok Office*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Associate Professor Supada Sirikudta.

The objective of this study is to compare the difference between employee's expectation and perception toward outsourcing services quality of Thanachart Bank in Bangkok office and to study the relationship between employee's perception and problems arising from outsourcing services quality. The sample is 380 employees of Thanachart Bank in Bangkok by using a questionnaire as a tool for collecting data.

The results showed that

The majority of employees are female, holding Bachelor's degree, having duration of working under 1-5 years, working at the head office and having been using outsource service for shipping documents.

Their expectations on the quality of outsourcing service in overall are at the high level. For considering in each aspect, their expectations on trustworthy are at the highest level while the expectations on confidence, response, fairness and attention in giving service of outsources are at the high levels.

The perceptions of the employees on the quality of outsourcing service in overall are at the moderate level. Based on each aspect, their perception on trustworthy, confidence response to client are at the high levels while the perception on fairness and attention in giving service of outsources are at the moderate levels.

Comparison of the difference between employee's expectation and perception toward outsourcing services quality, the result shows that there is a difference between employee's expectation and perception toward outsourcing services quality at the

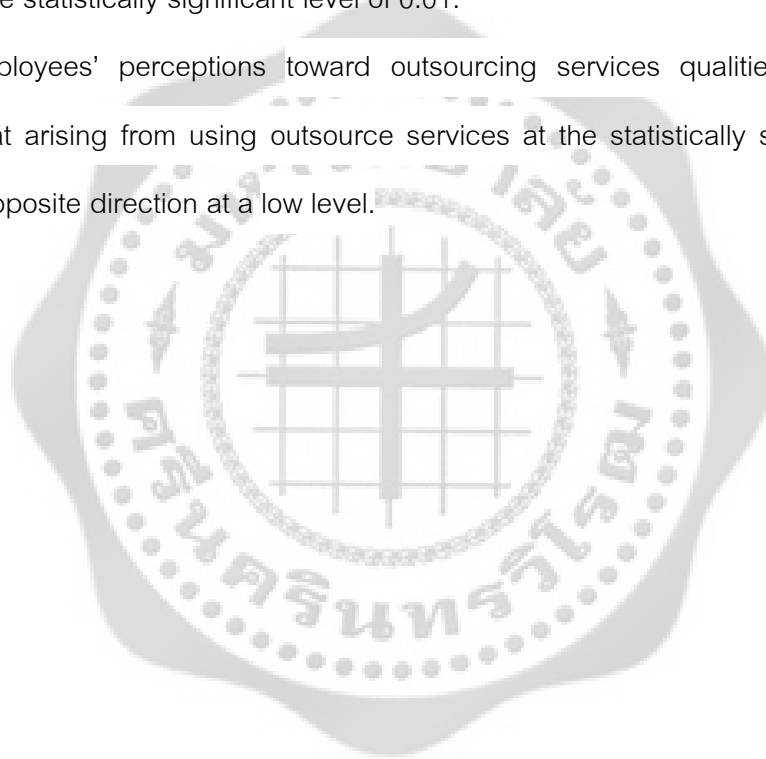
statistically significant difference level of 0.01. It implies that employees are unsatisfied toward outsourcing services quality.

Problems arising from outsources service are at the moderate level.

Employees with difference in sex, education level, duration of working and agencies have different level of problems which are caused by using outsourcing at the statistically significant levels of 0.01 and 0.05 respectively.

Employees' expectations and perceptions toward outsourcing services are different at the statistically significant level of 0.01.

Employees' perceptions toward outsourcing services qualities are related to problems that arising from using outsource services at the statistically significant level of 0.01 in the opposite direction at a low level.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ
การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ของ
มยุรี บุญบัง ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิสร์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏษ์ กุลิสร์ และ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ คุณพ่อ พี่ และเพื่อนร่วมงาน ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก กำลังใจ อบรมสั่งสอน และเป็นแรงบันดาลใจให้ในวันนี้ คอยให้กำลังใจ มอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวในปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 11 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

มยุรี บุญบัง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย 2
	ความสำคัญของการวิจัย 2
	ขอบเขตของการวิจัย 3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... 3
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 4
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 5
	นิยามศัพท์เฉพาะ 7
	กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย..... 9
	สมมติฐานในการศึกษาวิจัย..... 10
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 11
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 11
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง..... 12
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้..... 14
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ..... 16
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 25
	ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการจ้างงานบุคคลภายนอกของกลุ่มชนชาติ..... 28
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 31
3	วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย..... 33
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 33
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย..... 35
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 42
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 42
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	63
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	84
สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย.....	84
สรุปผลการวิจัย.....	86
การอภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก.....	104
ภาคผนวก ข.....	111
ภาคผนวก ค.....	114
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	116

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนพนักงานตามสังกัด สำนักงานในกรุงเทพมหานคร.....	3
2 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งสัดส่วนตามสังกัดของพนักงาน สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร.....	5
3 แสดงจำนวนพนักงานตามสังกัด สำนักงานในกรุงเทพมหานคร.....	33
4 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งสัดส่วนตามสังกัดของพนักงาน สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร.....	35
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน (จัดกลุ่มใหม่).....	54
7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..	55
8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ.....	56
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..	57
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ.....	58
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจ.....	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
12	แสดงค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร.....	60
13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร.....	61
14	แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกจำแนกตามเพศ.....	64
15	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างเพศกับปัญหาที่เกิดจากการ ใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก.....	66
16	แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
17	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาที่ เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก.....	67
18	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	67
19	แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกจำแนกตามอายุงาน.....	68
20	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างอายุงานกับปัญหาที่เกิดจาก การใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก.....	69
21	แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอก จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	70
22	แสดงการทดสอบสมมติฐาน ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคล ภายนอก จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคล ภายนอก จำแนกหน่วยงานที่สังกัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	72
24	แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการ ให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก.....	74
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการ จ้างงานบุคคลภายนอก กับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอก.....	81
26	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวแบบความคาดหวังของผู้บริโภค.....	13
2 คุณภาพบริการ (Service Quality).....	20
3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	26
4 ช่องว่าง (ปัญหา) ของคุณภาพบริการ.....	27



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน องค์กรหลายแห่งต่างให้ความสำคัญในการลดค่าใช้จ่าย และภาระต่างๆขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนั้น องค์กรหลายแห่ง จึงพยายามปรับองค์กรให้คล่องตัวด้วยการจัดจ้างบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ และหันไปเน้นที่ความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Core Competencies) แทน ผู้บริหารองค์กรเริ่มมีการพิจารณา ที่จะมอบหมายภารกิจงานที่ไม่มีมีความเชี่ยวชาญให้บุคคลภายนอกดูแลโดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลขององค์กรนั้นๆ ทำให้องค์กรนั้นๆสามารถปรับปรุงจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้นๆ ให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เหตุผลหลักของการจ้างงานบุคคลภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญดำเนินการแทนในกิจกรรมที่ไม่ได้เป็นธุรกิจหลักขององค์กรต่างๆ ประกอบด้วย (มานพ เพิ่มพูน . 2549: 52-53) ช่วยประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายการลงทุนในระยะยาว สามารถแลกเปลี่ยน และเรียนรู้ทักษะความชำนาญจากบริษัทภายนอกได้ สามารถเพิ่มทักษะความรู้ใหม่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยลดปัญหาเรื่องบุคลากรภายในองค์กรขาดประสบการณ์ความชำนาญในระบบงานใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น องค์กรจะได้เน้นบทบาทหลักหรือภารกิจหลักขององค์กรนั้นๆ ได้อย่างเต็มศักยภาพยิ่งขึ้น เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทักษะของบุคลากรภายในองค์กรพัฒนาตามไม่ทัน ทำให้ประสิทธิภาพในการสร้างสินค้าและบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถปรับปรุงตำแหน่งทางการแข่งขันและเพิ่มความสามารถในการทำกำไรได้มากขึ้น ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและช่วยลดปัจจัยความเสี่ยงจากความเสียหายด้านต่างๆ ได้มากขึ้นในการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้องค์กรต่างให้ความสนใจที่จะใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกเพิ่มมากขึ้น เพราะการจ้างงานบุคคลภายนอกประโยชน์ที่ได้รับประการแรก คือ การประหยัด ค่าใช้จ่าย หากองค์กรลงทุนเองยังต้องจ่ายค่าจ้างผู้ดูแลระบบที่มีความรู้ พร้อมทั้งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการ หากเลือกใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกหรือเป็นการจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะหรือเช่าใช้ทรัพยากรนอกองค์กร ซึ่งจะได้รับผลคือเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้น การเลือกใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพียงแต่ต้องเลือกใช้ให้ถูกจังหวะ และเวลา การใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกนั้นสามารถทำได้ตลอดเวลาโดยไม่ทำให้เป้าหมายของธุรกิจ หรือลักษณะการดำเนินงานเปลี่ยนไป

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้พิจารณาใน ๕ บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอก เพื่อลดต้นทุนขององค์กร แม้ว่าการลดต้นทุนจะเป็น เหตุผลหลักในการ จ้างงาน บุคคลภายนอก แต่ธนาคารยังคำนึงปัจจัยอื่นๆประกอบไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการมุ่งเน้นการจัดสรร ทรัพยากรในดำเนินงานในกิจกรรมที่สร้างข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร อีกทั้งยังเป็นการ แลกเปลี่ยนนวัตกรรมใหม่ๆ วิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาติ ขึ้น ซึ่ง ครอบคลุม กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ (Core Business Activity) กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ (Supporting Business Activity) กลุ่มงานที่ปกติใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Normally Outsourcing Activity) และกลุ่มงานอื่นๆ ที่จะประกาศกำหนด และมีหน่วยงานหลักควบคุมการให้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ในกลุ่มงานที่ปกติใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยมี สายบริหารงานกลาง ทำหน้าที่ ควบคุม ดูแลการให้บริการ ในกลุ่มงานดังกล่าว ผลการวิจัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการการจ้างงานภายนอกต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่มีต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อ คุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของ บุคคลภายนอก

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการศึกษา สายบริหารงานกลาง จะได้นำไปควบคุมการให้บริการของ บุคคลภายนอก ให้สามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. ผลที่ได้จากการศึกษา สายบริหารงานกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะได้นำไปเป็นข้อมูล ประกอบการกำหนดข้อตกลงในการให้บริการ (TOR) และมาตรฐานการให้บริการของบุคคลภายนอก

3. ผลที่ได้จากการศึกษา ทำให้พนักงานของสายบริหารงานกลางที่ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการให้บริการของบุคคลภายนอก นำประเด็นปัญหาเข้าไปแก้ไข และปรับปรุงกระบวนการให้บริการร่วมกับบุคคลภายนอก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วย ความคาดหวัง การรับรู้จริงต่อบัณฑิต ด้านคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อการจ้างงานบุคคลภายนอก ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจ้างงานบุคคลภายนอก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,824 คน (ณ มิถุนายน 2553 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานตามสังกัด สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	สำนักงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1	สำนักงานใหญ่	2,634
2	HUB ดันสน	243
3	HUB มาบุญครอง	400
4	HUB รัชดา	435
5	HUB บางนา	352
6	HUB งามวงศ์วาน	434
7	HUB ธนบุรี	326
	รวม	4,824

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (Taro Yamane : 1967) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 โดยคำนวณได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

วิธีคำนวณ สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4,824}{1 + 4,824(0.05)^2}$$

$$= \frac{4,824}{1 + 120.600}$$

$$= 369 \text{ ตัวอย่าง}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 369 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีก 11 ตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 380 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามสังกัดของพนักงาน คือ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่ได้ประจำ HUB และ HUB ทั้งหมด 6 HUB ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งสัดส่วนตามสังกัดของพนักงาน สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน (คน)
สำนักงานใหญ่	2,634	207
HUB ต้นสน	243	19
HUB มาบุญครอง	400	32
HUB รัชดา	435	34
HUB บางนา	352	28
HUB งามวงศ์วาน	434	34
HUB ธนบุรี	326	26
รวม	4,824	380

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บแบบสอบถามในแต่ละชั้นตามจำนวนที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาคำนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม(Dependent Variables) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1. เพศ

1.1.1.1. ชาย

1.1.1.2. หญิง

1.1.2. ระดับการศึกษา

1.1.2.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.2.2. ปริญญาตรี

1.1.2.3. สูงกว่าปริญญาตรี

- 1.1.3. อายุงานกับบริษัทในกลุ่มธนาคาร
 - 1.1.3.1. 1 – 5 ปี
 - 1.1.3.2. 6 – 10 ปี
 - 1.1.3.3. 11–15 ปี
 - 1.1.3.4. มากกว่า 15 ปี
- 1.1.4. หน่วยงานที่สังกัด
 - 1.1.4.1. สำนักงานใหญ่
 - 1.1.4.2. HUB ต้นสน
 - 1.1.4.3. HUB มาบุญครอง
 - 1.1.4.4. HUB รัชดา
 - 1.1.4.5. HUB บางนา
 - 1.1.4.6. HUB งามวงศ์วาน
 - 1.1.4.7. HUB ธนบุรี
- 1.1.5. ประเภทงานที่เคยใช้บริการจ้างงานจากบุคคลภายนอก
 - 1.1.5.1. งานบริการรถยนต์(รถบริษัท รถเช่า) งานบริการพนักงานขับรถ
 - 1.1.5.2. งานรักษาความปลอดภัย งานด้านบริการทำความสะอาด งานจัดเลี้ยง จัดประชุม
 - 1.1.5.3. งานจัดส่งเอกสาร (Messenger พนักงานเดินเอกสารภายในอาคาร งานไปรษณีย์)
 - 1.1.5.4. งานบริการอาคารสถานที่ งานซ่อมบำรุง งานโทรคมนาคม
 - 1.1.5.5. งานจัดซื้อจัดจ้าง
 - 1.1.5.6. งาน Operator
 - 1.1.5.7. อื่นๆ โปรดระบุ...
- 1.2. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก
 - 1.2.1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
 - 1.2.2. ความเชื่อถือไว้วางใจ
 - 1.2.3. การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ
 - 1.2.4. ความมั่นใจ

1.2.5. ความใส่ใจ

1.3. การรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

1.3.1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ

1.3.2. ความเชื่อถือไว้วางใจ

1.3.3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.3.4. ความมั่นใจ

1.3.5. ความใส่ใจ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งได้ดังนี้

2.1. ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการจ้างงานบุคคลภายนอก

2.2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอ กำหนดความหมาย และขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะต่างๆ ไว้ดังนี้

1. **การจ้างงานบุคคลภายนอก** หมายถึง การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งมอบหมายการบริหาร ดำเนินการ โครงการหรือการบริการที่องค์กรนั้นๆจะต้องทำให้กับบุคคลภายนอกที่มีความชำนาญในด้าน นั้นๆมาดำเนินการแทนโดยองค์กรนั้นๆ จะเป็นผู้กำหนดนโยบายบริหารและการกำหนดคุณภาพ พของการ ให้บริการของผู้ให้บริการ

2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร

3. **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน ที่ตรงกับความคาดหวังที่ พนักงานได้คาดหวังไว้ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ

4. **ความเป็นรูปธรรมของบริการ** หมายถึง บุคคลภายนอกมีบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ครบถ้วน ทันสมัย

5. **ความเชื่อถือไว้วางใจ** หมายถึง บุคคลภายนอกสามารถให้บริการในระดับที่พนักงาน ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้

6. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** หมายถึง บุคคลภายนอกมีความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทันทีให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อพนักงาน

7. **ความมั่นใจ** หมายถึง บุคคลภายนอกมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และความมั่นคง

8. **ความใส่ใจ** หมายถึง บุคคลภายนอกสามารถติดต่อได้ง่าย มีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสารประสานงานต่างๆ เข้าใจลูกค้าขององค์กรและพนักงาน

9. **ความคาดหวัง** หมายถึง ความต้องการ หรือความปรารถนา ของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ก่อนที่จะ ได้รับ การให้บริการ จากบุคคลภายนอก

10. **การรับรู้จริง** หมายถึง สิ่งที่พนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร รับรู้จริง ภายหลังจากที่ได้รับ การให้บริการจากบุคคลภายนอก

11. **ความพึงพอใจของพนักงาน** หมายถึง ผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบของพนักงาน ระหว่าง ความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้จริง (Perception) โดยสามารถแจกแจงได้ดังนี้

ความคาดหวัง มากกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจ

ความคาดหวัง เท่ากับ การรับรู้จริง หมายความว่า พนักงานพึงพอใจ

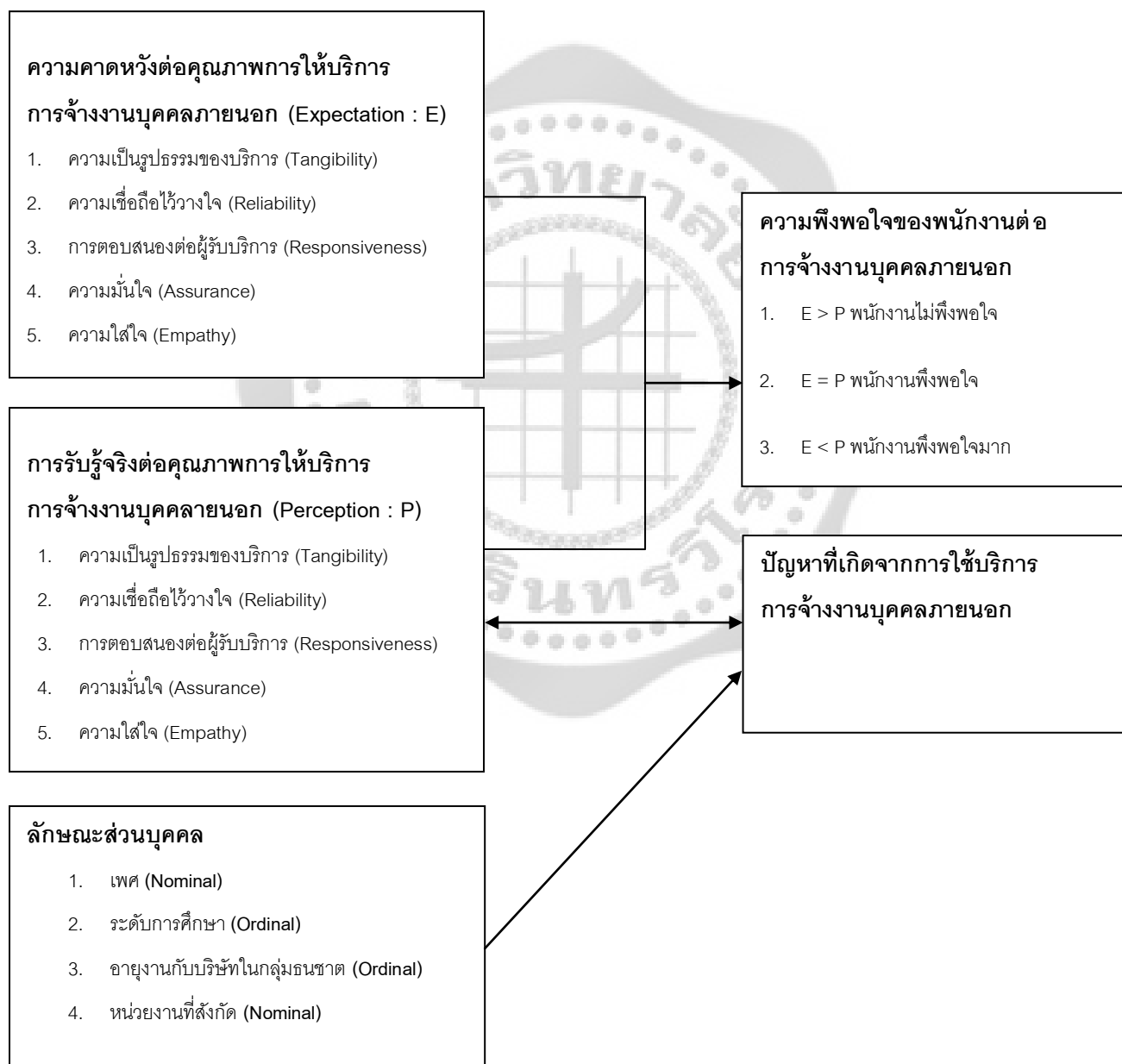
ความคาดหวัง น้อยกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า พนักงานพึงพอใจมาก

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันไป มี ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันไป
2. ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก
3. การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการจ้างงานบุคคลภายนอกของกลุ่มชนชาติ
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2546: 204-207) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Personal factors influencing consumer) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ดังนี้

1. **เพศ (Gender)** การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวมักถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายให้เหตุผลและจดจำได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

2. **อายุ (Age)** บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอายุประกอบด้วย ต่ำกว่า 6 ปี, 6-11 ปี, 12-19 ปี, 20-34 ปี, 35-49 ปี, 50-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป ตัวอย่างเช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย เป็นต้น

3. **อาชีพ (Occupation)** อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าที่จำเป็น

4. **โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือ รายได้ (Income)** โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

5. **การศึกษา (Education)** ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

6. **อายุงาน (Experience)** เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลาไม่นาน บุคคลนั้นจะเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน และยอมรับสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ที่มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนไม่ยอมรับสภาพ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ภายในองค์กร และอายุงานหรือประสบการณ์ ประสบการณ์ในอดีตเป็นบทบาทที่สำคัญในการตัดสินใจผู้บริหารที่มีประสบการณ์โดยทั่วไปเชื่อถือว่าสิ่งต่างๆ จะสามารถบรรลุผลสำเร็จ และข้อผิดพลาดซึ่งเกิดขึ้นถือว่าเป็นข้อแนะนำในอนาคต ทัศนคตินี้เชื่อว่า ประสบการณ์ที่มากขึ้นของผู้บริหารทำให้เขามีความสามารถมากขึ้น

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ซีแทมส์; พาราสุรามาน; และ เบอริ (Ziethaml; Parasuraman; & Berry. 1988: Online) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับแตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกกล่าว ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น

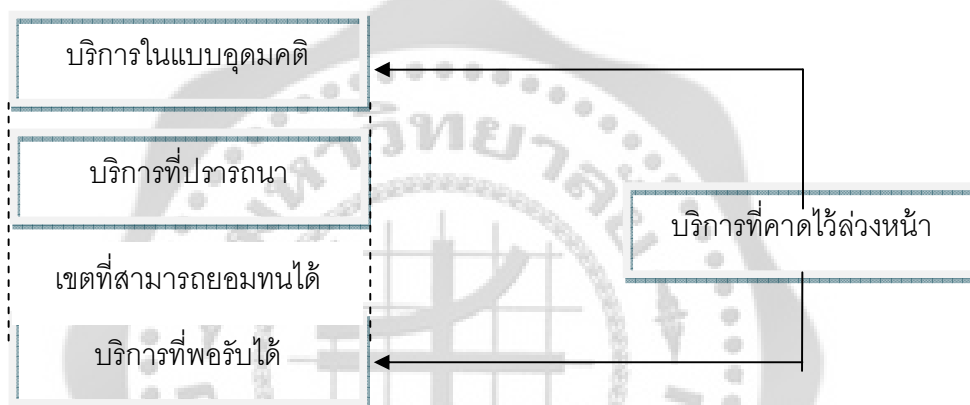
องค์ประกอบของโมเดลความคาดหวัง (Expectation Model)

สมวงศ์ พงษ์สถาพร. (2547: 50-53) Expectation หรือความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกันจะประกอบด้วยความคาดหวังใน 2 ระดับ และระยะห่างที่ยอมรับได้รวมเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) หรือความคาดหวังที่ลูกค้าหวังไว้ว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการและเชื่อว่ามีที่จะได้รับบริการ หรือควรจะได้รับบริการ
2. ระดับบริการที่พอรับได้ (Adequate Service) ระดับบริการที่พอรับได้เป็นระดับ

บริการที่ต่ำที่สูงที่ผู้บริโภคจะยอมรับได้ โดยปราศจากความไม่พอใจ

3. ระยะเวลาที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) พื้นที่ที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับบริการที่พอรับได้ เรียกว่าเขตที่สามารถยอมรับได้ งานบริการที่เสนอแก่ผู้บริโภคถ้าอยู่ในเขตพื้นที่นี้ผู้บริโภคจะยอมรับได้ แต่ถ้าการให้บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับบริการที่พอรับได้หรืออยู่นอกพื้นที่นี้ผู้บริโภคจะไม่สามารถยอมรับได้



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบความคาดหวังของผู้บริโภค

ที่มา: ยุพาวรรณ วรณวาณิช. (2537). ตัวแบบความคาดหวังของผู้บริโภค. หน้า 49.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังของลูกค้าต่อการประเมินคุณภาพบริการ

1. Word of Mouth Communication เป็นปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังในคุณภาพบริการเพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยาก ทำให้มีความเสี่ยง เพราะไม่สามารถทดลองก่อนได้ ลูกค้าจึงต้องหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากเพื่อนหรือญาติที่เคยใช้บริการนั้นๆ มาก่อน
2. Personal Needs and Preferences เป็นความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัว อันเนื่องมาจากพื้นฐานทางด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นต้น
3. Past Experiences เป็นประสบการณ์ในอดีตที่สะสมมา ถ้าเราไปรับประทานอาหารที่ภัตตาคารอิตาลี แห่งหนึ่งเป็นประจำ เจ้าของร้านมักจะจัดของหวานขึ้นพิเศษให้เสมอทุกครั้งไป เมื่อลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ภัตตาคารนี้อีก ก็ย่อมคาดหวังว่า จะได้รับการดูแลที่เป็นพิเศษในลักษณะนี้อีก

เช่นเคย แต่ถ้าลูกค้าไม่เคยรับการดูแลที่เป็นพิเศษในลักษณะนี้มาก่อน แต่ได้รับเป็นครั้งแรก ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นพิเศษเหนือความคาดหมาย

4. External Communication ได้แก่ การลงโฆษณาเพื่อสร้างภาพพจน์ เป็นการให้ข้อมูลกับลูกค้าล่วงหน้าเพื่อให้ลูกค้าสะสมข้อมูลในการสร้างความคาดหวังก่อนตัดสินใจมาใช้บริการสินค้าของบริษัท เป็นต้น

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 97) การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การรับรู้ของบุคคลอาจตีความได้แตกต่างจากความเป็นจริง

เทนเนอร์; และ เดอโทโร (Tenner; & Detoro. 1992: Online) การรับรู้ หมายถึง วิธีที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆตัวของคน คน นั้นบุคคล 2 คน อาจมีความคิดต่อดั้วกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธียอมรับถึงดั้วกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับดั้วกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน

กระบวนการของการรับรู้ (Process)

โครงการสำรวจค่าตอบแทน. (2553: ออนไลน์) กระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making)

Sensing ----> Memory -----> Learning -----> Decision making

กระบวนการของการรับรู้ เกิดขึ้นเป็นลำดับดังนี้

1. **มีสิ่งเร้า (Stimulus)** ที่จะทำให้เกิด การรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ
2. **ประสาทสัมผัส (Sense Organs)** ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้ กลิ่น ลิ้นรับรส และผิวหนังรับรู้ร้อนหนาว
3. **ประสบการณ์ หรือความรู้เดิม** ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส
4. **การแปลความหมายของสิ่งที่เรารู้สัมผัส** สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ใน

พนักงานขึ้นอยู่กับกระบวนการรับรู้เป็นอย่างมาก ลูกจ้างในอนาคตจะต้องเกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าแรง ตลอดจนการจ้างงานต่อ ซึ่งต้องใช้ในการประเมินผลงานทั้งสิ้น

4. การประเมินเกี่ยวกับความพยายามของพนักงาน (Employee Effort) อนาคตของพนักงานใน
 5. องค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับการทำงานแต่เพียงอย่างเดียว ในหลายองค์การระดับความพยายามของพนักงานจะมีความสำคัญมาก พนักงานจำนวนมากมีทัศนคติไม่ดี ขาดวินัย มากกว่าขาดความสามารถ การประเมินความพยายามของพนักงานอาจจะเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในอนาคต
 6. การประเมินด้านความจงรักภักดีของพนักงาน (Loyalty Employee) การประเมินและการตัดสินใจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ในการพิจารณาหรือประเมินการทำงานของพนักงานคือความจงรักภักดีต่อองค์การบางองค์การเห็นความสำคัญของเรื่องนี้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549: 178-179) บริษัทที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการมักจะมีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งการกำหนดเป้าหมายในเรื่องคุณภาพดังกล่าว นั้นมักจะเป็นเรื่องที่ทำภายในบริษัท โดยที่ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมักจะเป็นผู้กำหนดว่า “คุณภาพ” ที่บริษัทต้องการหมายถึงอะไร ซึ่งตามปกติคุณภาพที่ถูกกำหนดขึ้นในบริษัทนี้มักจะมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการต่างๆ ภายในบริษัท (Internal Process) เป็นหลัก แต่ในความเป็นจริงคุณภาพที่บริษัทกำหนดขึ้นดังกล่าวนั้นอาจจะไม่ตรงกับคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ ทำให้การกำหนดแผนการตลาดและการนำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติเกิดความล้มเหลว เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานทางด้านการตลาดของบริษัทไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น “คุณภาพ” จึงไม่ควรถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการของบริษัท แต่ควรจะถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยใช้คำพูดของลูกค้าเอง ดังที่นักการตลาดหลายท่านได้กล่าวไว้ว่า “คุณภาพ ก็คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้”

แนวทางที่ผู้บริโภคใช้ประเมินคุณภาพของการบริการ (Perceived Service Quality)

กรอนรูส (ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549: 182-185; อ้างอิงจาก Gronroos. 1982, 1983, 1984, 1990) ได้ชี้ให้เห็นว่านักการตลาดบริการเริ่มหันมาให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการกันมากในช่วงทศวรรษ 1980 ที่ผ่านมานี้เอง การศึกษาวิจัยทางด้านคุณภาพบริการที่สำคัญ คือ งานของ Gronroos และงานของ Parasuraman และคณะ ดังนี้

1. การศึกษาของ Gronroos การศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักทางด้านบริการ

อย่างจริงจังเริ่มขึ้นจากผลงานของ Gronroos (1982, 1983, 1984) ซึ่งต่อมาเขาก็เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality-PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” (Total Perceived Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากบริโภคสินค้านั้น

Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวความคิดในเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

- **คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality)** ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย

ดังต่อไปนี้

- การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication)
- ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)
- การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of Mouth Communication)
- ความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

- **คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ (ในการใช้บริการ) ของลูกค้า**

(Experienced Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)
- คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality)
- คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบ “คุณภาพ

ที่คาดหวัง” (Expected Quality) กับ “คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ” (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็น “คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด” ซึ่งจะทำให้ได้ผลสรุปเป็น “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้”(PSQ) นั้นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ (คุณภาพที่รับรู้ได้) ว่าคุณภาพของการบริการของบริษัทไม่ดีอย่างที่คาดหวังไว้

2. การศึกษาของ Parasuraman และคณะ พาราสุรามาน; ซีแทมส์; และ เบอริรี่

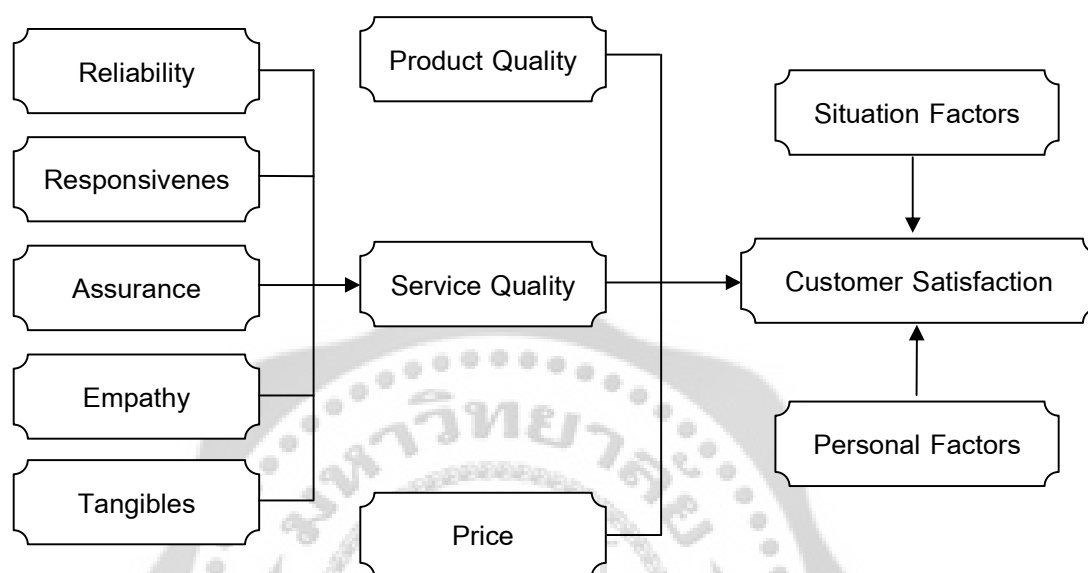
(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549: 182-185; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985) จากการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบ Focus Group ได้ข้อสรุปที่คล้ายกับการศึกษาวิจัยของ Gronroos (1982)

Parasuraman และคณะพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

- Reliability (ความไว้วางใจ)
- Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้)
- Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า)
- Credibility (ความน่าเชื่อถือ)
- Security (ความมั่นคงปลอดภัย)
- Access (ความสะดวก)
- Communication (การสื่อสาร)
- Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า)
- Competence (ความสามารถ)
- Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร)

ในการวิจัยครั้งต่อมาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่ามึระดับของความสัมพันธ์ (degree of correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสูง จะปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- **Reliability (ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ)** ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)
- **Assurance (ความมั่นใจ)** ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)
- **Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้)** สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
- **Empathy (ความใส่ใจ)** สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)
- **Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า)** ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)



ภาพประกอบ 2 คุณภาพบริการ(Service Quality)

ที่มา: สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). คุณภาพบริการ(Service Quality). หน้า 58.

การวัดคุณภาพงานบริการ (Measuring Service Quality : The SERVQUAL System)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2537: 187-192) การวัดคุณภาพงานบริการจะเน้นเกี่ยวกับโปรแกรมการวิจัยระบบ เริ่มต้นที่ผู้บริโภค เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus Groups) ทำให้ทราบถึงคุณภาพงานบริการ สรุปได้เป็น 5 ด้าน

1. ความมีตัวตนจับต้องได้ (Tangible)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness)
4. ความมั่นใจ (Assurance)
5. การเอาใจเขาใส่ใจเรา (Empathy)

จากตัวแบบความพึงพอใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานนำไปสู่คุณภาพนั้นได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่องานบริการนั้นร่วมกับลักษณะทั้ง 5 ประการพัฒนาสู่เครื่องมืออย่างหนึ่ง ที่เรียกว่า “SERVQUAL” เครื่องมือนี้มีส่วนประกอบ 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

ของลูกค้าต่อธุรกิจที่ให้บริการเป็นเลิศในอุตสาหกรรมบริการที่ต้องการศึกษามีทั้งหมด 22 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นการวัดความรับรู้ของผู้บริโภคต่อธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการเดียวกันมี 22 ข้อ เช่นเดียวกับส่วนแรก ผลการวัดทั้ง 2 ส่วนจะถูกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อหาความแตกต่างของคะแนนสำหรับแต่ละด้าน ถ้าความแตกต่างมีน้อยเท่าไร แสดงว่าความคาดหวังในคุณภาพงานบริการสูงมากเท่านั้น ความคาดหวังของลูกค้าสามารถวัดออกมาเป็น 7 ระดับคะแนนตั้งแต่ไม่มีความจำเป็นจนถึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในทำนองเดียวกันการให้คะแนนการรับรู้ของลูกค้าก็จะมี 7 ระดับคะแนนเช่นกัน เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า รวม 44 ข้อ ใน 5 ด้านของคุณภาพการให้บริการ

ความมีตัวตนจับต้องได้ SERVQUAL นี้จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดจากความสามารถของธุรกิจในการจัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ ดังนั้นส่วนที่เน้นด้านนี้คือ

1. เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ
2. เน้นที่ตัวพนักงาน และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

คำถามที่ใช้สำหรับลักษณะด้านความมีตัวตนจับต้องได้ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง 4 ข้อ (E1-E4) และการรับรู้ 4 ข้อ (P1-P4) คะแนนที่ได้คำถามความคาดหวังจะเป็นความคาดหวังจากบริษัทที่ให้บริการที่เป็นเลิศภายในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง ในขณะที่คะแนนจากการรับรู้จะเกิดจากบริษัทหนึ่งเดียวในอุตสาหกรรมนั้น (บริษัท ก.) คะแนนจากการรับรู้จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนจากความคาดหวัง ซึ่งจะชี้ให้เห็นตัวแปรที่สร้างความแตกต่างได้ ถ้าความแตกต่างมีน้อยแสดงว่าการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้ามีความใกล้เคียงกันคำถามที่ใช้สำหรับด้านความมีตัวตนจับต้องได้มีดังนี้

ความคาดหวังด้านความมีตัวตนจับต้องได้

- E 1. บริษัทที่เป็นเลิศต้องมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- E 2. สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัทที่เป็นเลิศต้องเห็นได้
- E 3. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศต้องมีความสุภาพเรียบร้อย
- E 4. วัตถุที่มีความเกี่ยวข้องกับบริการ เช่น วารสารบริษัท งบประมาณจะต้องเห็นได้ใน

บริษัทที่เป็นเลิศ

การรับรู้ด้านความมีตัวตนจับต้องได้

- P 1. บริษัท ก. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- P 2. สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัท ก. เห็นได้
- P 3. พนักงานของบริษัท ก. มีความสุภาพเรียบร้อย
- P 4. วัตถุประสงค์ที่มีความเกี่ยวข้องกับบริการ เห็นได้ในบริษัท ก.

ความน่าเชื่อถือ โดยทั่วไปแล้วความน่าเชื่อถือจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของบริษัท บริษัทสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการแปรไปตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่ บริษัทให้บริการตามที่สัญญาไว้หรือไม่ การเรียกเก็บค่าบริการมีความถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ มีอะไรสร้างความสนใจให้อุปการค้ำบางนอกจากตัวผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่แล้ว ผู้บริโภคพร้อมจะจ่ายเงินถ้าผู้ให้บริการสามารถแสดงออกให้เห็นว่าเขาจะได้รับบริการตามที่ได้สัญญาไว้

ในการประเมินคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือตาม SERVQUAL นั้นจะใช้คำถาม 5 ข้อ ถ้าผลที่ออกมาปรากฏมีความล้มเหลวในด้านความน่าเชื่อถือของบริการย่อมหมายถึงกิจการไม่ประสบความสำเร็จ คำถามที่ใช้มีดังนี้

ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ

- E 5. เมื่อบริษัทที่เป็นเลิศสัญญาว่าจะทำอะไรแล้ว บริษัทก็จะทำเช่นนั้น
- E 6. เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทที่เป็นเลิศจะแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- E 7. บริษัทที่เป็นเลิศจะให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก
- E 8. บริษัทที่เป็นเลิศจะให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- E 9. บริษัทที่เป็นเลิศต้องไม่มีประวัติว่ามีข้อผิดพลาดในการให้บริการ

การรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือ

- P 5. เมื่อบริษัท ก. สัญญาว่าจะทำอะไรแล้วบริษัทก็จะทำเช่นนั้น
- P 6. เมื่อคุณมีปัญหา บริษัท ก. แสดงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- P 7. บริษัท ก. ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การบริการครั้งแรก
- P 8. บริษัท ก. ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- P 9. บริษัท ก. ไม่มีประวัติว่ามีข้อผิดพลาดในการให้บริการ

ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นผลที่สะท้อนมากจากการปฏิบัติตามข้อตกลงที่จะให้บริการ การวัดคุณภาพงานบริการด้านความรับผิดชอบต่อตาม SERVQUAL นั้นจะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจ และ/หรือ ความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ โอกาสที่ลูกค้าจะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่พนักงานเอาแต่พุดคุยกันเอง โดยละเลยความต้องการของลูกค้า ลักษณะเช่นนี้เป็นตัวอย่างที่เรียกว่าไม่รับผิดชอบ

ความรับผิดชอบยังเป็นผลสะท้อนจากการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการ เช่น ภัตตาคารที่เปิดใหม่จะไม่โฆษณาเปิดร้านในเวลากลางคืนเพราะระบบส่งมอบบริการนี้จะต้องกระทำต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องลดความล้มเหลวของบริการให้เกิดน้อยที่สุด ผลที่ตามมาคือมีการร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลงด้วย

คำถามเพื่อใช้ประเมินคุณภาพงานบริการด้านความรับผิดชอบมีดังนี้

ความคาดหวังด้านความรับผิดชอบ

- E 10. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะบอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่า จะให้บริการเมื่อใด
- E 11. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที
- E 12. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะต้องเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- E 13. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของ

ลูกค้า

การรับรู้ด้านความรับผิดชอบ

- P 10. พนักงานของบริษัท ก. บอกท่านอย่างชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
- P 11. พนักงานของบริษัท ก. พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันที
- P 12. พนักงานของบริษัท ก. มีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
- P 13. พนักงานของบริษัท ก. ไม่ยุ่งมาก จนไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องขอของท่าน

ความมั่นใจ ความแน่นอนจะเป็นภาพรวมของความสามารถ (Competence) ของบริษัท มารยาทของพนักงาน (Courtesy) และความปลอดภัย (Security) เมื่อมารับบริการ ความสามารถของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในงานบริการเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทจะดูได้จากปฏิกริยาของพนักงานที่มีต่อลูกค้าว่าเป็นอย่างไร พนักงานที่มีมารยาทจะเป็นพนักงาน

ที่สุภาพ มีความเป็นมิตร มีความหวังดี สนใจที่จะดูแลทรัพย์สินของลูกค้า เช่น ช่างซ่อมรถยนต์ใช้กระดาษปูในรถขณะซ่อมเพื่อไม่ให้เปาะและพรมเลอะ

ความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ ด้านความแน่นอน ความปลอดภัยเป็นความรู้สึกว่าเขาหรือเธอจะไม่พบกับอันตราย ความเสี่ยงและความกังวลใดๆ เมื่อมารับบริการ เช่น การใช้บริการตู้ ATM กิจการจะต้องพิจารณาทำเลที่ตั้งตู้ ATM ให้ลูกค้ารู้สึกว่าการปลอดภัยถ้าจะมาถอนเงิน คำถามที่ใช้ถามความแน่นอนมีดังนี้

ความคาดหวังด้านความแน่นอน

- E 14. พฤติกรรมของพนักงานในบริษัทที่เป็นเลิศ จะสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า
- E 15. ลูกค้าของบริษัทที่เป็นเลิศจะรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
- E 16. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า
- E 17. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะมีความรู้ที่จะตอบคำถามลูกค้า

การรับรู้ด้านความแน่นอน

- P 14. พฤติกรรมของพนักงานบริษัท ก. สร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า
- P 15. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการกับบริษัท ก.
- P 16. พนักงานบริษัท ก. มีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อท่าน
- P 17. พนักงานบริษัท ก. มีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา บริษัทจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการเหล่านั้นแก่ลูกค้า โดยคิดว่าถ้าเราได้รับบริการนั้นเราจะมีความรู้สึกอย่างไร ลูกค้าก็จะมีความรู้สึกเช่นเดียวกัน คำถามที่ใช้ถามเกี่ยวกับการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีดังนี้

ความคาดหวังด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

- E 18. บริษัทที่เป็นเลิศจะต้องใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล
- E 19. บริษัทที่เป็นเลิศจะต้องจัดเวลาให้ลูกค้าทุกรายสะดวกที่จะมารับบริการ
- E 20. บริษัทที่เป็นเลิศจะต้องมีพนักงานที่ใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล
- E 21. บริษัทที่เป็นเลิศจะยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
- E 22. พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

การรับรู้ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

- P 18. บริษัท ก. ให้ความใส่ใจตัวท่าน
- P 19. บริษัท ก. จัดเวลาให้ลูกค้าทุกรายสะดวกที่จะมารับบริการ
- P 20. บริษัท ก. มีพนักงานที่เอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ
- P 21. บริษัท ก. ยึดความสนใจของท่านเป็นหัวใจสำคัญ
- P 22. พนักงานของบริษัท ก. เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของท่าน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

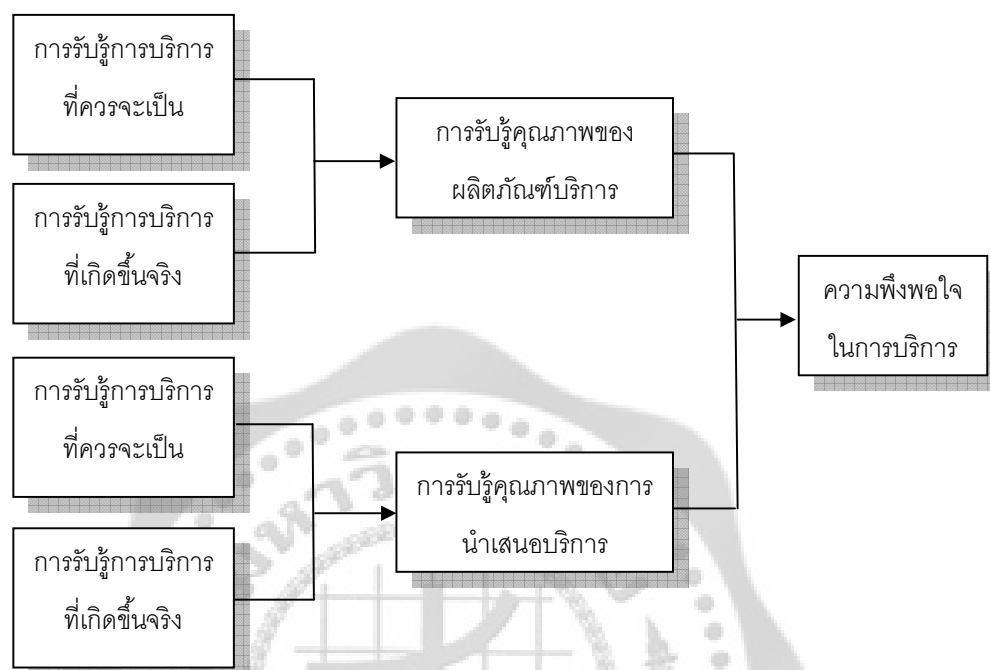
จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 65) โอไลเวอร์ **ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 70-71) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. **องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ** ลูกค้าจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. **องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ** ลูกค้าจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ. หน้า 71.

ระดับของความพึงพอใจของลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551: 74) ระดับของความพึงพอใจของลูกค้า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

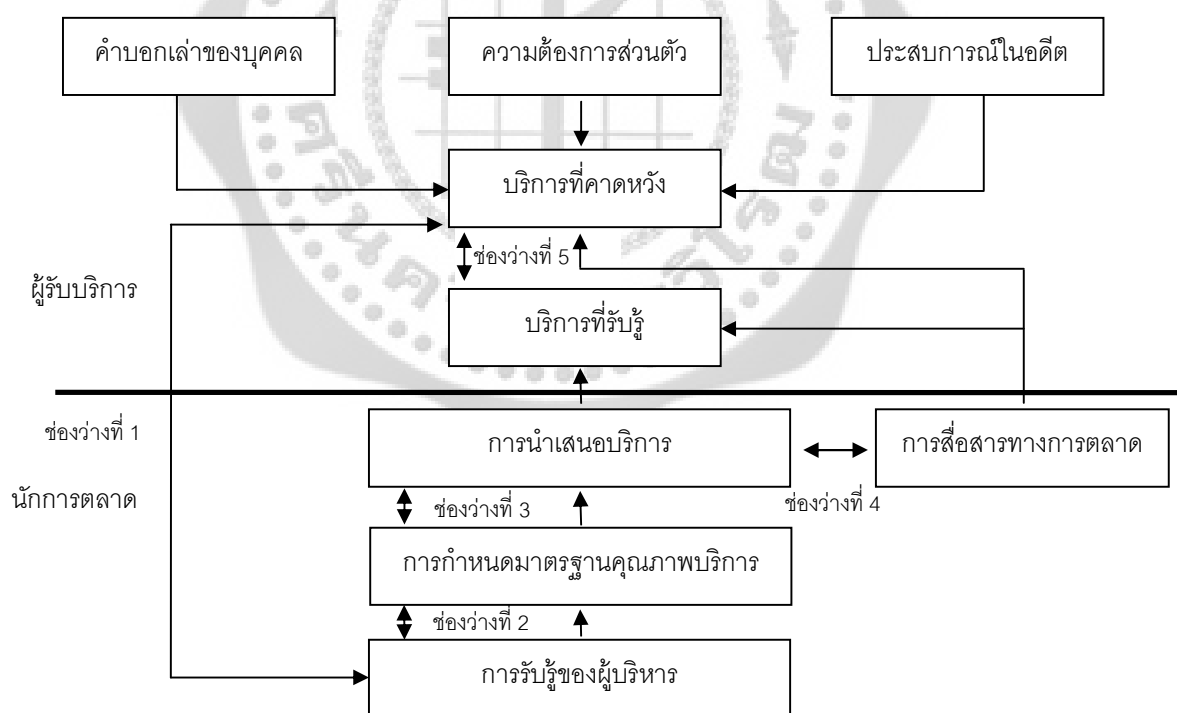
1. **ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง** เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของลูกค้า เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. **ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง** เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของลูกค้า เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

ช่องว่างของคุณภาพบริการ (The Service Quality Gap)

พาราสุรามาน; ซีแธมส์; และ เบอริ (ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยุธา. 2549: 188; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการ (Service Quality) เกิดจากการนำเสนอบริการของกิจการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service) ไม่ตรงกับการบริการที่ลูกค้า

คาดหวัง (Expected Service) Parasuraman และคณะ(1985) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าความล้มเหลวของการบริการโดยทั่วไปมักเกิดจากสาเหตุที่สำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

- ช่องว่างที่ 1 ฝ่ายบริหารไม่รู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า
- ช่องว่างที่ 2 มาตรฐานคุณภาพของการให้บริการที่บริษัทกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- ช่องว่างที่ 3 การให้บริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Specifications) ที่บริษัทได้กำหนดไว้
- ช่องว่างที่ 4 บริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าไว้
- ช่องว่างที่ 5 บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service) หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Service)



ภาพประกอบ 4 ช่องว่าง (ปัญหา) ของคุณภาพบริการ

ที่มา: ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). ช่องว่างของคุณภาพบริการ. หน้า 190.

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจ้างงานบุคคลภายนอกของกลุ่มธนาคาร

บริษัทในกลุ่มธนาคาร ได้ให้บริการจ้างงานบุคคลภายนอก ใน 3 กลุ่มงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2552: 1-18)

1. กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ (Core Business Activity) หมายถึง กลุ่มงานที่มีความสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็น ด้านการเงิน ด้านชื่อเสียง ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการภายใน หรือด้านอื่นๆ หากงานดังกล่าวมีการหยุดชะงักลงหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องจะเกิดผลกระทบรุนแรงต่อการดำเนินธุรกิจ

ตัวอย่างกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ (Core Business Activity)

1. การรับฝากเงิน ถอนเงิน และโอนเงิน (Deposit Withdrawal and Fund Transfer Service)
2. การอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval)
3. การรับชำระสินเชื่อ (Loan Repayment)
4. การรับชำระบัตรเครดิต (Credit Card Payment)
5. การรับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)
6. การจ่ายเงินตามคำสั่งลูกค้า (Paying Agents)
7. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

2. กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ (Supporting Business Activity) หมายถึง กลุ่มงานที่ปฏิบัติการสนับสนุนธุรกิจหลักของบริษัท หรือเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานปกติของบริษัท เช่น งานลูกค้าสัมพันธ์ งานบริการบุคคลากร

ตัวอย่างกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ (Supporting Business Activity)

1. งานบัญชีและการเงิน (Finance and Accounting)
2. งานตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
3. งานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance)
4. งานบริหารจัดการในการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
5. งานขนส่งเงินสด (Money Security and Cash in Transit) เพื่อเพิ่มเติมเงินสดหรือส่งเงินสดให้บริษัท

6. งานพิมพ์และจัดส่งไปรษณีย์
7. งานดูแลสินทรัพย์ (Custodian)
8. งานประเมินมูลค่าทรัพย์สินหรือหลักประกัน
9. งานบริหารทรัพย์สินรอการขายหรือสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ
10. งานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Centre)
11. งานบริหารบุคลากร (Human Resources Management)
12. งานติดตามทวงหนี้ (Dept Collection)
13. งานผลิตและจัดทำบัตรเครดิต/เดบิต
14. งานจัดเก็บและดูแลเอกสารเก่าที่มีอายุเอกสารเกินกว่าที่บริษัทกำหนด
(Document Storage Service)
15. งานพิมพ์และจัดส่งไปรษณีย์ด้านเงินฝาก และเงินเดือนพนักงาน
16. งานจัดทำนิติกรรมสัญญา

3. กลุ่มงานที่ปกติใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Normally Outsourcing Activity)

หมายถึง กลุ่มงานที่โดยปกติจะใช้บริการจากบุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการอยู่แล้ว รวมถึงกลุ่มงานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน งานบริการข้อมูลตลาดการเงิน ซึ่งไม่เข้าข่ายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกเพื่อให้ดำเนินการแทนในกลุ่มงานหลักหรือกลุ่มงานสนับสนุนที่ระบุไว้

กลุ่มงานที่ปกติใช้บริการจากบุคคลภายนอก สามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 กลุ่มหลัก

1. ลักษณะงานที่ต้องใช้การลงทุนในการวางเครือข่ายโครงสร้าง ซึ่งบริษัทไม่สามารถทำเองได้โดยทั่วไปจะใช้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น
 - 1.1 บริการไฟฟ้า น้ำประปา อินเทอร์เน็ต
 - 1.2 บริการข้อมูลการเงิน ข้อมูลการตลาด ข้อมูลธุรกิจ เช่น Credit Bureau, BOL, Bloomberg, Moody's, standard & Poors, Fitch Ratings
 - 1.3 การ Clearing และ Settlement ระหว่าง Clearing House และสมาชิก
 - 1.4 บริการด้านธุรกิจระหว่างประเทศ (Correspondent Banking Service)

2. ลักษณะงานที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์การเงินที่ไม่ซับซ้อน เป็นครั้งคราว เช่น

2.1 ตัวแทนจัดงาน Money Expo และแนะนำข้อมูลเบื้องต้น

2.2 การแจกแผ่นพับสำหรับโฆษณา (Brochure) เกี่ยวกับบัตรเครดิต บัตรเครดิต บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง บริการโหมบายแบงกิ้ง

3. ลักษณะงานที่บริษัทไม่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเองได้ หรือไม่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินการ เช่น

1.1 งานตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้สอบบัญชีภายนอก

1.2 การประเมินราคาโดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ

1.3 งานที่ปรึกษาที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Technical Consulting)

1.4 งานบริการข้อมูลเครดิตและตรวจสอบเครดิต

4. งานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น

1.1 งานจัดส่งเอกสาร

1.2 งานบริหารอาคารสถานที่

1.3 งานรักษาความปลอดภัย

1.4 งานพิมพ์แบบพิมพ์เอกสาร

1.5 งานซ่อมบำรุง

1.6 งานจัดซื้อจัดจ้าง

1.7 งานจัดประชุม

1.8 งานจัดจ้างบุคคลากรชั่วคราว

1.9 งานด้านสวัสดิการสำหรับพนักงาน

1.10 งานด้านบริการทำความสะอาด

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาดา บุญทอง.(2550). ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และ แนวโน้มพฤติกรรมผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร(รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการในการเดินทางจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทั้งหมดของผู้ใช้บริการ มีระดับไม่พึงพอใจ กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้จริงภายหลังการให้บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือ ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นจากการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะมีพฤติกรรมการใช้บริการที่น้อยลง

สุณี บุญรุ่ง.(2549). ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก ผลการวิจัยพบว่า บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังโดยรวมของการจ้างงานภายนอกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า แต่การรับรู้จริงโดยรวมภายหลังจากการใช้บริการอยู่ในระดับเฉยๆ พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยจะยังใช้บริการภายนอกต่อไป แม้ว่าการรับรู้จริงที่ได้รับจะต่ำกว่าความคาดหวัง

สุวาริ ยัมละมัย; ต่อศักดิ์ ศิริไวยหาร; และวันทนีย์ ภูมิภัทราคม.(2551). ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก ตามประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอก พบว่า โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน กล่าวคือผู้ใช้บริการรายบุคคลได้รับการเอาใจใส่จากการจ้างงานบุคคลภายนอกไม่เท่ากัน

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม และเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย ดังนี้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา อาชีพงานที่แตกต่างกันนั้น มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง ของ ซีแอมล์; พาราสุรามาน; และเบอร์รี่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกกล่าว ประสบการณ์ที่ผ่านมา การให้ข้อมูลหรือการโฆษณาแก่ผู้ใช้บริการ และทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ของ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น สิ่งเร้า ประสบการณ์ในอดีต ประสาทสัมผัส การตีความ บุคคลแต่ละคนภายใต้สถานการณ์เดียวกันการตีความ หรือตัดสินใจต่อสิ่งที่รับรู้แตกต่างกัน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ของ กรอนรูส ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองประเภทนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร และจากทฤษฎีและแนวคิด ของ ซีแอมล์; พาราสุรามาน; และเบอร์รี่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 เกณฑ์ คือ ความมีตัวตนจับต้องได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจเขาใส่ใจเรา (Empathy)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของ ซีแอมล์; พาราสุรามาน; และ เบอร์รี่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการซึ่งเกิดจากการนำเสนอบริการของกิจการที่ถูกค้ารับรู้ไม่ตรงกับการบริการที่ถูกค้าคาดหวัง ซึ่งก่อให้เกิดช่องว่างขึ้นและก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการตามมา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,824 คน (ณ มิถุนายน 2553 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนพนักงานตามสังกัด สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	สำนักงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1	สำนักงานใหญ่	2,634
2	HUB ต้นสน	243
3	HUB มาบุญครอง	400
4	HUB รัชดา	435
5	HUB บางนา	352
6	HUB งามวงศ์วาน	434
7	HUB ธนบุรี	326
รวม		4,824

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (Taro Yamane : 1967) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 โดยคำนวณได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

วิธีคำนวณ สูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

$$n = \frac{4,824}{1 + 4,824(0.05)^2}$$

$$= 369 \text{ ตัวอย่าง}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 369 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีก 11 ตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 380 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามสังกัดของพนักงาน คือ สำนักงานใหญ่ เป็นพนักงานที่ไม่ได้ประจำHUB และHUB ทั้งหมด 6 HUB ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งสัดส่วนตามสังกัดของพนักงาน สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน (คน)
สำนักงานใหญ่	2,634	207
HUB ต้นสน	243	19
HUB มาบุญครอง	400	32
HUB รัชดา	435	34
HUB บางนา	352	28
HUB งามวงศ์วาน	434	34
HUB ธนบุรี	326	26
รวม	4,824	380

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บแบบสอบถามในแต่ละชั้นตามจำนวนที่กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงานกับบริษัทในกลุ่มธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questions) จำนวน 5 ข้อ และหน่วยงานที่สังกัด เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 1 ข้อ

- แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 4 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- เพศชาย
- เพศหญิง

ข้อที่ 2 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 3 อายุงานกับบริษัทในกลุ่มธนาคาร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งช่วงอายุ ในการกำหนดแบบสอบถามงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุงานเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานน้อยที่สุดเฉลี่ย คือ 1 ปี และมากที่สุดเฉลี่ย คือ 20 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุงานของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 25)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{20 - 1}{4} \\
 &= 4.75 \\
 &= 5 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุงานของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง
ได้ดังนี้

- อายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี
- อายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี
- อายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี
- อายุงานมากกว่า 15 ปี

ข้อที่ 4 หน่วยงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal
Scale) ได้แก่

- สำนักงานใหญ่
- HUB ต้นสน
- HUB มาบุญครอง
- HUB รัชดา
- HUB บางนา
- HUB งามวงศ์วาน
- HUB ธนบุรี

ข้อที่ 5 ประเภทงานที่เคยใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก เป็นระดับการวัด
ข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- งานบริการรถยนต์(รถบริษัท รถเช่า) งานบริการพนักงานขับรถ
- งานรักษาความปลอดภัย งานด้านบริการทำความสะอาด งานจัดเลี้ยง
จัดประชุม
- งานจัดส่งเอกสาร(Messenger พนักงานเดินเอกสารภายในอาคาร
งานไปรษณีย์)
- งานบริการอาคารสถานที่ งานซ่อมบำรุง งานโทรคมนาคม
- งานจัดซื้อจัดจ้าง
- งานOperator
- อื่นๆ โปรดระบุ...

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความคาดหวัง และการรับรู้จริงที่มีต่อปัจจัยด้านการ
ให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ ของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบใช้สเกล ความสำคัญ (Importance Scale) ประกอบด้วยคำถามรวม 14 ข้อ ดังนี้

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจ | จำนวน 2 ข้อ |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | จำนวน 2 ข้อ |
| 4. ความมั่นใจ | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ความใส่ใจ | จำนวน 3 ข้อ |

โดยที่แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ข้อมูลเป็นแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินความคาดหวัง และการรับรู้จริงที่ได้รับ ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
คาดหวังมากที่สุด	5 คะแนน
คาดหวังมาก	4 คะแนน
คาดหวังปานกลาง	3 คะแนน
คาดหวังน้อย	2 คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	1 คะแนน
<u>ระดับการรับรู้จริง</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
รับรู้จริงมากที่สุด	5 คะแนน
รับรู้จริงมาก	4 คะแนน
รับรู้จริงปานกลาง	3 คะแนน
รับรู้จริงน้อย	2 คะแนน
รับรู้จริงน้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของ อันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความคาดหวังน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสามารถกำหนดได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	การรับรู้จริงมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	การรับรู้จริงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	การรับรู้จริงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	การรับรู้จริงน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	การรับรู้จริงน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ (Parasuraman; Zeithamal & Berry. 1989: 133)

ดังนี้

- ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ มีค่ามากกว่าการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับจริง ($E > P$) หมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ
- ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับจริง ($E = P$) หมายความว่า พนักงานพึงพอใจการบริการที่ได้รับ
- ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ มีค่าน้อยกว่าการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับจริง ($E < P$) หมายความว่า พนักงานพึงพอใจการบริการที่ได้รับมาก หรือเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของพนักงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามรวม 10 ข้อ และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับของปัญหาของผู้ใช้บริการ	ค่าประเมิน
มีปัญหามากที่สุด	5 คะแนน
มีปัญหามาก	4 คะแนน
มีปัญหาปานกลาง	3 คะแนน
ปัญหาน้อย	2 คะแนน
ปัญหาน้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีปัญหามาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีปัญหาปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ปัญหาน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ปัญหาน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้

รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามของการวิจัย จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยมากยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่อง ทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องและตรงตามความมุ่งหมายในการวิจัย จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนการนำไปใช้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 40 ชุด กับพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร และทดสอบความน่าเชื่อถือได้โดยวิธีของครอนบัท (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดค่าความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับยอมรับได้ คือค่าที่เข้าใกล้ 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449)

$$\alpha = \frac{\overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

พบว่า ความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.957 โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905, 0.921, 0.828, 0.904 และ 0.903 ตามลำดับ

การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.935 โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.771, 0.921, 0.766, 0.878 และ 0.900 ตามลำดับ

ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.890

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ (Pre-test) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) For Window โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะส่วนบุคคล โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ คือ ค่า t-test ค่า ANOVA ค่า Paired Sample t-test และค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 38) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 48) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ

$S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

(Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \text{covariance} / \text{variance}}{1 + (k - 1) \text{covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ

α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

โดยค่า df คือ ค่าองศาอิสระ

ถ้าพบค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมีค่าความอิสระดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 165)

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 2

3.2 One-Way Analysis of Variance (ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variance ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 249)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากันจะทำการทดสอบด้วย Brown-Forsythe (B) (Hartung.

2001: 300) โดยใช้สูตร

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า $MSW = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Dquare Between Grouos)

MSW แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

การวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD โดยใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

หรือวิเคราะห์ผลต่างรายคู่ (Dunnett's T3) (Keppel. 1982: 153-155)

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MSs/A)}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ \bar{d}_D แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett's T3

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett's T3

MSs/A แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่มคือ $k-1$ ภายในกลุ่ม $n-k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n-1$

3.3 ค่า Paired-Sample t-test ใช้ทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแบบเป็นคู่ๆ และมีความสัมพันธ์กันโดยเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันซึ่งมีการทดสอบ 2 ครั้ง เพื่อเปรียบเทียบกัน โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 323)

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

$$\bar{d} = \frac{\sum d}{n}$$

$$S_d = \sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n(n-1)}}$$

$$df(v) = n - 1$$

เมื่อ \bar{d} แทน ผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่

n แทน จำนวนคู่

d แทน ค่าเฉลี่ยผลต่าง

S_d แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง

df หรือ v คือ ชั้นความอิสระ (Degree of Freedom)

3.4 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 311-312)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ หมายความว่าค่าของ r คือ

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมี

ความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์น้อย

ในการประเมินผล ใช้วิธีการแบ่งช่วงแปลผลตามหลักของการแบ่งชั้นอันตรภาค
ชั้น (Class Interval) โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$\pm 0.81 - \pm 1.00$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูงมาก
$\pm 0.61 - \pm 0.80$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
$\pm 0.41 - \pm 0.60$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
$\pm 0.21 - \pm 0.40$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
$\pm 0.01 - \pm 0.20$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (t-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (F-distribution)
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน

2. ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

3. การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัดโดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปรากฏผลในตาราง ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 เพศชาย	139	36.60
1.2 เพศหญิง	241	63.40
รวม	380	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	10.80
2.2 ปริญญาตรี	265	69.70
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	74	19.50
รวม	380	100.00
3. อายุงาน		
3.1 1-5 ปี	265	67.40
3.2 6-10 ปี	106	27.90
3.3 11-15 ปี	10	2.60
3.4 มากกว่า 15 ปี	8	2.10
รวม	380	100.00
4. หน่วยงานที่สังกัด		
4.1 สำนักงานใหญ่	207	54.50
4.2 HUB ต้นสน	19	5.00
4.3 HUB มาบุญครอง	32	8.40
4.4 HUB รัชดา	34	8.90
4.5 HUB บางนา	28	7.40
4.6 HUB งามวงศ์วาน	34	8.90
4.7 HUB ธนบุรี	26	6.80
รวม	380	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประเภทงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอก		
5.1 งานบริการรถยนต์ และพนักงานขับรถ	100	26.30
5.2 งานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน งานจัดเลี้ยง	170	44.70
5.3 งานจัดส่งเอกสาร	258	67.90
5.4 งานบริการอาคารสถานที่ งานซ่อมบำรุง งาน โทรคมนาคม	128	33.70
5.5 งานจัดซื้อจัดจ้าง	73	19.20
5.6 Operator	110	28.90
5.7 งานอื่น	9	2.40

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุงานกับบริษัทในกลุ่มธนชาติ 1-5 ปี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมา อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และอายุงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา สังกัดHUBรัชดา และHUBงามวงศ์วาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 HUBมาบุญครอง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 HUBบางนา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 HUBธนบุรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และHUBต้นสน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ประเภทงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอก พบว่าประเภทงานที่พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมากที่สุด คือ งานจัดส่งเอกสาร จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 รองลงมา คือ งานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน งานจัดเลี้ยง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 งานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน จัดเลี้ยง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 งานบริการอากาศยานที่ งานซ่อมบำรุง งานโทรคมนาคม จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 งาน Operator จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 งานบริการรถยนต์ งานบริการพนักงานขับรถ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และงานอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป (ต่ำกว่าร้อยละ 5) ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังนี้คือ

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุงาน (จัดกลุ่มใหม่)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุงาน		
1.1 1 – 5 ปี	256	67.40
1.2 มากกว่า 5 ปี	124	32.60
รวม	380	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุงานกับบริษัทในกลุ่ม ธนชาติ 1-5 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมา อายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ และความใส่ใจ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลในตารางดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

คุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอก	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1. บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	4.05	0.68	มาก	3.27	0.59	ปานกลาง
2. บุคลิกภาพ การแต่งกาย เรียบร้อย	4.01	0.70	มาก	3.43	0.75	มาก
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารเพียงพอ ทันสมัย	3.97	0.75	มาก	3.26	0.72	ปานกลาง
4. ความตั้งใจ ใส่ใจ และความ รับผิดชอบ	4.10	0.71	มาก	3.45	0.72	มาก
รวม	4.04	0.61	มาก	3.35	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ในข้อความตั้งใจ ใส่ใจ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

บุคลิกภาพ การแต่งกายเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารเพียงพอ ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ในข้อความตั้งใจ ใส่ใจ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ บุคลิกภาพ การแต่งกายเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารเพียงพอ ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

คุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอก	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความเชื่อถือไว้วางใจ						
1. ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ	4.22	0.74	มากที่สุด	3.57	0.67	มาก
2. การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพ สม่ำเสมอ	4.21	0.74	มากที่สุด	3.55	0.69	มาก
รวม	4.22	0.71	มากที่สุด	3.56	0.63	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความเชื่อถือ

ไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และรองลงมา คือ การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ในข้อในข้อ ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และรองลงมา คือ การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอก	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1. ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	4.16	0.78	มาก	3.48	0.75	มาก
2. ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ และเข้าถึง การให้บริการอย่างสะดวก	4.10	0.73	มาก	3.43	0.71	มาก
รวม	4.13	0.71	มาก	3.46	0.65	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ในข้อความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และรองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ในข้อความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และรองลงมาคือผู้รับบริการสามารถเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ

คุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอก	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความมั่นใจ						
1. มีทักษะและความเชี่ยวชาญ เกี่ยวกับงานที่ให้บริการ	4.10	0.74	มาก	3.43	0.62	มาก
2. พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	4.19	0.73	มาก	3.63	0.71	มาก
3. สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่า จะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง	4.15	0.72	มาก	3.47	0.69	มาก
รวม	4.15	0.68	มาก	3.51	0.58	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก ในข้อพนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพกิริยามารยาทดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก ในข้อพนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพกริยามารยาทดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และมีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจ

คุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความใส่ใจ						
1. การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.76	มาก	3.04	0.76	ปานกลาง
2. การรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.75	มาก	3.10	0.77	ปานกลาง
3. การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ให้บริการเสมอ	3.84	0.85	มาก	2.80	0.87	ปานกลาง
รวม	3.91	0.71	มาก	2.98	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความใส่ใจอยู่ในระดับมาก ในข้อการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา

คือ การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ด้านความใส่ใจอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 รองลงมาคือ การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	P	E	(P - E)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.35	4.04	-0.69	ไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	3.56	4.22	-0.66	ไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.46	4.13	-0.67	ไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ
4. ความมั่นใจ	3.51	4.15	-0.64	ไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ
5. ความใส่ใจ	2.98	3.91	-0.93	ไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ

จากตาราง 12 พบว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ความใส่ใจ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.93

ลำดับ 2 ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.69

ลำดับ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.67

ลำดับ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.66

ลำดับ 5 ความมั่นใจ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.64

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก หมายความว่าพนักงานไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากบุคคลภายนอก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก	ระดับของปัญหา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย	3.10	0.86	ปานกลาง
2. ขาดการติดตาม และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.14	0.89	ปานกลาง
3. ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือปัญหาจากผู้ใช้บริการ	3.15	0.98	ปานกลาง
4. พนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพันกับองค์กร	2.92	1.08	ปานกลาง
5. ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชาระหว่าง Outsource และองค์กร	3.23	0.97	ปานกลาง
6. พนักงาน Outsource ขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร	3.24	1.09	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก	ระดับของปัญหา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ต้นสังกัดของ Outsource ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร	3.19	1.04	ปานกลาง
8. ข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน Outsource	3.79	1.01	มาก
9. พนักงาน Outsource ไม่มีคุณภาพ	2.46	1.02	น้อย
รวม	3.13	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานครโดยรวม มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณารายข้อ คือ ข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย การติดตาม และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือปัญหาจากผู้ให้บริการ พนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพันกับองค์กร ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชา ระหว่าง Outsource และองค์กร พนักงาน Outsource ขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร ต้นสังกัดของ Outsource ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร ข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน Outsource พนักงาน Outsource ไม่มีคุณภาพ ในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน Outsource อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ลำดับ 2 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องพนักงาน Outsource ขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ลำดับ 3 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชา ระหว่าง Outsource และองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ลำดับ 4 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเกี่ยวกับต้นสังกัดของ Outsource ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ลำดับ 5 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือปัญหาจากผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ลำดับ 6 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องขาดการติดตาม และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ลำดับ 7 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ลำดับ 8 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องพนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพันกับองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

ลำดับ 9 การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน Outsource ไม่มีคุณภาพ อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน
บุคคลภายนอก จำแนกตามเพศ

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกโดยรวม	Levene's Test for Equality of Variance	
	F	P
	0.214	0.644

จากตาราง 14 ทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.644 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามเพศ มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงใช้สถิติ t-test ในกรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 15 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างเพศกับปัญหาที่เกิดจากการใช้
บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกโดยรวม	t-test for Equality of Means				
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig (2-tailed)
Equal variances assumed	ชาย	3.00	0.06	-2.70**	0.007
Equal variances not assumed	หญิง	3.21	0.05		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศชายและเพศหญิงมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศหญิงมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน
บุคคลภายนอก จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig. (2 tailed)
ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกโดยรวม	6.700**	2	368	0.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงใช้วิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ตาราง 17 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก
จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอกโดยรวม	10.366**	2	88.543	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหาที่เกิดจากการใช้
บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับ

การศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาที่เกิดจากการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละระดับการศึกษาดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.65	-	-0.50** (0.01)	-0.67** (0.00)
ปริญญาตรี	3.15		-	-0.17 (0.11)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.32			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.50

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ปริญญาตรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.67

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกจำแนกตามอายุงาน

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม	Levene's Test for Equality of Variance	
	F	p
	1.355	0.245

จากตาราง 19 ทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามอายุงาน พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามอายุงาน มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงใช้สถิติ t-test ในกรณี Equal variances assumed

ตาราง 20 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างอายุงานกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม	t-test for Equality of Means				
	อายุงาน	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
Equal variances assumed	1-5 ปี	3.03	0.72	-3.98**	0.000
Equal variances not assumed	มากกว่า 5 ปี	3.34	0.65		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุงานกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.(2-tailed)
ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม	7.317**	2	364	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงใช้วิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ตาราง 22 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม	8.314**	6	147.505	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัด กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม มากกว่าพนักงานที่สังกัดHUBงามวงศ์วาน HUBบางนา HUBรัชดา HUBต้นสน HUBมาบุญครอง และHUBธนบุรี

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละระดับการศึกษา ดังนี้

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกหน่วยงานที่สังกัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

หน่วยงานที่ สังกัด	สำนักงาน \bar{x} ใหญ่	ต้นสน	มานูญ ครอง	รัชดา	บางนา	งามวงศ์ วาน	ธนบุรี	
สำนักงานใหญ่	3.31	-	0.43** (0.00)	0.56 (0.06)	0.27 (0.50)	0.24 (0.06)	0.15 (1.00)	0.78** (0.00)
ต้นสน	2.88	-	0.13 (1.00)	-0.16 (1.00)	-0.19 (0.78)	-0.28 (0.75)	0.35 (0.54)	
มานูญครอง	2.74		-	-0.30 (0.96)	-0.32 (0.79)	-0.41 (0.66)	0.22 (1.00)	
รัชดา	3.04			-	-0.03 (1.00)	-0.12 (1.00)	0.51 (0.13)	
บางนา	3.07				-	-0.09 (1.00)	0.54* (0.03)	
งามวงศ์วาน	3.16					-	0.63* (0.03)	
ธนบุรี	2.53						-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก จำแนกหน่วยงานที่สังกัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ กับพนักงานที่สังกัดHUBต้นสน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัดHUBต้นสน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.43

2. พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ กับพนักงานที่สังกัดHUBธนบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัดHUBธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.78

3. พนักงานที่สังกัด HUBบางนา กับพนักงานที่สังกัดHUBธนบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่ HUBบางนา มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัดHUBธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.54

4. พนักงานที่สังกัด HUBงาวมวงศ์วาน กับพนักงานที่สังกัดHUBธนบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่ HUBงาวมวงศ์วาน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัดHUBธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.63

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสถิติ Paired t-test โดยการใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อย กว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		t	df	Sig. (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ							
1. บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	4.05	0.68	3.27	0.65	19.227**	377	0.000
2. บุคลิกภาพ การแต่งกาย เรียบร้อย	4.01	0.70	3.43	0.71	14.089**	377	0.000
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร เพียงพอ ทันสมัย	3.97	0.75	3.26	0.66	16.750**	377	0.000
4. ความตั้งใจ ใฝ่ใจ และความรับผิดชอบ	4.10	0.71	3.45	0.71	14.659**	376	0.000
รวม	4.04	0.61	3.35	0.54	19.942**	376	0.000
ความเชื่อถือไว้วางใจ							
1. ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ	4.22	0.74	3.57	0.67	15.967**	379	0.000
2. การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพ สม่ำเสมอ	4.21	0.74	3.55	0.69	15.271**	375	0.000
รวม	4.22	0.71	3.56	0.63	16.690**	375	0.000
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ							
1. ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	4.16	0.78	3.48	0.75	14.550**	379	0.000
2. ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก	4.10	0.73	3.43	0.71	14.945**	376	0.000
รวม	4.13	0.71	3.46	0.65	16.050**	376	0.000

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		t	df	Sig. (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ความมั่นใจ							
1. มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ	4.09	0.74	3.43	0.62	16.169**	377	0.000
2. พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	4.19	0.73	3.63	0.71	12.830**	379	0.000
3. สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง	4.15	0.72	3.47	0.69	15.697**	379	0.000
รวม	4.14	0.69	3.51	0.58	16.466**	377	0.000
ความใส่ใจ							
1. การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.89	0.76	3.04	0.76	17.364**	376	0.000
2. การรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.97	0.75	3.10	0.77	18.805**	376	0.000
3. การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ให้บริการเสมอ	3.84	0.85	2.80	0.87	19.939**	377	0.000
รวม	3.91	0.71	2.98	0.71	18.703	376	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก โดยใช้ค่าทดสอบสถิติ Paired t-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมของการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.04) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในจำนวนบุคลากรในการให้บริการของการจ้างบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.05) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ข้อ 2. บุคลิกภาพ การแต่งกาย พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับบุคลิกภาพ การแต่งกาย มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในบุคลิกภาพ การแต่งกายของบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.01) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ข้อ 3. อุปกรณ์ เครื่องมือ และเอกสาร พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ และเอกสาร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในอุปกรณ์ เครื่องมือ และเอกสารของการจ้างบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.97) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ข้อ 4. ความตั้งใจ ใส่ใจ และความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับอุปกรณ์ ความตั้งใจ ใส่ใจ และความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในความตั้งใจ ใส่ใจ และความรับผิดชอบ ของบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.10) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมของการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.22) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ ของบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.22) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ข้อ 2. การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอของบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.21) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมของการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในการจ้างงาน

บุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.13) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.16) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ข้อ 2. สามารถเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับความสามารถในการเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการที่สามารถในการเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.10) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ด้านความมั่นใจ โดยรวมของการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านความมั่นใจในการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.14) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. ทักษะ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับทักษะ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในทักษะ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่

ให้บริการ ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.09) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ข้อ 2. ความสุภาพ และกริยามารยาท พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับความสุภาพ และกริยามารยาท มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในความสุภาพ และกริยามารยาท ของบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.19) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ข้อ 3. การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.15) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ด้านความใส่ใจ โดยรวมของการจ้างงานบุคคลภายนอก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านความใส่ใจ ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.91) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. การพบปะ และเข้าเยี่ยมผู้ให้บริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับการพบปะ และเข้าเยี่ยมผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการพบปะ และเข้าเยี่ยมผู้ให้บริการ ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.89) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ข้อ 2. การรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการ ของบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.97) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ข้อ 3. การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการ ของการจ้างงานบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.84) สูงกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

H_1 : การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ Probability (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงาน บุคคลภายนอก กับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

การรับรู้จริง	ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก โดยรวม			
	Pearson	p	ทิศทาง	ความสัมพันธ์
	Correlation (r)			
1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ	-0.356**	0.000	ตรงกันข้าม	ค่อนข้างต่ำ
2.ความเชื่อถือไว้วางใจ	-0.256**	0.000	ตรงกันข้าม	ค่อนข้างต่ำ
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	-0.343**	0.000	ตรงกันข้าม	ค่อนข้างต่ำ
4.ความมั่นใจ	-0.295**	0.000	ตรงกันข้าม	ค่อนข้างต่ำ
5.ความใส่ใจ	-0.284**	0.000	ตรงกันข้าม	ค่อนข้างต่ำ
รวม	-0.390**	0.000	ตรงกันข้าม	ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของพนักงานกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.390 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกมาก

จะทำให้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมลดลง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ และความใส่ใจ Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกทั้ง 5 ด้าน กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.356 -0.256 -0.343 -0.295 -0.284 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกทั้ง 5 ด้านมาก จะทำให้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมลดลง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Anova

ตาราง 26 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานที่ต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Anova
2. ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก <ul style="list-style-type: none"> - ความเป็นรูปธรรมของบริการ - ความเชื่อถือไว้วางใจ - การตอบสนองต่อผู้รับบริการ - ความมั่นใจ - ความใส่ใจ 	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Paired t-test Paired t-test Paired t-test Paired t-test Paired t-test
3. การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก <ul style="list-style-type: none"> - ความเป็นรูปธรรมของบริการ - ความเชื่อถือไว้วางใจ - การตอบสนองต่อผู้รับบริการ - ความมั่นใจ - ความใส่ใจ 	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson correlation Pearson correlation Pearson correlation Pearson correlation Pearson correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่มีต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบุคคลภายนอก

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน
2. ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก
3. การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 4,824 คน (ณ มิถุนายน 2553 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร

(Taro Yamane : 1967) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 ได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 369 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีก 11 ตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 380 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามสังกัดของพนักงาน คือ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็น พนักงานที่ไม่ได้ประจำHUB และHUB ทั้งหมด 6 HUB ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร และใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บ แบบสอบถามในแต่ละชั้นตามจำนวนที่กำหนดไว้ จนกว่าจะครบจำนวน 380 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการ ให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงานกับบริษัทใน กลุ่มธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questions) จำนวน 5 ข้อ และหน่วยงานที่สังกัด เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความ คาดหวัง และการรับรู้จริง ที่มีต่อปัจจัยด้านการ ให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ ของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบใช้สเกล ความสำคัญ (Importance Scale) ประกอบด้วยคำถามรวม 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามรวม 10 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน

2. ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

3. การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอสรุปพบการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี สังกัดสำนักงานใหญ่ และงานจัดส่งเอกสารเป็นงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความตั้งใจ ใฝ่ใจ และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

2. บุคลากรเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

3. บุคลิกภาพ การแต่งกายเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารเพียงพอ ทันสมัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

2. การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

2. ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความมั่นใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพรักษามารยาทดีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

2. สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

3. มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความใส่ใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. การรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

2. การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

3. การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการเสมออยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้จริงของพนักงาน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความตั้งใจ ใส่ใจ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

2. บุคลิกภาพ การแต่งกายเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3. บุคลากรเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารเพียงพอ ทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วของการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

2. การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
2. ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ และเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ด้านความมั่นใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยทึ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
2. สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
3. มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ด้านความใส่ใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. รายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
2. การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04
3. การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้จริงเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่าพนักงานมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก สูงกว่าการรับรู้จริง 5 ด้าน คือ ด้านความ

เป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ หมายความว่าพนักงานไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากบุคคลภายนอก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่า มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณารายข้อ พนักงานมีปัญหาในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่อง ข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน Outsource อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
2. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหา เรื่องพนักงาน Outsource ขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24
3. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเกี่ยวกับ ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชาระหว่าง Outsource และองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23
4. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเกี่ยวกับ ต้นสังกัดของ Outsource ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19
5. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่อง ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือปัญหาจากผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15
6. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องขาดการติดตาม และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14
7. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่องข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
8. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเรื่อง พนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพันกับองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92
9. การจ้างงานบุคคลภายนอกมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน Outsource ไม่มีคุณภาพ อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันไป มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกันไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.1 เพศ

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศหญิงมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมกว่าเพศชาย

1.2 ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาที่เกิดจากการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.50

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างเป็นรายคู่ กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.67

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 อายุงาน

อายุงานที่แตกต่างกันมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก โดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี

1.4 หน่วยงานที่สังกัด

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัด HUB งามวงศ์วาน HUB บางนา HUB รัชดา HUB ดันสน HUB มาบุญครอง และ HUB ธนบุรี

พนักงานที่ สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานที่สังกัด HUB ดันสน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัด HUB ดันสน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.43

พนักงานที่ สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานที่สังกัด HUB ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่สังกัด HUB ธนบุรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.78

พนักงานที่ HUB บางนา มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานที่สังกัด HUB ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่ HUB บางนา มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่ สังกัด HUB ธนบุรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.54

พนักงานที่ HUB งามวงศ์วาน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานที่สังกัด HUB ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่ HUB งามวงศ์วาน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากกว่าพนักงานที่ สังกัด HUB ธนบุรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.63

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Paired t-test ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ มีค่าความคาดหวังและการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกมาก (มีความพึงพอใจ) จะทำให้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมลดลง

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดรอบคอบ ชอบความเป็นระเบียบแบบแผน และเอาใจใส่ต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มองให้ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์. (2547 : 58) ได้ทำการศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิด จากการให้บริการการจ้าง งานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาที่เกิดจากการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้น และเมื่อมาตรฐานดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนองของพนักงานก็จะมองว่าสิ่งนั้นเกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์. (2547 : 58) ได้ทำการศึกษา ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมแตกต่างกัน

อายุงาน

อายุงานที่แตกต่างกันมีปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมมากกว่าพนักงานที่อายุงาน 1-5 ปี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานที่มีอายุงานมากขึ้น ย่อมมีความรู้สึกผูกพัน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และคาดหวังอยากให้องค์กรมีการพัฒนา ปรับปรุงในสิ่งที่ยังมีข้อบกพร่องให้ดียิ่งขึ้น เริ่มเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น หรือเปรียบเทียบกับประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา เมื่อไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้จึงทำให้เกิดปัญหาจากการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศรา เพชรศิริพันธุ์. (2546 : 131) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี อายุงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

หน่วยงานที่สังกัด

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาที่เกิด จากการให้บริการการจ้าง งานบุคคลภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาที่เกิด จากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก โดยรวมมากกว่าพนักงานที่

สังกัดHUBงามวงศ์วาน HUBบางนา HUBรัชดา HUBต้นสน HUBมาบุญครอง และ HUBธนบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกันตามแต่ละสภาพแวดล้อมเป็นอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศรา เพชรศิริพันธ์. (2546 : 132) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงาน แตกต่างกัน จะมีความพอใจต่างกันในการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

2. ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ ระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อการจ้างงานบุคคลภายนอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเชื่อว่าเมื่อองค์กรได้มอบหมายงานแต่ละประเภทให้บุคคลภายนอกรายใดรายหนึ่งรับผิดชอบ นั้นหมายความว่าบุคคลภายนอกรายนั้นย่อมมีความรู้ ความชำนาญ ศักยภาพที่ดีกว่ารายอื่นหรือดีกว่า พนักงานในองค์กรนั้นทำเอง จึงส่งผลให้ระดับความคาดหวังของพนักงานที่ใช้บริการบุคคลภายนอกสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคมา บุญทอง .(2550). ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร(รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการในการเดินทางจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทั้งหมดของผู้ใช้บริการ มีระดับไม่พึงพอใจ กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้จริงภายหลังการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง

3. การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ ความใส่ใจ มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าเมื่อการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มาก จะทำให้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกโดยรวมลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าถ้าพนักงานได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากบุคคลภายนอกแล้ว บุคคลภายนอกที่เข้ามาให้บริการงานต่างๆในองค์กร ก็จะไม่ได้รับการร้องเรียนจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ พาราสุรามาน ; ซีแทมล์; และ เบอริ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549: 188; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985) เรื่องช่องว่างของคุณภาพการบริการ ได้ระบุว่า ความล้มเหลวของการบริการ โดยทั่วไปมักเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น มาตรฐานคุณภาพของการให้บริการที่บริษัทกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ บริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าไว้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกต่ำกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุกๆด้าน ดังนี้

1. พนักงาน ที่มีปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก มากที่สุด คือ พนักงานเพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อายุงานมากกว่า 5 ปี สังกัดสำนักงานใหญ่ ดังนั้น ต้นสังกัดของบุคคลภายนอกควรมีการสรรหา คัดเลือก พนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามลักษณะงาน ที่ให้บริการ และควรอบรมพนักงานที่ส่งมาให้บริการในองค์กร ให้ทราบถึงวัฒนธรรม พันธกิจ หรือข้อมูล เกี่ยวกับองค์กรที่มาให้บริการในเบื้องต้น เพื่อที่พนักงานจะจะสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ และควรเข้ามาเยี่ยมเยียนพนักงาน ในสังกัดของตนเองเพื่อรับฟังปัญหาของพนักงาน หรือเปิดโอกาสให้พนักงาน สามารถเข้าถึงต้นสังกัดได้ง่ายขึ้น อีกทั้งต้นสังกัดของบุคคลและสายบริหารงานกลางควรเข้าไปตรวจสอบดูแลการให้บริการของบุคคลภายนอก ณ จุดให้บริการเพื่อให้ทราบปัญหาที่แท้จริงในการให้บริการ โดยเฉพาะสำนักงานใหญ่ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีปัญหามากที่สุด

2. ด้านความใส่ใจ คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกต่ำกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้มากที่สุด ดังนั้น สายบริหาร งานกลาง ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ควรมีการกำหนดรอบในการประชุมประจำเดือนเพื่อรับฟังปัญหาในการให้บริการ และควร

ให้ต้นสังกัดของบุคคลภายนอกเข้ามาตรวจสอบ หรือติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเพื่อจะได้รับการพบปัญหาที่แท้จริงในการให้บริการ และทางบริษัท หรือสายบริหารงานกลางควรมีการเปิดกว้างในการสรรหา และคัดเลือก ผู้ให้บริการรายใหม่ให้เข้ามานำเสนอการให้บริการ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ เพื่อที่บริษัทจะได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกต่ำกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้ เป็นอันดับสอง ดังนั้น สายบริหารงานกลางควรกำหนด ข้อตกลงในการให้บริการ (TOR) ให้มีความชัดเจนทั้งในเรื่องภาวะเบี่ยงของพนักงานที่ให้บริการ และการทดแทนงาน หากไม่สามารถปฏิบัติได้ตาม TOR ทางต้นสังกัดของบุคคลภายนอกจะต้องชำระค่าปรับ และจำนวนค่าปรับจะมีผลต่อการต่อสัญญาในปีต่อไป กล่าวคือ ถ้ามีจำนวนค่าปรับมากแสดงว่าต้นสังกัดของบุคคลภายนอกรายนั้น ยังขาดศักยภาพในการบริหารจัดการบุคลากร ในส่วนอุปกรณ์ และเครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ ต้นสังกัดของบุคคลภายนอกจะต้องจัดสรรเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่พนักงานที่ให้บริการให้ครบถ้วน ไม่มาใช้ร่วมกับส่วนของบริษัทผู้ให้บริการ เพราะการจ้างงานบุคคลภายนอกเป็นการจ้างทั้งระบบ

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกต่ำกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้เป็นอันดับสาม ดังนั้น ต้นสังกัดของบุคคลภายนอกควรจัดให้มีการอบรม Service Mind แก่พนักงานในสังกัด เพราะลักษณะงานของบุคคลภายนอกเป็นงานบริการ ทั้งหมด และสายบริหารงานกลาง จะต้องตรวจสอบการบริการ โดยการทำแบบประเมินงานบริการจากบุคคลภายนอกเป็นรายไตรมาส พร้อมเข้าไปสำรวจการให้บริการจริงตาม HUB ต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคคลภายนอก เนื่องจากบริษัทมีหลาย HUB ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละ HUB มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด พื้นที่ให้บริการจึงไม่สะดวกในงานบริการหลายงาน ทางต้นสังกัดของบุคคลภายนอกควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในบางงาน เช่น งาน Messenger พนักงานไม่ต้องมานั่งประจำที่บริษัทแต่ส่งงานในระบบ และออกปฏิบัติงานตามใบสั่งงาน โดยให้ต้นสังกัดของบุคคลภายนอกเป็นผู้ควบคุมและจัดสรรงาน พร้อมทั้งทำสรุปงานประจำวัน และสรุปปัญหาต่างๆ รายงานแก่สายบริหารงานกลาง

5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกต่ำกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้เป็นอันดับสี่ ดังนั้น ต้นสังกัดของบุคคลภายนอกควรมีการอบรมพนักงานในสังกัดก่อนส่งพนักงานมาปฏิบัติ เช่น พนักงานขับรถ ควรต้องมีความรู้เรื่องเส้นทาง รู้เส้นทางไป HUB ต่างๆ โดยที่ไม่ต้องมาอธิบายซ้ำ มีความรู้เรื่องเครื่องยนต์เบื้องต้น เป็นต้น และควรมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

6. ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกต่ำกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด ดังนั้น ต้นสังกัดของบุคคลภายนอก ควรมีการพัฒนาระบบงาน และบุคลากร ในการให้บริการอยู่เสมอ โดยต้องให้พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ในงานอย่างถ่องแท้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และตอบข้อซักถามต่างๆอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

7. ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่าปัญหาเรื่อง ผลตอบแทนและสวัสดิการของบุคคลภายนอกเป็นปัญหามากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับผลตอบแทนเพียงตามค่าแรงขั้นต่ำ และประกันสังคมเท่านั้น ทำให้พนักงานมีการ Turnover บ่อย งานขาดความต่อเนื่อง ทำให้ต้องสอนงานใหม่บ่อยครั้ง ดังนั้น ต้นสังกัด ของบุคคลภายนอกต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติโดย อาจมีการให้โบนัสประจำปี มีสวัสดิการเงินกู้ต่างๆ หรือสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคคลภายนอกขาดความตระหนักในพันธกิจขององค์กร ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชา ต้นสังกัดไม่ติดตามประเมินผลพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงาน ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน ขาดการติดตามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ข้อมูลในองค์กรไม่มีความปลอดภัย พนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพันกับองค์กร พนักงานไม่มีคุณภาพ

สายบริหารงานกลาง จะต้องนำประเด็นปัญหาที่ได้จากการวิจัย เข้าไปประชุมร่วมกับต้นสังกัดบุคคลภายนอก และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ถึงแม้ว่าระดับความสัมพันธ์จะค่อนข้างต่ำ แต่ปัญหาจากการให้บริการดังกล่าวอาจส่งผลในระยะยาว และควรกำหนดในเงื่อนไขการให้บริการของบุคคลภายนอกจะต้องมีหัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการในทุกประเภทงานเพื่อที่จะได้แก้ปัญหาได้ทันที่ และสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับพนักงานได้ทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่นำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกการจ้างงานจากบุคคลภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขในการให้บริการ(TOR) ของบุคคลภายนอก
2. ควรมีการศึกษาถึงความเสี่ยงจากการจ้างงานบุคคลภายนอกของแต่ละประเภทงาน เพื่อนำมาพิจารณาประเภทงานที่ให้บุคคลภายนอกดำเนินการแทนบริษัท



- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 11*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เนรมิตการพิมพ์.
- (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552, 9 กุมภาพันธ์). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2553, จาก <http://www.tpa.or.th>
- ธนาวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *[ออกกะไน เซชั่น บี เฮฟเวีย] Organizational Behavior*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน). (2552, 2 กรกฎาคม). *ประกาศที่ ปธธ.421/2552 เรื่อง นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกของกลุ่มธนาชาติ*.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธา. (2549). *การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุศรา เพชรศิพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภาดา บุญทอง. *ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มานพ เพิ่มพูน. (2549, สิงหาคม). *การลงทุนที่คุ้มค่าเลือก Outsourcing ดีกว่า*. วารสาร The Magazine for Chief Information Office. 2549(40): 52-53.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2537). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์. (2547). *ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ยูเรก้า.
- สายทรัพย์ากรบุคคลกลาง. (2553, มิถุนายน). สัมภาษณ์โดย มยุรี บุญบัง ที่ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.
- สุณี บุญรุ่ง. (2549). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวารี ยิ้มละมัย; ต่อศักดิ์ ศิริโหวาร; และ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม. (2551, พฤษภาคม-สิงหาคม). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก*. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 3(2): 85-91.
- โครงการสำรวจค่าตอบแทน. (2553). *กระบวนการของการรับรู้*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2553, จาก <http://salary.siamhrm.com>
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A.; & Parasuraman, A. *Quality Counts in Services, too*. Business Horizons, May-June, pp.44-52, 1985.
- Gronroos Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Loxington: Lexington Books.
- Hertung, Joachim. (2001, May). *Testing for Homogeneity in combining of two-armed trials with normally distributed responses*. The Indian Journal of Statistics. 63 (289-310).
- Parasuraman A; Zeithaml Valarie A; & Berry Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research". Journal of Marketing. 49 (41-50).
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1986, August). *SERQUAL, :A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality*. Marketing Science Institute, Working Paper Report No.86-108.
- (1988). *SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of retailing 64:12-40.
- (1990). *Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectation*. New York: A Division of Macmillan, Inc.
- (1998). *SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of retailing 64:12-40.

Tenner and De Tero. (1992). *Total Quality Management : Three step to continuous improvement*. Reading,M.A: Addison-Wesley.

Yamane, Taro. (1967). *Statistic, AN Introductory*.2th Edition. New York: Harper and Row.





ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม **แบบสอบถาม**

การวิจัยเรื่อง : ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใน กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของ พนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความจริง ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามไว้เป็นความลับ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอกของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร โดย

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับก่อนใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่ท่านได้รับจริงหลังจากใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก					รายการ	ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพ การให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก				
น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
					1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จาก Outsource					
					1.1 มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ เช่น มีพนักงานทดแทนเมื่อมีพนักงานประจำลา เป็นต้น					
					1.2 บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความเป็นระเบียบ ที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร					
					1.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีเพียงพอ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Barcode ในการติดตามเอกสาร เป็นต้น					
					1.4 ความตั้งใจ ใส่ใจ และมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ไม่ละทิ้งงาน แจ้งผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าทุกครั้งที่มา เป็นต้น					

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก					รายการ	ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพ การให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก				
น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
					2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ที่มีต่อ Outsource					
					2.1 ความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ เช่น พนักงานจัดส่งเอกสารสามารถจัดส่งเอกสารได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และถูกต้อง เป็นต้น					
					2.2 การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ					
					3. Outsource สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
					3.1 ความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่ เช่น พนักงานไม่เกี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น					
					3.2 ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้น					
					4. Outsource สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ (Assurance)					
					4.1 มีทักษะ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ เช่น พนักงานจัดเลี้ยงมีความเชี่ยวชาญเรื่องการจัดเลี้ยงจัดประชุมในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น					
					4.2 พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
					4.3 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่ใช้บริการ					

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก					รายการ	ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพ การให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอก				
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
					5. Outsource มีความใส่ใจต่อผู้รับบริการ (Empathy)					
					5.1 การพบปะ และเข้ามาเยี่ยมเยียน ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการประชุมเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานระหว่าง Outsource กับองค์กร เป็นต้น					
					5.2 การรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
					5.3 การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ให้บริการเสมอ เช่น มีระบบ GPS เป็นต้น					

ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ Outsource	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย					
2. ขาดการติดตาม และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ Outsource	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
3. ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือปัญหาจากผู้ใช้บริการ					
4. พนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพัน กับองค์กร					
5. ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชา ระหว่าง Outsource และ องค์กร					
6. พนักงาน Outsource ขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจของ องค์กร เพราะคิดว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
7. ต้นสังกัดของ Outsource ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมา ปฏิบัติงานในองค์กร					
8. ข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน Outsource ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
9. พนักงาน Outsource ไม่มีคุณภาพ					
10. ปัญหาอื่น ๆ โปรด ระบุ.....					

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาให้การตอบแบบสอบถาม ***



ภาคผนวก ข
จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 0519.12/5755

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๗ ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวมยุรี บุญบัง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการ ให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวมยุรี บุญบัง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 083-778-3917



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/575-6

วันที่ 17 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุรี บุญบัง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉกัณฑ์ กุฬิสร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุรี บุญบัง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ตันดิวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	มยุรี บุญบัง
วันเดือนปีเกิด	16 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	256 พีระแมนชั้น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) 128/22 ชั้น 38 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) จากมหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2554	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

