

ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน
กรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

สารนิพนธ์
ของ
นายณัฐนันท์ ศวิตชาติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.21

ณ 451ค

ร. 3

ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน
✓
กรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

บทคัดย่อ

ของ

นายณฐาณ ศวิตชาติ

24 I.I.H. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

h 224710

ณัฐนันท์ ศวิตชาติ (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย

การวิจัยในครั้งนี้ จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร และด้านนโยบายของโครงการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทสมาชิก ระยะเวลาประกอบกิจการ รายได้ของกิจการต่อเดือน และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง จำนวน 229 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ การแจกจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้งมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านที่เกี่ยวกับธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
3. สมาชิกที่มีอายุ สถานภาพ ประเภทสมาชิก รายได้ต่อเดือนต่างกัน และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านการบริการสินเชื่อ และด้านนโยบายของโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านพนักงานสมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
5. สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมและด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

THE MEMBER'S SATISFACTION WITH THE SERVICE OF THE PEOPLE
GOVERNMENT SAVING BANK PROJECT: A CASE STUDY OF
NANG LOENG BRANCH.

AN ABSTRACT
BY
MR.NUTHA SWITCHART

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
May 2003

Nutha switchart. (2003). *The member's satisfaction with the service of the people Government Saving Bank Project. A Case Study of Nang Loeng Branch*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Assist. Prof. Supee Limthai.

The purposes of the research were to study and compare the satisfaction of toward the people Government Savings Bank Project. Case Study: Nang Loeng Branch in four aspects: staff's service , loan service , about bank holders and policy of project aspects , classified by sex ,age, educational level , marital status , type of member, period in business, income per month ,and amount of loan.

Samples of this research were 229 members; data was collected by means of questionnaires. Statistic information was analyzed in form of; percentage, mean, standard deviation, t-test, One -Way Analysis of Variance.

The conclusion of the research revealed as follows:

1. The member's satisfaction for the service of the people Government Savings Bank Project was high level in overall and each aspects.
2. There was no statistical significant difference for the member's satisfaction in service of the people Government Savings Bank Project in overall and each aspects with different sex, except bank holders aspect, there was statistical significant difference level at 0.05.
3. There was no statistical significant difference for the member's satisfaction in service of the people Government Savings Bank Project in overall and each aspects with difference age, marital status, type of member, income per month and amount of loan.
4. There was statistical significant difference level at 0.01 for the member's satisfaction in service of the people Government Savings Bank Project in all aspects with difference educational level ,except staff's service aspect , loan service aspect and policy of project aspect ,there was statistical significant difference level at 0.01.
5. There was statistical significant difference level at 0.05 for the member's satisfaction in service of the people Government Savings Bank Project in all aspects with difference the period in business.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่.....๘.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทยอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำ กำลังใจ และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ตลอดจนคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ได้แก่ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาตา สิริกุดตา ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ศาสตราจารย์ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และ อาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้กล่าวมา ในที่นี้ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดเวลาที่ได้ศึกษาหลักสูตรนี้ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

ขอขอบคุณสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณคุณศุภชัย สุจิรังษี ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่อนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในด้านสถานที่ในการเก็บข้อมูล และในด้านอื่นๆอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ณัฐนันท์ ศวิตชาติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน	8
การดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน	8
เงื่อนไขในการให้บริการสินเชื่อ	8
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
ขอบข่ายของความพึงพอใจ	14
ทฤษฎีการจูงใจคน	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	27
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	28
การรวบรวมข้อมูล	29
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สังเขป ความมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	55
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	58
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	63
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก	68
ภาคผนวก ข	73
ภาคผนวก ค	77
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	79

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทสมาชิก ระยะเวลาในการประกอบกิจการ และจำนวนเงิน ที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้	34
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงาน การบริการสินเชื่อ ด้านเกี่ยวกับสถานที่ และด้านนโยบายของโครงการ ธนาคารประชาชนในภาพรวม	36
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงานรายข้อ	37
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านการบริการสินเชื่อ รายข้อ	38
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร รายข้อ	39
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านนโยบายของ โครงการรายข้อ	40
7	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามเพศ	41
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยจำแนกตาม ระดับอายุ	42
9	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามระดับอายุ	43
10	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	44
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ	45
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยจำแนกตาม ประเภทสมาชิก	46
13	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามประเภทสมาชิก	47

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยจำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบการ	48
15	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามเวลาในการ ประกอบการ	49
16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบการ	50
17	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ	50
18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านการบริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ	51
19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ	52
20	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านนโยบายของ โครงการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ	53
21	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	54

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 แสดงโครงสร้างวงจรการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน	10
3 แสดงโครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการธนาคารประชาชน	11
4 แสดงโครงสร้างขั้นตอนการรับสมัครสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	12
5 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ	15
6 แสดงโครงสร้างลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์	17

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงสถาปนาคลังออมสินขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 จากพระราชปณิธาน ที่ทรงมุ่งหวังให้คลังออมสินเป็นสถาบันหลักในการส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สินด้วยบทบาทภารกิจเริ่มต้น คือ มุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่ปวงชนชาวไทย จากนั้นถึงวันนี้ จากคลังออมสินมาสู่การเป็นธนาคารออมสิน ธนาคารของรัฐที่ยังคงไว้ซึ่งบทบาทสำคัญ คือ การออม จนสามารถเป็นแหล่งเงินออมให้แก่ภาครัฐ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งยังคงเป็นกลไกของรัฐเพื่อสนับสนุนให้เกิดเสถียรภาพทางการเงินของประเทศรวมถึงการเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาครัฐกิจเอกชน และด้วยบทบาทการดำเนินงานให้บริการเพื่อให้เกิดการออมเงินแก่ประชาชน ตลอดจนส่งเสริมสวัสดิภาพในทางทรัพย์สิน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความผูกพัน พึงพอใจ และศรัทธา วางใจต่อกัน อันยาวนานระหว่างปวงชนกับธนาคารออมสิน ซึ่งประจักษ์ได้จากบัญชีเงินฝากมีจำนวนมากกว่า 20 ล้านบัญชีของประชาชนหลากหลายอาชีพที่ผ่านสาขาธนาคารทุกท้องถิ่นทั่วประเทศจนกล่าวได้ว่า ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของปวงชนหรือประชาชนอย่างแท้จริงที่มีการดำเนินงานโดยมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจของปวงชนชุมชน และสังคมโดยรวม

ต่อมาในปี 2538 เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ และส่งผลต่อประเทศไทยเรื่อยมา จากสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมดังกล่าว มีผลก่อให้เกิดกลุ่มคนว่างงาน ยากจน และด้อยโอกาสเพิ่มมากขึ้นในสังคมทำให้ประเทศต้องการความมั่นคง เข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และรวมถึง สังคมฐานราก โดยเฉพาะชุมชนทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนทั้งในเมืองและชนบทประสบปัญหาการด้อยโอกาสทางการเงินไม่สามารถใช้บริการทางการเงินในระบบตามปกติได้ เนื่องจากการขาดเครดิตทางการเงิน

จากภาวะการณดังกล่าวทำให้รัฐบาลสมัย พตท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร เป็นรัฐมนตรีต้องออกนโยบายเร่งด่วนโดยแถลงต่อรัฐสภาเมื่อ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 คือ การส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยประชาชนผู้ยากจนที่ขาดโอกาสทางการเงิน ให้ได้รับบริการทางการเงิน และการสนับสนุนอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับในการประกอบอาชีพ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพความเป็นอยู่ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงและยั่งยืนทางเศรษฐกิจ ของประเทศ เป็นการสร้างทางเลือกและลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ในระบบซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการสร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเอง

รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้ธนาคารออมสินจัดให้มีการบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและขาดโอกาสในการเข้าถึงการบริการทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบันได้เต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ธนาคารออมสินจึงได้เปิดให้บริการทางการเงินภายใต้ชื่อ “ โครงการธนาคารประชาชน ” พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนให้เป็นไปอย่างครบวงจร ประกอบกับธนาคารออมสินมีศักยภาพในการดำเนินการเพียงพอกล่าวคือมีสาขากระจายอยู่ทุกภาคทั่วประเทศจำนวนกว่า 578 สาขา ซึ่งธนาคารสามารถใช้สาขาเป็นกลไกในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับธนาคารมีประสบการณ์ในการให้สินเชื่อในระดับหนึ่งพร้อมกันนี้การเปิดให้บริการโครงการธนาคารประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาสภาพคล่องของธนาคารได้อีกทางหนึ่งด้วย

ธนาคารออมสินได้นำโครงการนี้ เสนอกระทรวงการคลัง ต่อมากระทรวงการคลังได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2544 และเพื่อให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่าง

มีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมทั้งทางด้านการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบงานต่างๆ ของธนาคาร โดยจัดให้มีการสัมมนาผู้บริหารของธนาคารและจัดฝึกอบรมแก่พนักงานสาขาทุกสาขา พร้อมทั้งพัฒนาระบบงานของธนาคารทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและด้านสารสนเทศ โดยได้จัดทำระบบงานตรวจสอบข้อมูลด้านสินเชื่อไว้

ธนาคารออมสินในฐานะและบทบาทการเป็นธนาคารของปวงชนที่ดำเนินงานเพื่อปวงชน และมุ่งหวังจะก้าวสู่การเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน จึงนับเป็นภารกิจสำคัญของธนาคารออมสิน ที่จะร่วมสร้างสรรค์ให้บริการสวัสดิการทางสังคม เพื่อความเป็นปึกแผ่น เข้มแข็ง มั่นคง และเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมทุกด้านให้มากที่สุด ดังนั้นปัญหาก็คือ ทำอย่างไรที่ธนาคารจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินให้ดียิ่งขึ้นจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริการของโครงการมากยิ่งขึ้น ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเอื้อให้โครงการมีความสำเร็จและยังเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการดำเนินงานของโครงการโดยรวมอีกด้วย

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าประเด็นปัญหาเรื่องดังกล่าวคือ ทำอย่างไรที่จะสร้างความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการของโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน โดยมุ่งหาคำตอบที่สำคัญ คือ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด และ โครงการดังกล่าวสามารถเอื้อประโยชน์ให้กับสมาชิกโครงการมากน้อยเพียงใด รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ จากสมาชิกเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ประกอบกับผู้วิจัยเป็นพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน สาขานางเลิ้ง ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เพื่อประโยชน์ในการนำผลการศึกษามาพัฒนาประสิทธิภาพรวมทั้งคุณภาพในการให้บริการของโครงการที่ผู้วิจัยรับผิดชอบเพื่อให้สมาชิกของโครงการมีความพึงพอใจ และ ในการแสวงหาข้อเสนอแนะแนวทางที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพิจารณาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโครงการ รวมทั้งข้อประโยชน์ต่างๆ ที่เอื้อต่อสมาชิก ที่จะส่งผลต่อกระทบต่อโครงการในอนาคต คือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร และด้านนโยบาย ของโครงการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทสมาชิก ระยะเวลาประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้
3. เพื่อรวบรวมผลการวิจัยและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการให้บริการแก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นประโยชน์ต่อพนักงานธนาคารในการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ เพื่อพัฒนาด้านการบริการตามหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองกับความต้องการของสมาชิกของโครงการมากขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะนำไปปรับปรุงกิจกรรมการดำเนินงานและระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ ของโครงการธนาคารประชาชนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกโครงการมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในปี พ.ศ. 2545
จำนวน 229 คน (ข้อมูลบัญชีรายชื่อสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ณ 30 พฤษภาคม 2545)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ไม่เกิน 30 ปี
 - 2.2 อายุ 31 – 40 ปี
 - 2.3 อายุ 41 – 50 ปี
 - 2.4 มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพ
 - 4.1 โสด
 - 4.2 สมรส
5. ประเภทสมาชิก
 - 5.1 ร้านค้า
 - 5.2 รถยนต์เร่
 - 5.3 แผงค้า / แผงลอย
 - 5.4 รถเข็น / หาบเร่

6. ระยะเวลาในการประกอบการ
 - 6.1 ไม่เกิน 1 ปี
 - 6.2 2 – 3 ปี
 - 6.3 3 ปีขึ้นไป
7. รายได้ต่อเดือน
 - 7.1 ไม่เกิน 10,000 บาท
 - 7.2 10,001 – 20,000 บาท
 - 7.3 สูงกว่า 20,000 บาท
8. จำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้
 - 8.1 ไม่เกิน 15,000 บาท
 - 8.2 15,000 – 20,000 บาท
 - 8.3 20,001 – 30,000 บาท

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ซึ่งครอบคลุมปัจจัยบริการในด้านต่างๆ ของธนาคารอันได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านพนักงาน
2. ความพึงพอใจด้านการบริการสินเชื่อ
3. ความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร
4. นโยบายของโครงการธนาคารประชาชน

นิยามศัพท์

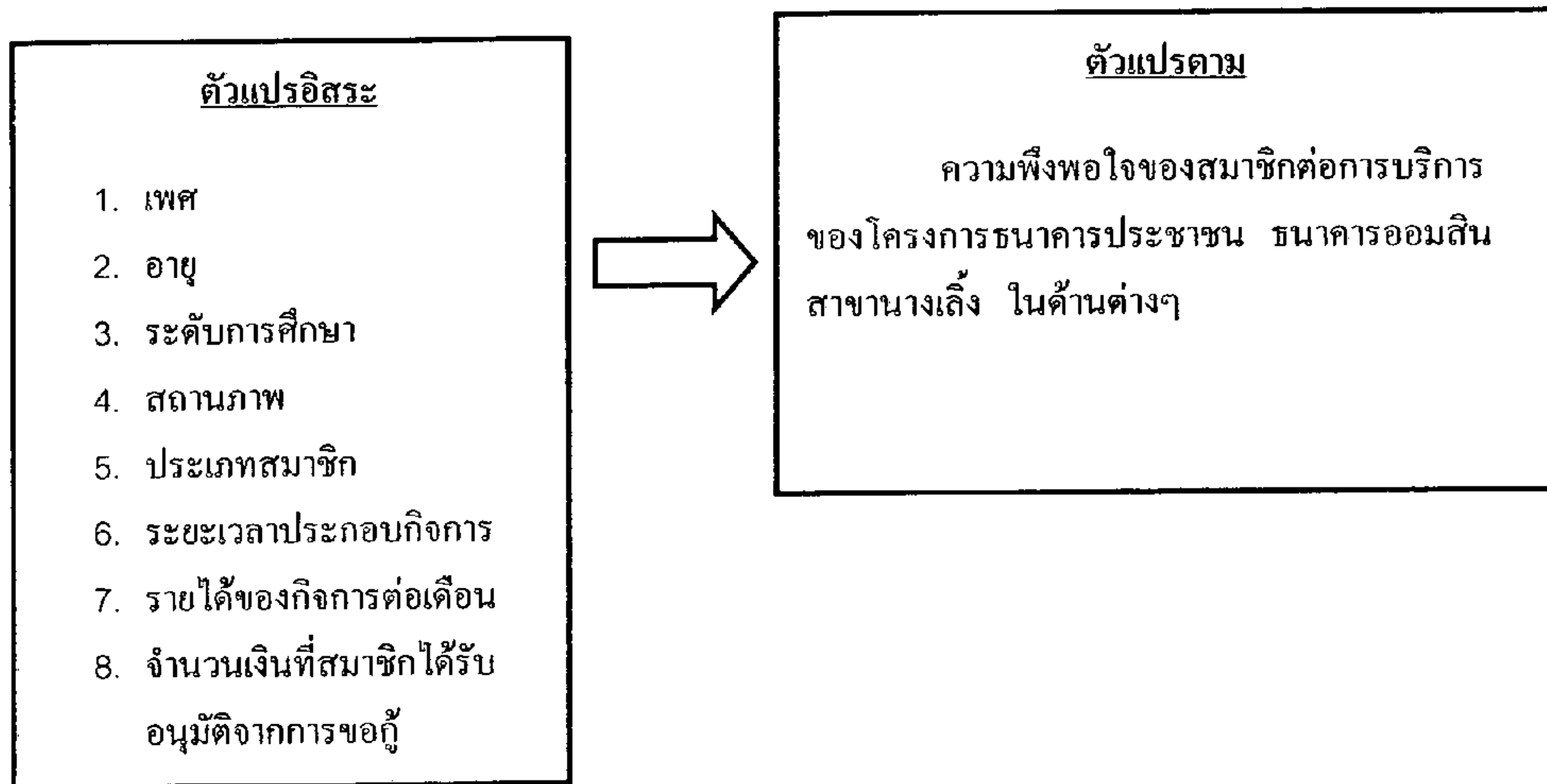
1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง
2. โครงการธนาคารประชาชน หมายถึง โครงการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำที่จัดตั้งขึ้นจากนโยบายรัฐบาลโดยธนาคารออมสินเป็นธนาคารซึ่งดำเนินโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยให้ประชาชนที่ขาดโอกาสทางการเงินให้สามารถใช้บริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง
3. สมาชิก หมายถึง ประชาชนที่เป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง และได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากโครงการธนาคารประชาชน ไปแล้วตั้งแต่เปิดโครงการถึงเดือนพฤษภาคมปี พ.ศ. 2545 โดยแบ่งออกเป็นสมาชิกประเภทร้านค้า รถยนต์เร่ แผงค้า / แผงลอย รถเข็น / หาบเร่
4. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของสมาชิกที่มีต่อการสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกของธนาคารในการบริการด้านต่างๆดังต่อไปนี้
 - 4.1 ด้านพนักงานหมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของพนักงานโครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ การแต่งกายของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงาน ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความสามารถในการให้บริการลูกค้าตามหน้าที่ของพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้ารายต่างๆอย่างเสมอภาค ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำปรึกษาแนะนำ ความสามารถในการตอบข้อสงสัยต่างๆจากสมาชิก ความพอเพียงของจำนวนพนักงานในการให้บริการสมาชิก

4.2 ด้านการบริการสินเชื่อ หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารได้แก่ ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อ ความรวดเร็วในการบริการสินเชื่อ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อ การจัดลำดับการเข้ารับบริการก่อนหลัง ความสะดวกในการติดต่อกับแผนกสินเชื่อ การแจ้งข้อมูลของสินเชื่อให้สมาชิกทราบ การให้คำแนะนำต่างๆทั้งก่อนและหลังปล่อยเงินกู้ วิธีดำเนินการเร่งรัดหนี้สินของแผนกสินเชื่อ การผ่อนผันการชำระค่างวดให้แก่สมาชิก

4.3 ด้านที่เกี่ยวกับธนาคารหมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสถานที่ของธนาคารในเรื่องของทำเลที่ตั้งของธนาคาร ความปลอดภัยขณะมาใช้บริการ ความสะอาดของบริเวณธนาคารความเย็นของเครื่องปรับอากาศ ความเพียงพอของที่นั่งในธนาคาร ระดับเสียงภายในธนาคาร ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่มีไว้ให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ สภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงธนาคาร

4.4 ด้านนโยบายโครงการธนาคารประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อนโยบายด้านต่างๆ ได้แก่ จำนวนวงเงินที่ให้สมาชิกกู้ในแต่ละครั้ง จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ ระยะเวลาในการชำระค่างวด การรับฝากเงินนอกสำนักงาน อัตราดอกเบี้ยที่ทางธนาคารกำหนดให้กู้ยืม การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพื่อประกอบอาชีพ การกำหนดให้มีการจับกลุ่มค้าประกันระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง การกำหนดให้มีการเปิดบัญชีออมภายในกลุ่มของสมาชิก การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการประกอบอาชีพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
5. สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
6. สมาชิกที่มีประเภทการประกอบกิจการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
7. สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
8. สมาชิกที่ได้รับจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะได้กล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิด และวิธีดำเนินการวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

- 1.1 การดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน
- 1.2 เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
- 1.3 วงจรการให้บริการธนาคารประชาชน
- 1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการธนาคารประชาชน
- 1.5 การรับสมัครสมาชิก

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีการจูงใจของคณ Maslow's
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.3.1 แนวคิดการให้บริการ
 - 2.3.2 แนวคิดการบริการสมาชิกหรือผู้ใช้บริการ
 - 2.3.3 แนวคิดด้านสมาชิกสัมพันธ์

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. วงเงินกู้ครั้งแรก ไม่เกินรายละ 15,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 13 งวด
2. วงเงินกู้ครั้งต่อไป ไม่เกินรายละ 30,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 25 งวด

อัตราดอกเบี้ย

ธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ร้อยละ 1 ต่อเดือน ซึ่งผู้กู้จะต้องผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน โดยหักจากบัญชีเงินฝากของสมาชิก หากสมาชิกรายได้ไม่ชำระหนี้ตามกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันควร ธนาคารจะคิดค่าปรับจากเงินต้นของงวดนั้นในอัตรา ร้อยละ 1.5 ต่อเดือน

หลักประกัน

ในกรณีที่ใช้บุคคลค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. คุณสมบัติทั่วไป
 - 1.1 ผู้ค้ำประกันต้องมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์
 - 1.2 ถิ่นที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้
 - 1.3 ค้ำประกันผู้กู้ได้ไม่เกิน 2 คน
 - 1.4 ไม่เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ประเภทอื่นของธนาคาร
2. คุณสมบัติเฉพาะ
 - 2.4 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนค้ำประกัน ซึ่งเป็นสมาชิกในธนาคารออมสินสาขาเดียวกันกับผู้กู้จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน
 - 2.5 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานองค์การของรัฐ ซึ่งจะต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ ระดับ 3 ขึ้นไป หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ หรือมีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าระดับ 3
 - 2.6 ผู้มีรายได้ประจำ ซึ่งทำงานในองค์กรนั้น เป็นระยะเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 2 คน
 - 2.4 ลูกค้ายืมเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารออมสินที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ

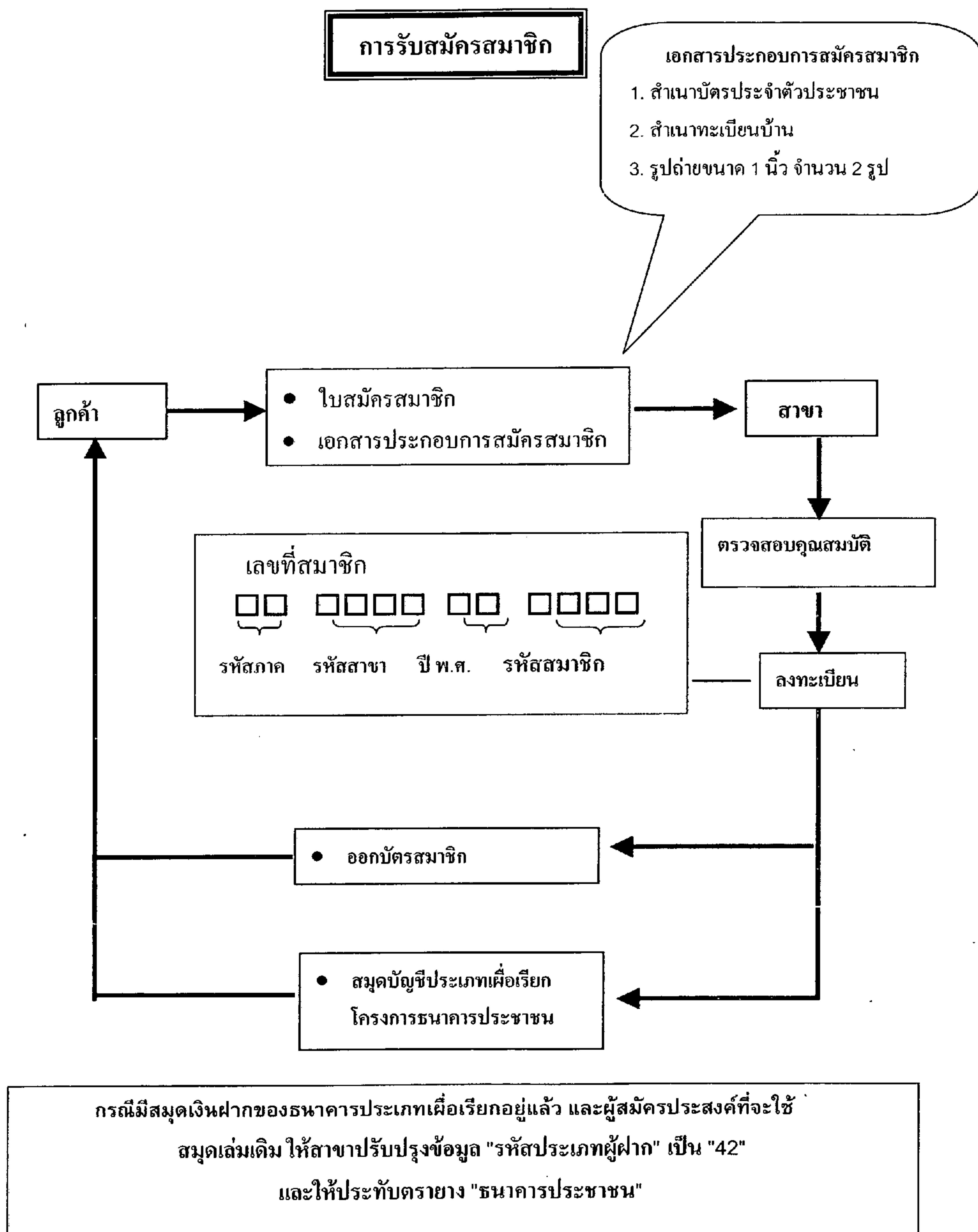
กรณีที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน สามารถใช้หลักทรัพย์ได้ทั้งอสังหาริมทรัพย์ และ สสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นของผู้กู้ หรือของบุคคลอื่นที่ยินยอมให้ค้ำประกัน ดังต่อไปนี้

1. สมุดเงินฝากออมสิน และหรือสลากออมสินพิเศษ โดยเงินฝากในบัญชีต้องคุ้มกับมูลหนี้
2. สสังหาริมทรัพย์ที่มีทะเบียน ได้แก่ รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ และได้ทำประกันภัยเรียบร้อยแล้ว โดยคำนึงถึงอายุการใช้งานประกอบการพิจารณา
3. อสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีสาธารณูปโภคตามความจำเป็น และทางสาธารณะประโยชน์ ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้า - ออกได้สะดวก

บริการพิเศษ

สมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้จะได้รับการประกันอุบัติเหตุ ตลอดระยะเวลาสัญญา โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. วงเงินกู้ไม่เกิน 15,000 บาทได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท
2. วงเงินกู้เกินกว่า 30,000 บาทได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท



ภาพประกอบ 4 แสดงโครงสร้างขั้นตอนการรับสมัครสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการ (Services Satisfaction)(ประนอม วรวิทย์. 2539 7 ; อ้างอิงจาก แสง รัตนมงคลมาศ และคณะ.2537:3)ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งประกอบไปด้วยความหมายของความพึงพอใจ ขอบข่ายของความพึงพอใจองค์ประกอบของความพึงพอใจ และทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ Maslow

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (อดิศร สุขกมล. 2541: 5; อ้างอิงจาก Chaplin, 1968: 437) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับการบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ทางจิตวิทยากล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบมักจะขึ้นกับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เร้าอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีกับบุคคลย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ในทางที่ดี

2. สภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล มีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่ดี

3. ทักษะคติ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว ย่อมเกิดอารมณ์ในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นได้ แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจหรือชอบสิ่งใดจะมีทัศนคติทางบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นเช่นกัน

ซรีนิ เดชจินดา (2530: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จาปาเทศ (2533: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจ" ต่าง ๆ กันไปแต่พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้น มีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบต่าง ๆ (Allport. 1935: 222) ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบใจ พอใจเห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สนองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความต้องการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยา ด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึง ทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ตลอดจนสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร สีมาเสริม และสมชัย ไสริจจะ. 2517 : 81)

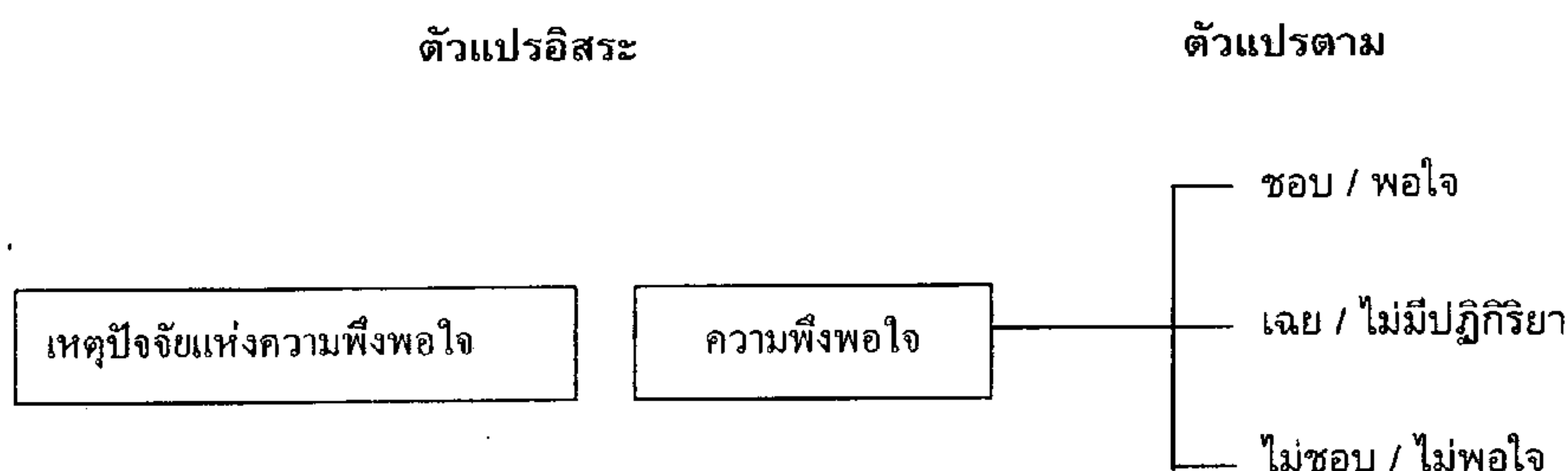
2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยสมาชิกหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของการศึกษาเรื่องนี้ อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือการศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุ หรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา หรืออื่น ๆ ตามแนวของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหายา่งน้อยสองประการ คือ (แสงว รัตนมงคลมาศ และคณะ. 2537 : 5)

(1) ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผลเนื่องจากความพึงพอใจหมายถึงปฏิกิริยาความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึง "งาน" หรือ "บริการ" การศึกษาระดับความพึงพอใจ จึงหมายถึงการศึกษาที่ต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่องานนั้นหรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใดหรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายและที่สุดหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่สองคือการค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือ หาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจหรือไม่พอใจ

จากประเด็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ในกรอบแนวคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจ

ดังนั้น ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่องความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ และนโยบายของสถานที่ทำงาน เป็นต้น

(2) ความไม่สมดุลสมผลของตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง กรณีความพึงพอใจ ตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของสังคมไทยเท่าที่ผ่านมา พบว่าได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ มาเป็นตัวแปรสาเหตุแห่งความพึงพอใจเป็นหลัก

ในเชิงตรรกะ ตัวแปรเหล่านี้ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความพึงพอใจ แต่เป็นตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้เรารู้เท่านั้น เช่น กรณีเพศกับความพึงพอใจ เราก็คงจะรู้เพียงว่า เพศหญิงหรือเพศชาย มีความพึงพอใจระดับใด ไกล่เคียงกันหรือแตกต่างกัน ถ้าจะกล่าวในเชิงศาสตร์ (Science) ตัวแปรเหล่านี้ อยู่ในระดับการจำแนก (Classification) ในศาสตร์เท่านั้น คือ จะตอบคำถามว่า "เป็นอะไร" (What) เท่านั้น ไม่ได้ตอบคำถามว่า "ทำไม" (Why) แต่อย่างใด ดังนั้นการนำตัวแปรเหล่านี้มาเป็นตัวแปรเหตุ จึงเป็นการกระทำโดยไม่มีกฎเกณฑ์ และทำตามอำเภอใจ (Arbitration) ของผู้วิจัย และยิ่งไปกว่านั้นไม่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาให้บริการได้อย่างเป็นจริงในเชิงปฏิบัติ ยกตัวอย่าง เช่น หากเราพบว่า คนมีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจสูงกว่าคนมีรายได้สูง เราจะไม่อาจเปลี่ยนแปลงให้คนมีรายได้สูงกลายเป็นคนมีรายได้ต่ำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้ การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการเป็นการวิจัยที่มีเป้าหมาย เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงาน ดังนั้นเราจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง (Authentic Cause) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหารับปรุงให้ตรงกับความรู้สึกความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

2.2 ทฤษฎีการจูงใจคน

(สุนีย์ ปานกำเหนิด. 2538: 15; อ้างอิงจาก Maslow 1954: 80) ได้เขียนทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ (Maslow) กล่าวถึงสิ่งจูงใจความต้องการมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดเช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

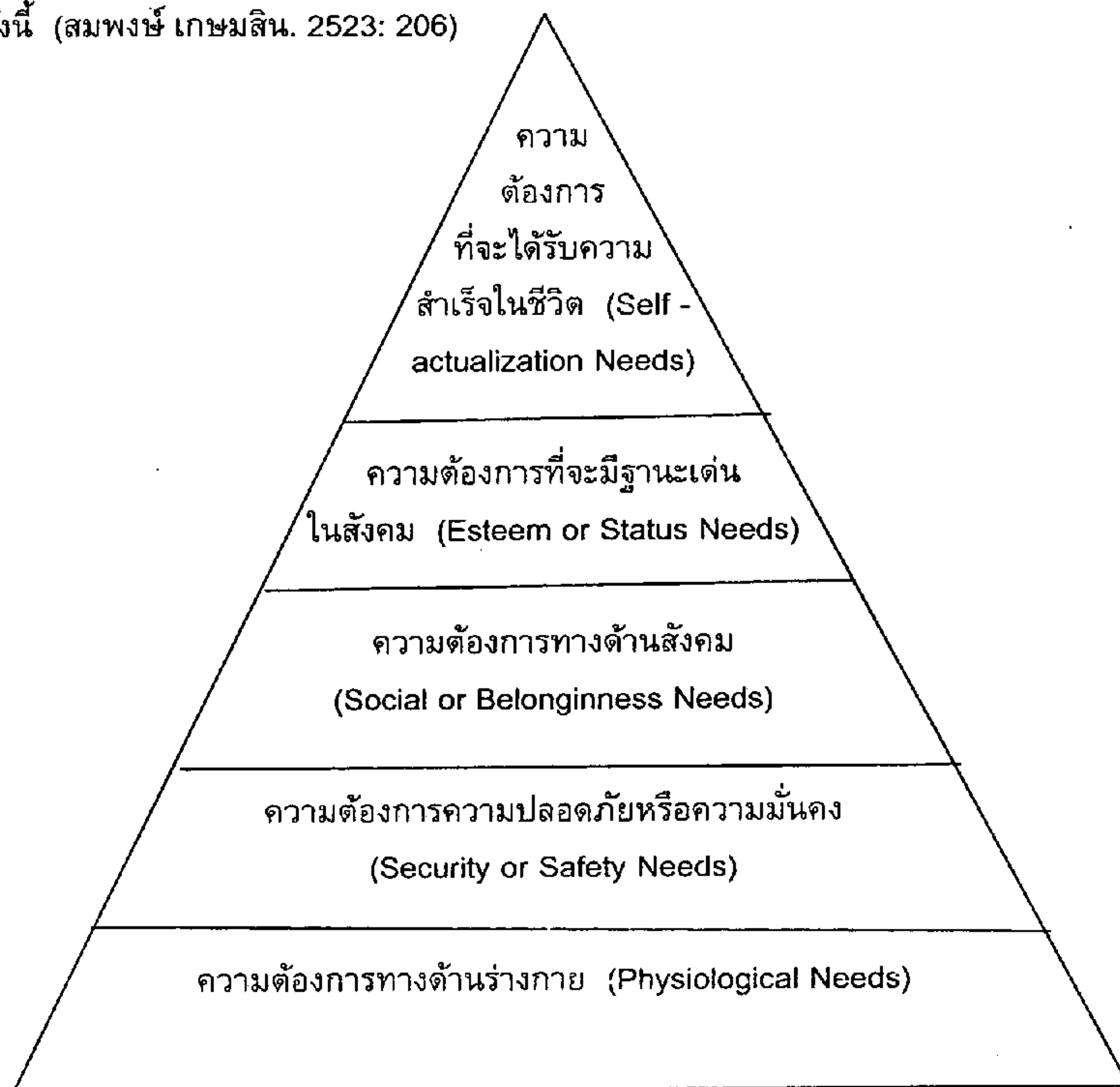
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization of Self - realization) ลำดับชั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในธรรมชาติของตน

ลำดับความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์(Maslow's Hierarchy Needs) สามารถเขียนเป็นภาพภูมิได้ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523: 206)



ภาพประกอบ 6 แสดงลำดับขั้นตอนความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow)

สาระสำคัญของทฤษฎีการจูงใจตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

2.3 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงาน โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

2.3.1 แนวคิดการให้บริการ

เวเบอร์ (Weber, 1966: 340) การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

มิลเลต (Millet, 1954: 937-400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสหิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิ่ว หรือความยากจน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจต่อสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยี ที่ทันสมัย

เคิร์ท เอลลิส และ เบรเนตต์ แดเนต (Elihu and Danet, 1973: 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ อย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อนันต์ อนันตกุล (2537:5) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริหารราชการก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน การปฏิบัติราชการนี้จะต้องเข้าใจว่าไม่เจาะจง (Impersonal) ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้นเมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัวเราก็ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวหรือเอาความคิดเห็นส่วนตัวของเราเข้าไปเกี่ยวข้อง การบริการล่าช้านั้นก็คือ การไม่บริการนั่นเอง

วิจิตร อวกุล (2537:23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต่อประชาชนเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ (2540:44) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่ และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้ต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ

สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีที่จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5. ทำงานตรงเวลา

6. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือ
ควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบ
ตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ

8. ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถ
ตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด

11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สะดวก และ รวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการ
จัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่าง ๆ จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ
และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ใน
ขณะนั้น ต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุ เช่น ติดขัดด้วยเงื่อนไขของระเบียบกฎหมาย ที่จะต้องทำการปิดประกาศ
เป็นต้น

2. สมบูรณ์ และ ถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 มักจะ
ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขได้ด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อ
กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็จะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันที
ไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องทำสมบูรณ์และถูกต้อง อันเป็นการคุ้ม
ครองผลประโยชน์ของประชาชนในตัวเอง

3. ทั่วถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะ
บุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง (ตาม
คิว) มิให้มีการใช้อิทธิพลชั้นตอนหรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคนปล่อยปละละเลยบุคคลหรือบางกลุ่ม โดย
เฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้พิเศษ

2.3.2 แนวคิดการบริการสมาชิกหรือผู้ใช้บริการ

สถาบันพัฒนาการชายแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา และอีกหลายสถาบันในประเทศสหรัฐ
อเมริกาได้มีส่วนในการพัฒนาแนวความคิดวิชาการทางด้านสมาชิกสัมพันธ์กระบวนการในการสร้างความ
สัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกนี้ เริ่มตั้งแต่การสร้างควมไว้วางใจ (Rapport) และไปเสริมเส้นกระบวนการที่เกิดความ
สุขของสมาชิก ซึ่งในเรื่องนี้สถาบันโฟว์แมน (National Foremen's Institute, 1963) กล่าวว่าสิ่งเหล่านี้หมายถึง
ความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและสิ่งเพิ่มเติม (Extras) ที่ผู้ประกอบการหรือผู้ขายสามารถให้แก่สมาชิก เป้า
หมายสุดยอดของสมาชิก ความเข้าใจในความต้องการของทั้ง 2 ฝ่าย ความภักดี และปรารถนาดีซึ่งกันและกัน
ถ้าหากสามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้จะไม่เพียงแต่หมายถึง กำไรทางธุรกิจเท่านั้น แต่ยังหมายถึงระบบสังคมที่
แน่นแฟ้นของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นรางวัลชีวิตที่มีค่ามากกว่ากำไรทางธุรกิจเท่านั้นแต่ยังหมายถึง
ระบบสังคมที่แน่นแฟ้นของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นรางวัลชีวิตที่มีค่ามากกว่าผลกำไรทางธุรกิจ

กล่าวกันว่าผู้ประกอบการทางธุรกิจหรือผู้บริหารงานระดับสูงไม่ควรจะพอใจเฉพาะยอดขายในแต่ละงวดที่สูงและไม่ควรถามหัวหน้าฝ่ายว่า "ท่านทำยอดขายได้เท่าไร" แต่ควรถามว่าในจำนวนสมาชิกที่ซื้อสินค้าจากบริษัทไปนั้นมีจำนวนมากน้อยเท่าใดที่กลับมาซื้อ สินค้าอีก เบื้องหลังของคำถามนี้ตั้งอยู่บนแนวความคิดทฤษฎีที่ว่า สมาชิกหรือผู้ใช้บริการในกรณีที่สินค้าที่ขายนี้เป็นบริการ ถ้ามีความพอใจในสินค้าหรือบริการก็ย่อมจะกลับมาอีก

ดังนั้นการสร้างภาพพจน์ที่พึงพอใจแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ การสร้างความพึงพอใจเป็นเรื่องของการดูแลสมาชิกหรือผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ได้รับการดูแลอย่างดีนี้จะเป็นผู้เผยแพร่และชักจูงสมาชิกหรือ ผู้ใช้บริการเพิ่มเติมให้แก่ผู้ประกอบการในอนาคตต่อไป

2.3.3 แนวคิดด้านสมาชิกสัมพันธ์

กรอบแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการมาเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับว่าจะเป็นผลดี ซึ่งแนวความคิดที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นแนวความคิดที่พัฒนามาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 หรือประมาณ 41 ปีมาแล้ว แนวความคิดนี้ได้พัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายรับบริการกับผู้ใช้บริการ เดิมมี 10 ข้อ ต่อมาได้พัฒนาเพิ่มเป็น 14 ข้อ ของฟรีแมนท์ เดวิด (Freemantle, David. 1993: 13-16) ดังนี้

1. รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้แก่สมาชิกหรือผู้รับบริการ ในการประกอบธุรกิจ ใด ๆ ก็ตามมักมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการซ่อมหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าผู้รับบริการมีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้ประกอบการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้นโดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วย สีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีความอบอุ่น โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎสำคัญแรกของผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการบริการแก่สมาชิก

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรมาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์เข้าถือว่าการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท โดยมีการวิจัยพบว่า เวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้สมาชิกที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบริษัทและบริการนั้น ๆ หรือสมาชิกอาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น

3. มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานสำคัญต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กรควรจะได้รับการตอบรับทันที การตอบอาจจะตอบในรูปจดหมาย โทรศัพท์หรือบุคคลก็ได้ แต่ทั้งหมดนี้ควรจะได้รับการทำให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้แล้วเสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้เจ้าของหรือบุคคลที่อ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้นควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้สมาชิกหรือผู้รับบริการคอยเกิน 5 นาที การให้สมาชิกหรือผู้รับบริการคอยเป็นเวลานานก่อนที่จะมีผู้มาให้บริการเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสมาชิกหรือผู้รับบริการ หลักความจริงข้อหนึ่งควรยึดถือคือ "เวลาเป็นเงินเป็นทอง" ดังนั้นการปล่อยให้สมาชิกคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียทาง

เศรษฐกิจของสมาชิก สมาชิกจะมีความรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการโดยรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกหรือผู้รับบริการการจัดระบบนัดหมายให้ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลารอคอย

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อสมาชิกการติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งพนักงานต้องทำแบบให้เกียรติแก่สมาชิก แสดงกิจกรรมยาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนมีความเป็นมิตรกับสมาชิกและแสดงความสนใจในตัวสมาชิก มีผู้วิจัยพบว่ามีสมาชิกอยู่ประมาณ 1% ที่แสดงกิจกรรมยาทที่ไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อพนักงานหรือผู้ให้บริการซึ่งจำนวนนี้จะถือว่าเล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับสมาชิกอีกร้อยละ 99.0 ที่สุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อม แต่ในกฎหรือแนวทางของการสร้างสมาชิกสัมพันธ์ที่ดีนั้น สมาชิกจำนวนร้อยละ 1.0 นี้ ก็ควรจะได้รับการอย่างสุภาพและไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของพนักงาน ผู้ขายหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการนั้น จะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานระรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่สมาชิกสิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้แก่สมาชิกหรือผู้รับบริการได้ แต่เมื่อให้ไปแล้วพบว่ามันมีผลอย่างมากในการดึงดูดให้สมาชิกมารับบริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น รีบไปหาสมาชิกหรือผู้ให้บริการก่อนที่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจะมาหาความผิดพลาดหรือบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่สมาชิกว่าจะส่งมอบของภายในเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่นัดหมาย แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์เช่นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้สมาชิกหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะเขาจะมาพบการกระทำเช่นนี้ จะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสมาชิกหรือรับบริการได้

7. การติดต่อสื่อสารหรือธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการต่าง ๆ จะต้องดำเนินอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันและกันอย่างเปิดเผย ตัวอย่างในเรื่องนี้ได้แก่ การให้สมาชิกทราบว่ามีการซ่อมหรือรับประกันอะไรบ้างหลังจากการขาย และจะต้องบอกด้วยว่าการบริการนั้นมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง ไม่ใช่มุ่งพูดแต่ด้านดีเพียงเพื่อให้สมาชิกตัดสินใจซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความเชื่อมั่นในที่นี้หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดีทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ในห้องพักของโรงแรม เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ ต้องสามารถทำงานได้ตลอดเวลา จะต้องมีการตรวจสอบถ้าเสีย หรือไม่สามารถทำงานได้จะต้องรีบแก้ไข

9. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว ข้อนี้หมายถึงว่า ไม่ควรให้มีการผิดพลาดเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสมาชิกคนเดียวกันหรือผู้รับบริการรายเดียวกัน

10. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้าและอื่น ๆ
Freemantle กล่าวว่า พนักงานทุกคนจะต้องรู้เรื่องต่อไปนี้

- 10.1 รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย (Know The Product)
- 10.2 รู้เกี่ยวกับบริการที่ทำ (Know The Service)
- 10.3 รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (Know The Organization)
- 10.4 รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จลุล่วง (Know How To Get Thing Done)
- 10.5 รู้ชื่อของสมาชิกประจำ (Know Regular Customer By Their Name)

11. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงานหรือให้บริการสมาชิกจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจหรือตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก โดยไม่ต้องเกรงกลัวฝ่ายบริหารจะตำหนิพนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้ จะต้องไม่มีการผลักความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นหรือกล่าวว่าตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ให้ไป

ถามผู้อื่นหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ติดต่อกับสมาชิกจะต้องมีการเอาใจใส่ดูว่าสมาชิกที่ติดต่อกับตนได้รับการบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้ว่าบางครั้งตนจะไม่ใช้ผู้ให้บริการหรือคำตอบโดยตรงก็ตาม

12. ให้สิ่งเล็กๆ น้อยๆ หรือบริการพิเศษเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่าในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้มาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์ของสมาชิก ตัวอย่างเช่น การแจกหรือแถมเมื่อสินค้าภายในวงเงินหนึ่งบางครั้งมีการให้ส่วนลดเป็นคูปองเพื่อไปซื้อหรือแลกซื้อสินค้าอื่น ดังตามที่เราเห็นตามศูนย์การค้าไทย และหลาย ๆ ประเทศ

13. อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียด เล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ แม้ว่าจะสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ เพราะอาจทำให้สมาชิกหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกแปลกแยกหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการได้เช่นกัน

14. พยายามจัดสำนักงานและทุกอย่างในสำนักงานให้มีความสง่า การแต่งกายของพนักงานก็อาจจะต้องให้ดูเรียบร้อยสวยงามมีสง่า แต่มีใช้แต่งตัวเหมือนประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง กล่าวคือต้องมีความเหมาะสม หลักการข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยา พื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าสำนักงานไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาว่า บริการที่ให้นั้นคงจะมีคุณภาพไม่ดี ในทำนองเดียวกันถ้าเห็นพนักงานแต่งกายไม่สง่าก็จะนึกคิดไปเองว่าพนักงานผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดี หรือมีคุณสมบัติด้อยอันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส. พบว่า จากค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของการบริการด้านต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มได้รับ เช่น ความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ความเอาใจใส่การปฏิบัติต่อสมาชิก ความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการ ความพอใจเงินกู้/เงินฝาก และอัตราดอกเบี้ย ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่ของ ธ.ก.ส. และบริการอื่น ๆ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ เฉย ไม่พอใจ และไม่พอใจอย่างยิ่ง พบว่าสมาชิก ธ.ก.ส. ในแต่ละกลุ่มและรวมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในการบริการของ ธ.ก.ส. ในระดับ "พอใจอย่างยิ่ง" เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในแต่ละกลุ่มที่มีต่อบริการ ธ.ก.ส. พบว่าสมาชิกเงินฝากมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากกว่าสมาชิกกลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ กลุ่มสมาชิกโครงการพิเศษ กลุ่มสมาชิกเกษตรกรรายบุคคล กลุ่มสมาชิกโครงการเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวกับการเกษตร และกลุ่มสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในแต่ละภาค พบว่า สมาชิกภาคเหนือมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากกว่าสมาชิกภาคอื่น ๆ สมาชิกของภาคที่มีระดับความพึงพอใจรองลงมาคือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลางตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ 2542 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2541 ในกลุ่มสมาชิกเงินกู้ กลุ่มสมาชิกเงินฝาก และกลุ่มสหกรณ์การเกษตร พบว่าอยู่ในระดับดีกว่าปีงบประมาณ 2541 บ้าง

วราพรรณ สันตสนะโชค (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานครพบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้านจะพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) และพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากสมาชิกส่วนใหญ่มาใช้บริการกันมากในช่วงสิ้นเดือนและระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้องบ่อย

2. ตัวแปรภูมิหลังของสมาชิก คือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ประเภทที่ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

ไมตรี วิไลกิจ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่พบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความพึงพอใจของสมาชิกในด้านพนักงานและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย = 3.5524) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านพนักงานธนาคารใช้กริยาวาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับสมาชิก

ความพึงพอใจของสมาชิก ด้านสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย = 3.5476) ที่มีความพึงพอใจสูงสุด โดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านธนาคารจัดให้มีที่นั่งเพื่อให้สมาชิกรอรับบริการได้สะดวกสบาย

ความพึงพอใจของสมาชิก ด้านความสะดวกที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.3352) ที่มีความพึงพอใจสูงสุด โดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบบริการแจ้งผลการเรียกเก็บเงิน เช็คต่างจังหวัด

2. ตัวแปรภูมิหลังของสมาชิก คือ เพศ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ และจำนวนประเภทบัญชีฝาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

ระศักดิ์ วีระสุข (2537: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ได้รับการตอบสนองช่วยเหลือในเวลาอย่างรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่หรือคนที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิก

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534: 185 – 192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. สาเหตุที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน มีความสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ธนาคารกรุงเทพฯ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้สมาชิกธนาคารไม่เกิดความพึงพอใจหรือไม่ประทับใจต่อการให้บริการของธนาคาร พบว่า สาเหตุที่ทำให้สมาชิกเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารคือ

1. การบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวกในการรับบริการ พบว่าสมาชิกที่เป็นเพศชายจะได้รับปัญหานี้มากกว่าสมาชิกที่เป็นเพศหญิง กล่าวคือสมาชิก ที่เป็นเพศชายจะได้รับปัญหาด้านนี้ร้อยละ 92.90 ส่วนสมาชิกที่เป็นเพศหญิงจะได้รับปัญหานี้ร้อยละ 52.70

2. พนักงานไม่สุภาพ พบว่าสมาชิกที่เป็นเพศหญิงได้รับปัญหานี้ร้อยละ 31.60 ส่วนสมาชิกที่เป็นเพศชายไม่พบปัญหานี้

3. ปัญหาจากเครื่องบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม พบว่าสมาชิกที่เป็นเพศชายได้รับปัญหานี้ร้อยละ 21.50 ส่วนเพศหญิงพบปัญหานี้ร้อยละ 5.30

4. ปัญหาเกี่ยวกับสาขาของธนาคารมีน้อย พบว่ามีเฉพาะสมาชิกที่เป็นเพศหญิงที่พบปัญหานี้ โดยสมาชิกที่พบปัญหานี้มีร้อยละ 5.30

สุนทร พรรณดวงเนตร (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝากถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM ศึกษากรณี อุดรราชธานี พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่าความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับจะมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนในด้านความสะดวกที่ ได้รับมีความพึงพอใจต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า ปรากฏว่า ความพึงพอใจในด้านพนักงาน และการต้อนรับ จะมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ จะมีความพึงพอใจต่ำสุด

3. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฝากถอนเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษาของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนตัวแปรภูมิหลังอื่นๆ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ จำนวนเงินฝาก ระยะเวลาที่ติดต่อกับธนาคาร ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับพนักงาน หรือผู้จัดการ และการมาใช้บริการ ได้รับข้อมูลจากแหล่งใด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

พงษ์พัฒน์ วีระกุล (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และยังมีข้อเสนอแนะบางประการที่จะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารู้ขั้นตอนต่างๆเกี่ยวกับธนาคารโดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้หญิง และกลุ่มที่มีการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา

2. ธนาคารควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้เพียงพอกับความต้องการ

3. พนักงานของธนาคารควรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้ารวมทั้ง พูดคุยกับลูกค้าด้วยความอ่อนโยน และเอาใจใส่ต่องานของลูกค้า

นันทพร ดำรงพงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร พบว่า ในการใช้บริการของธนาคารในภาพรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ ได้รับจากการบริการ

วราภรณ์ จิรพิพัฒน์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ลูกค้าพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านความสะดวกและรวดเร็วที่ได้รับเป็นด้านที่ลูกค้าพึงพอใจต่ำสุด

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 80-82) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)” ผลของการวิจัยพบว่า

1. ด้านการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้จากการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินนั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านสถานที่ประกอบการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับที่ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ในเรื่องของทำเลที่ตั้ง การจัดตกแต่งสถานที่ความกว้างขวางและเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ให้ลูกค้าขณะรอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องที่จอดรถจะมีความพึงพอใจในระดับน้อย

2. ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ

3. ลูกค้าที่อายุที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ลูกค้าที่มีอายุ 7-15 ปี จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พอใจน้อยที่สุด ได้ดังนี้คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับอุปกรณ์ และบรรยากาศในการบริการสินเชื่อ ขั้นตอนในการบริการสินเชื่อ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินเชื่อ และความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536: 47-50) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ศึกษากรณีลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน คือด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่นๆ ซึ่งอาจถูกตีความได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน แต่ในความเป็นจริงไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น โดยมีคำอธิบายคือ อาจเป็นเพราะความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือทำให้พึงพอใจได้ยากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเลิงนกทา และมุกดาหาร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการในภาพรวม โดยลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าระดับปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยต่างๆพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย คือ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ในปี 2545 จำนวน 229 คน (ข้อมูล ณ 30 พฤษภาคม 2545)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง(สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทสมาชิก ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้ในการประกอบการ และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านพนักงาน
2. ความพึงพอใจด้านการบริการสินเชื่อ
3. ความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร
4. นโยบายของโครงการธนาคารประชาชน

โดยส่วนที่ 2 สำหรับการวัดความความพึงพอใจนี้ จำนวน 36 ข้อ ตามแบบ Rating Scale ในรูปของระดับความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นๆ กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนโดยแบ่งเป็นดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง
4. นำแบบสอบถามฉบับที่สร้างขึ้น ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้วไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่จะวัดและนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
6. นำแบบสอบถามฉบับที่ได้แก้ไขแล้วดำเนินการทดลองแบบสอบถาม (Try out) กับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน สาขาอื่นๆ ได้แก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามหานาค และสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทำเนียบจำนวนรวมกันทั้ง 2 สาขาเท่ากับ 80 ราย เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product moment Correlation Coefficient)(ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 314) โดยได้ค่าจำแนกเท่ากับ 0.932 และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการของครอนบาค Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ .2543 : 125 - 126) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ได้ข้อคำถามจำนวน 38 ข้อด้านพนักงานจำนวน 10 ข้อ ด้านการบริการสินเชื่อจำนวน 9 ข้อ ด้านที่เกี่ยวกับธนาคารจำนวน 9 ข้อ และด้านนโยบายของโครงการจำนวน 8 ข้อ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และสาขานางเลิ้ง เพื่อขอศึกษาข้อมูลจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง
2. การส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 2 สัปดาห์
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended)
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้าไฟล์ file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS)) และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{x}$)

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

$$\begin{array}{ll} \bar{X} & = \text{คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย} \\ \sum X & = \text{ผลรวมของคะแนนข้อมูล} \\ N & = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \end{array}$$

- 1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541:314)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

N แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

s_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ t – test

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มโดยใช้สูตร

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (ประคอง กรรณสูตร.2529: 179-289)

สูตร

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

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe) (บุญชม ศรีสะอาด.2541: 344)

$$F = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MS_w \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right] (k-1)}$$

โดย $df = k - 1, n_t - k$

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

n_1 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_t แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	การแจกแจงแบบที (t – distribution)
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
F	แทน	การแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของ

ตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

สาขานางเลิ้ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกโครงการ

การธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน
สาขานางเลิ้ง

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส
ประเภทสมาชิก ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้ในการประกอบการ และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับ
อนุมัติจากการขอกู้ (N=229)

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	21.0
หญิง	181	79.0
2. อายุ		
อายุไม่เกิน 30 ปี	30	13.1
อายุ 31 – 40 ปี	92	40.2
อายุ 41 – 50 ปี	80	34.9
มากกว่า 50 ปี	27	11.8
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	211	92.1
ปริญญาตรี	18	7.9
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
4. สถานภาพ		
โสด	62	27.1
สมรส	167	72.9
5. ประเภทสมาชิก		
ร้านค้า / ห้องแถว	58	25.3
รถเข็น / หาบเร่	16	7.0
แผงลอย / แผงค้า	108	47.2
ใช้รถยนต์เร่	47	20.5
6. ระยะเวลาในการประกอบการ		
ไม่เกิน 1 ปี	10	4.4
1 – 2 ปี	27	11.8
2 – 3 ปี	38	16.6
3 ปีขึ้นไป	154	67.2

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	82	35.8
10,001 - 20,000 บาท	97	42.4
20,001 ขึ้นไป	50	21.8
8. จำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้		
ไม่เกิน 15,000	69	30.1
15,000 – 20,000 บาท	51	22.3
20,001 – 30,000 บาท	109	47.6
รวม	229	100

จากตาราง 1 พบว่าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส เป็นสมาชิกที่ทำการค้าประเภทแผงลอย มีระยะเวลาในการประกอบการเป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และเป็นสมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้เป็นจำนวนเงินระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิก
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของ
ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร และด้าน
นโยบายของโครงการ ในภาพรวม (N=229)

ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน	4.14	0.56	มาก
ด้านการบริการสินเชื่อ	3.83	0.62	มาก
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.79	0.63	มาก
ด้านนโยบายของโครงการ	3.85	0.67	มาก
รวม	3.90	0.53	มาก

จากตาราง 2 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงาน รายข้อ (N= 229)

ความพึงพอใจด้านพนักงาน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. การแต่งกายของพนักงาน	4.07	0.70	มาก
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	4.17	0.76	มาก
3. ความเอาใจใส่ และการกระตือรือร้นของพนักงาน	4.12	0.71	มาก
4. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.21	0.75	มาก
5. การปฏิบัติต่อสมาชิกรายต่าง ๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรมของพนักงาน	4.11	0.71	มาก
6. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำปรึกษาแนะนำ	4.12	0.72	มาก
7. ความสามารถในการตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จากสมาชิก	4.09	0.70	มาก
8. ความสุภาพของพนักงานในการให้บริการสมาชิก	4.24	0.65	มาก
9. ความพอเพียงของจำนวนพนักงานในการให้บริการสมาชิก	4.10	0.73	มาก
รวม	4.14	0.72	มาก

จากตาราง 3 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านพนักงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านการบริการสินเชื่อ รายข้อ (N= 229)

ความพึงพอใจด้านการบริการสินเชื่อ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อ	3.77	0.77	มาก
2. ความรวดเร็วในการบริการสินเชื่อ	3.75	0.90	มาก
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อ	3.75	0.78	มาก
4. การจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง	3.83	0.78	มาก
5. ความสะดวกในการติดต่อกับแผนกสินเชื่อ	3.97	0.75	มาก
6. การแจ้งข้อมูลของสินเชื่อให้สมาชิกทราบ	3.81	0.87	มาก
7. การให้คำแนะนำต่างๆทั้งก่อนและหลังปล่อยเงินกู้	3.97	0.83	มาก
8. วิธีดำเนินการการเร่งรัดหนี้สินของแผนกสินเชื่อ	3.84	0.73	มาก
9. การผ่อนผันการชำระค่าวงดแก่สมาชิก	3.83	0.72	มาก
รวม	3.84	0.79	มาก

จากตาราง 4 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านการบริการสินเชื่อ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร รายข้อ (N= 229)

ความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.91	0.87	มาก
2. ความปลอดภัยขณะมาใช้บริการ	4.06	0.74	มาก
3. ความสะอาดของบริเวณธนาคาร	4.07	0.74	มาก
4. ความเย็นของเครื่องปรับอากาศ	4.14	0.76	มาก
5. ความเพียงพอของที่นั่งในธนาคาร	3.48	0.98	ปานกลาง
6. ระดับเสียงภายในธนาคาร	3.97	0.84	มาก
7. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	3.78	0.92	มาก
8. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่มีไว้ให้สมาชิกขณะรอรับบริการ	3.69	0.87	มาก
9. สภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงธนาคาร	3.02	1.08	ปานกลาง
รวม	3.79	0.87	มาก

จากตาราง 5 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นความเพียงพอของที่นั่งในธนาคาร และสภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านนโยบายของโครงการ รายข้อ (N= 229)

ความพึงพอใจด้านนโยบายของโครงการ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. วงเงินที่ให้สมาชิกกู้แต่ละครั้ง	3.97	0.84	มาก
2. จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ	4.06	0.76	มาก
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระค่างวด	4.00	0.73	มาก
4. การรับฝากเงินนอกสำนักงาน	3.85	0.93	มาก
5. อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนดในการกู้ยืม	3.86	0.93	มาก
6. การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพื่อประกอบอาชีพ	3.62	1.02	มาก
7. การกำหนดให้มีการจับกลุ่มค้าประกันระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง	3.92	0.89	มาก
8. การกำหนดให้มีการเปิดบัญชีเงินออมภายในกลุ่มของสมาชิก	3.85	0.83	มาก
9. การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะ และความรู้ในการประกอบอาชีพ	3.56	0.97	มาก
รวม	3.85	0.88	มาก

จากตาราง 6 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านนโยบายของโครงการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทสมาชิก ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้ในการประกอบการ และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง จำแนกตามเพศ (N=229)

	ความพึงพอใจในภาพรวม ของลูกค้าที่มารับบริการ จำแนกตามเพศ	เพศ							
		ชาย (n=48)			หญิง (n=181)			t	P
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1	ด้านพนักงาน	4.15	0.44	มาก	4.13	0.59	มาก	0.22	0.83
2	ด้านการบริการของสินเชื่อ	3.79	0.58	มาก	3.85	0.63	มาก	0.53	0.60
3	ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.62	0.58	มาก	3.84	0.64	มาก	2.08*	0.04
4	ด้านนโยบายของโครงการ	3.82	0.60	มาก	3.86	0.69	มาก	0.37	0.71
	รวม	3.85	0.43	มาก	3.92	0.55	มาก	0.97	0.34

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 7 พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สำนักงานเลี้ยว จ้าแนกตามระดับอายุ
(N = 229)

ความพึงพอใจในภาพรวม ของลูกค้าที่มารับบริการ จ้าแนกตามระดับอายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 60 ปี			สูงกว่า 50 ปี		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 ด้านพนักงาน	4.16	0.55	มาก	4.10	0.58	มาก	4.12	0.36	มาก	4.29	0.54	มากที่สุด
2 ด้านการบริการสินเชื่อ	3.78	0.54	มาก	3.80	0.66	มาก	3.87	0.57	มาก	3.89	0.71	มาก
3 ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.67	0.57	มาก	3.76	0.64	มาก	3.84	0.64	มาก	3.90	0.59	มาก
4 ด้านนโยบายของโครงการ	3.73	0.52	มาก	3.86	0.64	มาก	3.84	0.72	มาก	3.99	0.76	มาก
รวม	3.83	0.44	มาก	3.88	0.58	มาก	3.91	0.51	มาก	4.02	0.58	มาก

จากตาราง 8 พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านพนักงาน สมาชิกที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมจำแนกตามระดับอายุ (N = 229)

ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.787	3	0.262	0.831	0.478
	ภายในกลุ่ม	71.007	225	0.316		
	รวม	71.793	228			
ด้านการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.324	3	0.108	0.279	0.841
	ภายในกลุ่ม	87.198	225	0.88		
	รวม	87.521	228			
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.078	3	0.359	0.909	0.438
	ภายในกลุ่ม	88.963	225	0.395		
	รวม	90.041	228			
ด้านนโยบายของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	1.002	3	0.334	0.747	0.525
	ภายในกลุ่ม	100.624	225	0.447		
	รวม	101.626	228			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.559	3	0.186	0.669	0.572
	ภายในกลุ่ม	62.716	396	0.279		
	รวม	63.275	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 9 พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 10 ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขา
นางเลิ้ง โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา (N=229)

	ความพึงพอใจในภาพรวมของ ลูกค้าที่มารับบริการจำแนก ตามระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา							
		ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=211)			ปริญญาตรี (n=18)			t	p
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1	ด้านพนักงาน	4.17	0.55	มาก	3.76	0.61	มาก	3.03*	0.003
2	ด้านการบริการของสินเชื่อ	3.89	0.61	มาก	3.29	0.48	ปาน กลาง	4.01**	0.000
3	ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.80	0.63	มาก	3.60	0.58	มาก	1.36	0.175
4	ด้านนโยบายของโครงการ	3.89	0.66	มาก	3.37	0.61	ปาน กลาง	3.26**	0.001
	รวม	3.94	0.52	มาก	3.50	0.47	ปาน กลาง	3.43**	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 10 พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการสินเชื่อ และด้านนโยบายของโครงการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านพนักงานสมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าสมาชิกที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนด้านอื่นๆสมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน
สาขานางเลิ้งโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส (N=229)

	ความพึงพอใจในภาพรวมของ ลูกค้าที่มารับบริการจำแนก ตามสถานภาพ	สถานภาพ							
		โสด (n=62)			สมรส (n=167)			t	p
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1	ด้านพนักงาน	4.17	0.51	มาก	4.13	0.58	มาก	0.54	0.59
2	ด้านการบริการของสินเชื่	3.86	0.58	มาก	3.83	0.63	มาก	0.36	0.72
3	ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.84	0.65	มาก	3.78	0.62	มาก	0.63	0.53
4	ด้านนโยบายของโครงการ	3.90	0.62	มาก	3.84	0.69	มาก	0.66	0.51
	รวม	3.94	0.51	มาก	3.89	0.53	มาก	0.65	0.52

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 11 พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สำนักงานเลี้ยว จำแนกตามประเภทสมาชิก (N = 229)

ความพึงพอใจในภาพรวม ของลูกค้าที่มารับบริการ จำแนกตามประเภทสมาชิก	ร้านค้า			รถยนต์เช่า			แผงค้า / แผงลอย			รถเข็น / ทาเปอร์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 ด้านพนักงาน	4.29	0.58	มาก	4.26	0.45	มาก	4.07	0.58	มาก	4.12	0.51	มาก
2 ด้านการบริการสินเชื่อ	3.90	0.64	มาก	3.99	0.66	มาก	3.72	0.63	มาก	3.94	0.53	มาก
3 ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.85	0.66	มาก	3.72	0.58	มาก	3.71	0.60	มาก	3.92	0.65	มาก
4 ด้านนโยบายของโครงการ	3.89	0.65	มาก	3.85	0.66	มาก	3.81	0.69	มาก	3.90	0.65	มาก
รวม	3.97	0.55	มาก	3.96	0.45	มาก	3.83	0.55	มาก	3.97	0.53	มาก

จากตาราง 12 พบว่า สมาชิกที่มีประเภทสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามประเภทสมาชิก (N=229)

ความพึงพอใจของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.147	3	0.382	1.218	0.304
	ภายในกลุ่ม	70.646	225	0.314		
	รวม	71.793	228			
ด้านการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.450	3	0.817	2.160	0.094
	ภายในกลุ่ม	85.071	225	0.378		
	รวม	87.521	228			
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.745	3	0.582	1.482	0.220
	ภายในกลุ่ม	88.297	225	0.392		
	รวม	90.041	228			
ด้านนโยบายของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.405	3	0.135	0.300	0.825
	ภายในกลุ่ม	101.221	225	0.450		
	รวม	101.626	228			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.068	3	0.356	1.287	0.279
	ภายในกลุ่ม	62.207	225	0.276		
	รวม	63.275	228			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 13 พบว่า สมาชิกที่เป็นประเภทสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ (N=229)

ความพึงพอใจในภาพรวม ของลูกค้ำที่มารับบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบการ	ไม่เกิน 1 ปี			1 - 2 ปี			2 - 3 ปี			4 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 ด้านพนักงาน	3.82	0.56	มาก	3.64	0.67	มาก	3.47	0.29	ปานกลาง	3.43	0.38	ปานกลาง
2 ด้านการบริการสินเชื่อ	0.19	0.48	มาก	3.74	0.60	มาก	3.72	0.56	มาก	3.67	0.69	มาก
3 ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	4.01	0.35	มาก	3.71	0.42	มาก	3.63	0.49	มาก	3.82	0.44	มาก
4 ด้านนโยบายของโครงการ	4.18	0.60	มาก	3.89	0.65	มาก	3.87	0.67	มาก	3.92	0.67	มาก
รวม	3.59	0.37	มาก	3.83	0.50	มาก	3.79	0.30	มาก	3.96	0.57	มาก

จากตาราง 14 พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านพนักงาน สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 2-3 ปี และ 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ (N=229)

ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.868	3	0.623	2.004	0.114
	ภายในกลุ่ม	69.925	225	0.311		
	รวม	71.793	228			
ด้านการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.680	3	0.560	1.468	0.224
	ภายในกลุ่ม	85.841	225	0.382		
	รวม	87.521	228			
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3.104	3	1.035	2.677*	0.048
	ภายในกลุ่ม	86.938	225	0.386		
	รวม	90.041	228			
ด้านนโยบายของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	3.422	3	1.141	2.613	0.052
	ภายในกลุ่ม	98.204	225	0.436		
	รวม	101.626	228			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.152	3	0.717.99	2.640*	0.050
	ภายในกลุ่ม	61.123	225	0.272		
	รวม	63.275	228			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 15 พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่นๆ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านที่เกี่ยวกับธนาคารแตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ดังผลในตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ (N = 229)

ระยะเวลาในการประกอบการ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 1 ปี 3.59	1 – 2 ปี 3.83	2 – 3 ปี 3.79	3 ปีขึ้นไป 3.96
ไม่เกิน 1 ปี	3.59	-	0.24	0.20	0.37*
1 – 2 ปี	3.83			0.03	0.13
2 – 3 ปี	3.79				0.17
3 ปีขึ้นไป	3.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าสมาชิก ที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการไม่เกิน 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการประกอบการอื่นๆ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร โดยจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ (N = 229)

ระยะเวลาในการประกอบการ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 1 ปี 3.47	1 – 2 ปี 3.72	2 – 3 ปี 3.63	3 ปีขึ้นไป 3.87
ไม่เกิน 1 ปี	3.47	-	0.25	0.16	0.39
1 – 2 ปี	3.72			0.09	0.15
2 – 3 ปี	3.63				0.24*
3 ปีขึ้นไป	3.87				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร ที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 2-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการประกอบการอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N = 229)

ความพึงพอใจในภาพรวม ของลูกค้าที่มารับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท			10,001 – 20,000 บาท			สูงกว่า 20,000 บาท		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 ด้านพนักงาน	4.17	0.56	มาก	4.10	0.55	มาก	4.14	0.59	มาก
2 ด้านการบริการสินเชื่อ	3.84	0.58	มาก	3.80	0.62	มาก	3.88	0.68	มาก
3 ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	3.80	0.60	มาก	3.84	0.62	มาก	3.69	0.68	มาก
4 ด้านนโยบายของโครงการ	3.85	0.64	มาก	3.84	0.68	มาก	3.89	0.70	มาก
รวม	3.91	0.48	มาก	3.90	0.53	มาก	3.90	0.59	มาก

จากตาราง 18 พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N=229)

ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.193	2	0.10	0.305	0.738
	ภายในกลุ่ม	71.600	226	0.317		
	รวม	71.793	228			
ด้านการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.191	2	0.10	0.247	0.781
	ภายในกลุ่ม	87.330	226	0.386		
	รวม	87.521	228			
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	0.722	2	0.361	0.913	0.403
	ภายในกลุ่ม	89.319	226	0.395		
	รวม	90.041	228			
ด้านนโยบายของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.09	2	0.05	0.102	0.903
	ภายในกลุ่ม	101.535	226	0.449		
	รวม	101.626	228			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.05	0.019	0.981
	ภายในกลุ่ม	63.265	226	0.280		
	รวม	63.275	228			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 19 พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง
จำแนกตามจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้ (N = 229)

ความพึงพอใจในภาพรวม ของลูกค้าที่มารับบริการ จำแนกตามจำนวนเงินที่ได้ รับอนุมัติจากการขอกู้	ไม่เกิน 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 – 30,000 บาท		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 ด้านพนักงาน	4.11	0.48	มาก	4.11	0.60	มาก	4.17	0.59	มาก
2 ด้านการบริการสินเชื่อ	3.80	0.58	มาก	3.72	0.52	มาก	3.90	0.68	มาก
3 ด้านที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร	3.81	0.57	มาก	3.78	0.62	มาก	3.80	0.67	มาก
4 ด้านนโยบายของโครงการ	3.80	0.62	มาก	3.77	0.63	มาก	3.93	0.71	มาก
รวม	3.88	0.45	มาก	3.84	0.49	มาก	3.95	0.58	มาก

จากตาราง 20 พบว่า สมาชิกที่มีจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 21 ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวม จำแนกตามจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้ (N=229)

ความพึงพอใจของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.147	3	0.382	1.218	0.304
	ภายในกลุ่ม	70.646	225	0.314		
	รวม	71.793	228			
ด้านการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.450	3	0.817	2.160	0.094
	ภายในกลุ่ม	85.071	225	0.378		
	รวม	87.521	228			
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.745	3	0.582	1.482	0.220
	ภายในกลุ่ม	88.297	225	0.392		
	รวม	90.041	228			
ด้านนโยบายของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.405	3	0.135	0.300	0.825
	ภายในกลุ่ม	101.221	225	0.450		
	รวม	101.626	228			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.068	3	0.356	1.287	0.279
	ภายในกลุ่ม	62.207	225	0.276		
	รวม	63.275	228			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \leq 0.05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$)

จากตาราง 21 พบว่า สมาชิกที่มีจำนวนเงินที่รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เพื่อเสนอต่อผู้บริหารในการวางแผนการปรับปรุงกิจกรรมการดำเนินงาน และระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของโครงการธนาคารประชาชนให้เหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกโครงการ และส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินมากที่สุด

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านเกี่ยวกับธนาคาร และด้านนโยบายของโครงการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้งโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทสมาชิก ระยะเวลาประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้
3. เพื่อรวบรวมผลการวิจัยและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการให้บริการแก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นประโยชน์ต่อพนักงานธนาคารในการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ เพื่อพัฒนาด้านการบริการตามหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองกับความต้องการของสมาชิกของโครงการมากขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะนำไปปรับปรุงกิจกรรมการดำเนินงานและระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของโครงการธนาคารประชาชนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกโครงการมากที่สุด

สมมติฐานในการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

5. สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

6. สมาชิกที่มีประเภทการประกอบกิจการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

7. สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

8. สมาชิกที่ได้รับจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ในปี 2545 จำนวน 229 คน (ข้อมูล ณ 30 พฤษภาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชาชนทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง (สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทสมาชิก ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้ในการประกอบการ และจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านพนักงาน
2. ความพึงพอใจด้านการบริการสินเชื่อ
3. ความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร
4. นโยบายของโครงการธนาคารประชาชน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และสาขานางเลิ้ง เพื่อขอศึกษาข้อมูลจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

2. การส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 2 สัปดาห์
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended)
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้าไฟล์ file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS)) และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Arithmetic mean) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t – test และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างใช้ทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

สำหรับการวัดความพึงพอใจนี้ จำนวน 36 ข้อ ตามแบบ Rating Scaleในรูปของระดับความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นๆ กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนโดยแบ่งเป็นดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีระดับในการพิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 229 ชุด ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และเป็นสมาชิกประเภทแพ่งค้า / แพ่งลอย มีระยะเวลาในการประกอบการ 3 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และเป็นสมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้เป็นจำนวนเงินระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

2. สมาชิกมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมาชิกที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้าน และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน รวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการสินเชื่อ และด้านนโยบายของโครงการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านพนักงานสมาชิกมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าสมาชิกที่

มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนในด้านอื่นๆสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน รวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 สมาชิกที่มีประเภทสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกที่มีประเภทสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน รวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านนโยบายของโครงการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการไม่เกิน 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระยะเวลาในการประกอบการอื่นๆ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร ที่สมาชิกมีระยะเวลาในการประกอบการ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 2-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านอื่นๆสมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.8 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 สมาชิกที่ได้รับจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

สมาชิกที่ได้รับจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ คือ

1. จากผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง พบว่า มีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไมตรี วิไลกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ(มหาชน) สำนักงานใหญ่ภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจ เนื่องมาจากนโยบายของธนาคารออมสินที่มีคำขวัญว่า “ มั่นคง จริงใจ รับใช้สังคม” และยังมีคำกล่าวของพนักงานและผู้บริหารของธนาคารที่มักกล่าวกันอยู่เสมอ คือ “ ไม่มีลูกค้า ไม่มีงาน ไม่มีธนาคาร ไม่มีเรา” ส่งผลให้บุคลากรของธนาคารมีจิตสำนึก และการบริการที่ดีต่อลูกค้าอยู่เสมอ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เมื่อพิจารณาในรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า

2.1 ด้านพนักงาน สมาชิกมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรในโครงการธนาคารประชาชนนี้ โดยเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการมีจิตสำนึกในการให้บริการต่อสมาชิก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ด้านการบริการสินเชื่อ สมาชิกมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ มีจำนวนน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากและด้านอื่นๆ ส่งผลให้การบริการด้านสินเชื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในด้านการบริการสินเชื่อได้อย่างละเอียด ถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย

2.3 ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ยกเว้นสภาพแวดล้อมบริเวณธนาคารและความพอเพียงของจำนวนที่นั่งในธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ตั้งอยู่ติดถนนบริเวณสี่แยก ใกล้แหล่งชุมชน ตลาดนางเลิ้ง สนามมวย และสนามม้านางเลิ้ง จึงทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับธนาคาร ถึงแม้ว่าพื้นที่ของธนาคารมีความจำกัด รวมทั้งเก้าอี้สำหรับลูกค้านั่งรอรับบริการและพื้นที่จอดรถน้อย และสภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงธนาคารไม่ดีนัก ส่งผลโดยตรงกับลูกค้าที่เดินทางมาติดต่อกับธนาคาร

2.4 ด้านนโยบายของโครงการ สมาชิกมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นโยบายธนาคารประชาชน เป็นนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย ขาดโอกาสในการประกอบอาชีพให้มีรายได้สามารถเลี้ยงครอบครัวได้ ตลอดจนช่วยเหลือเสริมสร้างอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป จึงทำให้สมาชิกและประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

3.1 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนในด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านนโยบายของโครงการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าสมาชิกเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่เป็นเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกที่เป็นเพศหญิงมีความละเอียดถี่ถ้วน และความรู้สึกที่แตกต่าง ในการพิจารณาถึงรายละเอียด และสิ่งต่างๆที่พบเจอ มากกว่าเพศชาย

3.2 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนทุกๆด้าน ยกเว้นด้านพนักงาน สมาชิกที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมากและแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สมาชิกที่มีอายุมาก พนักงานจะมีความเกรงใจ ปฏิบัติอย่างอ่อนน้อม และชี้แจงรายละเอียดต่างๆอย่างชัดเจน มากกว่าสมาชิกที่มีอายุน้อย

3.3 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสินเชื่อและด้านนโยบายของโครงการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านพนักงานสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อโครงการมากกว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเนตร พรรณดวงเนตร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝากถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM ศึกษากรณี อุดรราชธานี พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป แสดงว่าระดับการศึกษามีผลทำให้บุคคลมีความละเอียดลึกซึ้ง และความรอบคอบในการพิจารณาในสิ่งต่างๆ

3.4 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนในด้านพนักงาน ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร และด้านนโยบายของโครงการ และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าสถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

3.5 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีประเภทสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิก มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีอาชีพต่างๆอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการที่ดีแก่สมาชิกประเภทต่างๆ และความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าในหลายๆประเภท ที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน

3.6 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่างกันมีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนอยู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวกับธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการไม่เกิน 1 ปี อาจเป็นเพราะสมาชิกที่มีเครดิตดี และประกอบกิจการมาเป็นระยะเวลานาน ธนาคารจะให้ความสำคัญต่อสมาชิกประเภทนี้ ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาประกอบกิจการน้อย และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร ที่สมาชิกมีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน มากกว่าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 2-3 ปี ส่วนในด้านอื่นๆสมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนอยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ไม่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

3.8 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ที่มีจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีจำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารประชาชนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนเงินที่สมาชิกได้รับมีความใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันไม่มาก โดยสมาชิกสามารถกู้ยืมเงินในคราวต่อๆ ไปได้ โดยธนาคารจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการลงทุน และวินัยในการผ่อนชำระของสมาชิกในครั้งก่อน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สมาชิกมีความพึงพอใจและรายด้านอยู่ในระดับมาก จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐาน การให้บริการในปัจจุบัน และควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
2. ในด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจข้อที่เป็นความเพียงพอของที่นั่งภายในธนาคารและสภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง จึงควรปรับปรุงและเน้นหนักในด้านนี้
3. ควรมีการพัฒนาด้านคุณภาพ มาตรฐานในการบริการ และรักษาระดับการบริการที่มีมาตรฐานของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทุกเพศ ทุกวัยเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
4. ธนาคารควรเน้นย้ำให้พนักงาน มีการอธิบายในละเอียดด้านต่าง ๆ ของธุรกิจธนาคารอย่างชัดเจน และควรเพิ่มทักษะและมาตรฐานในการบริการที่ดีสำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือมีการศึกษาสูงๆ เนื่องจากลูกค้าประเภทนี้มักจะคาดหวังมาตรฐานในการบริการของทางธนาคารไว้สูง
5. กรณีลูกค้ามาขอใช้บริการสินเชื่อ ทางธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้ารายย่อย ที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการน้อย กับลูกค้ารายใหญ่ที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการมาก อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เปรียบเทียบกับโครงการเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
2. ควรทำการศึกษาวิจัยวิจัยระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เปรียบเทียบกับสาขาอื่นๆ ของธนาคารออมสิน
3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่จะนำมาวัดระดับความพึงพอใจของวิจัยในเรื่องระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง เช่น ตัวแปรด้านการวัดคุณภาพในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา .(2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สาขา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ
เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขา
สิ่งแวดล้อม), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ,2530.
- โชติช่วง ภิรมย์. 2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ,2518*
- ประสิทธิ์ พรณพิสุทธิ์. (2540). *สมาชิกร่องค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของ
ท้องถิ่นกาฬสินธุ์*. กรุงเทพฯ : ประสานการพิมพ์. ถ่ายเอกสาร
- พงษ์พัฒน์ ชีระกุล. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการ
เกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*. ภาคนิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ,2541
- พฤทธิลลิตา บุญทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ศึกษากรณีลูกค้าที่
ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาชุมพวง จังหวัด
นครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
,2536
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน):
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ,2539
- นันทพร ดำรงพงศ์. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)
: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร*. พงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541 : บทคัด
ย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและส
หกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริม
ศักดิ์ สุภวรรณ. (2534). “ ธนาคารกรุงเทพ ครองแชมป์ขวัญใจสมาชิก,”*การเงินการธนาคาร*. 10 (115) : 185 – 192.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น
(ภาคคำ)* วิทยานิพนธ์ กศ.ม.มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ = Business Research*. กรุงเทพฯ : A.N.การพิมพ์
- ภักดี ดนัยพงศกร .2534. *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการบริการ
ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองจิก จังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์ ศศม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

บรรณานุกรม

- วิจิตร อากุล. (2537). *เทคนิคการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- วราภรณ์ จิรพิพัฒน์.(2541).*ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ,2541 .
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อนันต์ อนันตกุล. (2537). *สภากาแฟ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และมุกดาหาร*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ , 2538

บทความในวารสาร

- ชูศรี ออสเดรีย . " คุณภาพบริการธนาคารออมสิน ปี 2000 " *วารสารธนาคารออมสินพัฒนา*
(กันยายน – ตุลาคม 2540) : 4.
- ชาญชัย มุสิกนิศากร " สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน " *วารสารธนาคารออมสิน*
(รายงานประจำปี 2544): 4 - 5

Freemantle, David. (1993). *Incredible Customer Service*. New York : McGraw-Hill Book Company.

Gundlach, James H. and Nelson ;Reid P. (1963). " *A Scale For The Measurement Of Consumer Satisfaction With Social Service*" *Journal of Social Service Research*. 38(2): 37-54 April.

Katz and Danet, Brenda. (1973). *Bureaucracy And The Public*. New York : Basic Book Inc.

Millet, John D. (1954). *Management In The Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company, Inc.

Maslow, A.H. (1954). *Motivation And Personality*. New York : Herber and Brother.

National Foremen's Institute. (1963). *Customer Relations*. Connecticut : Waterford.

Weber, Max. (1966). *The Theory Of Social And Economic Organization*. Tran By A.M. Handerson and Talcott Pason. 4th ed. New York : The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียนผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยกระผม นายณัฐนันท์ ศวิตชาติ เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณารอกข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาด้านความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ของผู้วิจัยเป็นอย่างมากและคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลเฉพาะในภาพรวม เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการของทางธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง รวมถึงด้านนโยบายของธนาคารที่จะปรับเปลี่ยนให้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเกิดความพึงพอใจ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายณัฐนันท์ ศวิตชาติ)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชน

: ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่านหรือเติมข้อความในช่องว่างในข้อคำถามนั้นๆ

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ไม่เกิน 30 ปี
 - 2.2 อายุ 31 – 40 ปี
 - 2.3 อายุ 41 – 50 ปี
 - 2.4 มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพ
 - 4.1 โสด
 - 4.2 สมรส
5. ประเภทสมาชิก
 - 5.1 ร้านค้า
 - 5.2 รถยนต์เร่
 - 5.3 แผงค้า / แผงลอย
 - 5.4 รถเข็น / หาบเร่
6. ระยะเวลาในการประกอบการ
 - 6.1 ไม่เกิน 1 ปี
 - 6.2 1 – 2 ปี
 - 6.3 2 – 3 ปี
 - 6.4 3 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน
- 7.1 ไม่เกิน 10,000 บาท
- 7.2 10,001 – 20,000 บาท
- 7.3 สูงกว่า 20,000 บาท
8. จำนวนเงินที่สมาชิกได้รับอนุมัติจากการขอกู้
- 8.1 ไม่เกิน 15,000 บาท
- 8.2 15,000 – 20,000 บาท
- 8.3 20,001 – 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของโครงการธนาคารประชาชน

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นคำถาม / ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน ตามองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงาน					
1. การแต่งกายของพนักงาน					
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
3. ความเอาใจใส่ และการกระตือรือร้นของพนักงาน					
4. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
5. การปฏิบัติต่อสมาชิกรายต่าง ๆ อย่างเสมอภาค และเป็นธรรมของพนักงาน					
6. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำ ปรึกษาแนะนำ					
7. ความสามารถในการตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จาก สมาชิก					
8. ความสุภาพของพนักงานในการให้บริการสมาชิก					
9. ความพอเพียงของจำนวนพนักงานในการให้ บริการสมาชิก					
ด้านการบริการสินเชื่อ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อ					
2. ความรวดเร็วในการบริการสินเชื่อ					
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อ					
4. การจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง					
5. ความสะดวกในการติดต่อกับแผนกสินเชื่อ					

ประเด็นคำถาม / ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน ตามองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การแจ้งข้อมูลของสินเชื่อให้สมาชิกทราบ					
7. การให้คำแนะนำต่าง ๆ ทั้งก่อนและหลังปล่อยเงิน					
8. วิธีดำเนินการการเร่งรัดหนี้สินของแผนกสินเชื่อ					
9. การผ่อนผันการชำระค่างวดแก่สมาชิก					
ด้านที่เกี่ยวกับธนาคาร					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
2. ความปลอดภัยขณะมาใช้บริการ					
3. ความสะอาดของบริเวณธนาคาร					
4. ความเย็นของเครื่องปรับอากาศ					
5. ความเพียงพอของที่นั่งในธนาคาร					
6. ระดับเสียงภายในธนาคาร					
7. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
8. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่มีไว้ให้สมาชิกขณะรอ รับบริการ					
9. สภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงธนาคาร					
ด้านนโยบายของโครงการ					
1. วงเงินที่ให้สมาชิกกู้แต่ละครั้ง					
2. จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ					
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระค่างวด					
4. การรับฝากเงินนอกสำนักงาน					
5. อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนดในการกู้ยืม					
6. การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพื่อประกอบอาชีพ					
การกำหนดให้มีการจับกลุ่มค้าประกันระหว่าง สมาชิกด้วยกันเอง					
8. การกำหนดให้มีการเปิดบัญชีเงินออมภายใน กลุ่มของสมาชิก					
9. การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะ และความรู้ในการ ประกอบอาชีพ					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ทม 1012/ 7172



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายณัฐนันท์ สวัสดิ์ชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ่มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่และขอให้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 230 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายณัฐนันท์ สวัสดิ์ชาติ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7/56



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขามหานาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายณัฐนันท์ สวัสดิ์ชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน สาขามหานาค” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน สาขามหานาค ในช่วงเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นายณัฐนันท์ สวัสดิ์ชาติ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7/55



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาทำเนียบ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายณัฐนันท์ ศวิตชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง ในระหว่างเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายณัฐนันท์ ศวิตชาติ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ | อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง | อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ | อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ — สกุล	นายณฐาณ ศวิตชาติ
วันเดือนปีเกิด	5 กันยายน 2516
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	270 สุขุมวิท 2 ปิ่นเกล้า กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	บริหารธุรกิจการตลาด มหาวิทยาลัย รังสิต
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ