

332.1/2068

๒๖๖๘๓

๓.๓

ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



สารนิพนธ์

ของ

นาง บุศรา เพชรศิริพันธุ์

24 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546

๒ ๒๕๔๕

ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี
ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
นางบุศรา เพชรศิริพันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546

บุศรา เพชรศิริพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในสายบัตรเครดิตจำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน กลุ่มงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา และ ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ตลอดจนรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 190 คน โดยเก็บข้อมูลจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามด้วยวิธีแบบสะดวก และเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีเพศหญิงร้อยละ 63.5 และ เพศชายร้อยละ 36.5 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมามีอายุระหว่าง น้อยกว่า 30 ปี ระหว่าง 41-50 ปี และ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 13.2 และ ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ โดยพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมาจบการศึกษาในระดับต่ำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10 และ 6.8 ตามลำดับ ทั้งนี้โดยส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาด้านบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ และ นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.4 และร้อยละ 7.9 นอกจากนี้มีผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 30.5 สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีมากที่สุดในช่วงอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมามีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี และ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 และร้อยละ 8.4 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มงานที่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่มีจำนวนสูงสุดอยู่ในกลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาเป็นกลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร คิดเป็นร้อยละ 11.1 ร้อยละ 10 ร้อยละ 7.4 และร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ทั้งนี้มีพนักงานที่สังกัดกลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 5.3 โดยมีพนักงานที่สังกัดกลุ่มอื่นๆ รวมกันคิดเป็นร้อยละ 30.5 และพบว่า

1. พนักงานสายบัตรเครดิตส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีอยู่ในระดับมีความรู้ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30 และร้อยละ 12 โดยกลุ่มที่มีความรู้ในระดับน้อยมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4

2. พนักงานสายบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อดูจากรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ รองลงมาคือความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

3. พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุงาน และ ระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหางาน ในข้อ ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยรวม และในรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

6. พนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

**THE SATISFACTION OF EMPLOYEES IN CREDIT CARD DIVISION WITH THE TECHNOLOGY
SERVICE OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
MRS. BUDSARA PHETSIRIPUN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakarinwirot University
March 2003**

Budsara Phetsiripun.(2003). *The Satisfaction of employees in Credit Card Division with the Technology Services of BANGKOK BANK Public Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor: Inst. Dr.Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research was to study "The Satisfaction of employees in Credit Card Division with the Technology Service of BANGKOK BANK Public Company Limited" in three aspects: Quality of the Technology service, potential of employees in Technology Division and Ability to track and solve problem. It compared satisfaction of employees in Credit Card Division under following classifications: sex; age; length of work; section; education level; major of education and level of understanding in the service scope.

The samples of this research were 190 employees who work in Credit Card Division. Data collection device is questionnaire. Statistic information were evaluated using percentage, mean score and standard deviation, while differences were analyzed by t-test and One Way Analysis of Variance: ANOVA. LSD (Least significant difference) would be used in case statistical significance was found.

The finding revealed that number of female samples was more than male samples at 63.5% and 36.5%. Most of them were 31-40 years old aged, next in rank were less than 30 years, 41-50 years and 51-60 years at 57.9%, 25.3%, 13.2%, and 3.7%, respectively and held Bachelor Degree the most at 83.2% then lower than Bachelor Degree and higher than Bachelor Degree at 10% and 6.8%. For the major of education, most of them were study in Management/Accounting/Economics at 53.2% next in rank were Science/Computer/Statistics and Education at 8.4%, 7.9% and all other major at 30.5%. For the length of work, most of them worked longer than 10 years at 51.6% next in rank were 5-10 years and less than 5 years at 40% and 8.4% respectively. Most of them worked in Credit Control & Collection Section at 24.7% next in rank were Office of Department Section Card Member Service Section Credit Authorization Section Card Member Marketing Section at 11.1%, 10%, 7.4% and 5.8%, respectively. There were 5.3% of samples that worked in International Credit Card Corporation Section as well as Credit Card Support Section Credit Card Support Section and total of 30.5% worked in all various sections.

The results of the research were as follows:

1. Most of the employees have understanding in the service scope at very good level with 54% next in rank were good average and poor at 30%, 12%, and 4%, respectively.
2. Satisfaction of employees was at moderate level in all aspects and each aspect; Quality of the Technology service, Potential of employees in Technology Division and Ability to track and solve problem. The highest level of satisfaction was in Potential of employees in Technology Division aspect next in rank were Quality of the Technology service and Ability to track and solve problem.

3. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from employee with difference sex, age, length of work and level of understanding in the service scope.

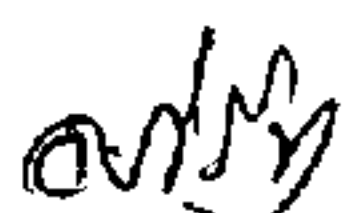
4. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from employees that work in difference section in all aspects and each aspect. But found statistical significant difference for the satisfaction at level 0.05 in speed of the service of Quality of the Technology service aspect and ability to give proper suggestion to solve problem of the of Ability to track and solve problem

5. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from employees that have difference education level section in all aspects and each aspect. But found statistical significant difference for the satisfaction at level 0.01 in services were delivered as expected of Quality of the Technology service aspect.

6. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from employees that have difference major of education in all aspects and each aspect. But found statistical significant difference for the satisfaction at level 0.01 in Technology services can simplify day to day operation work of Quality of the Technology service aspect.

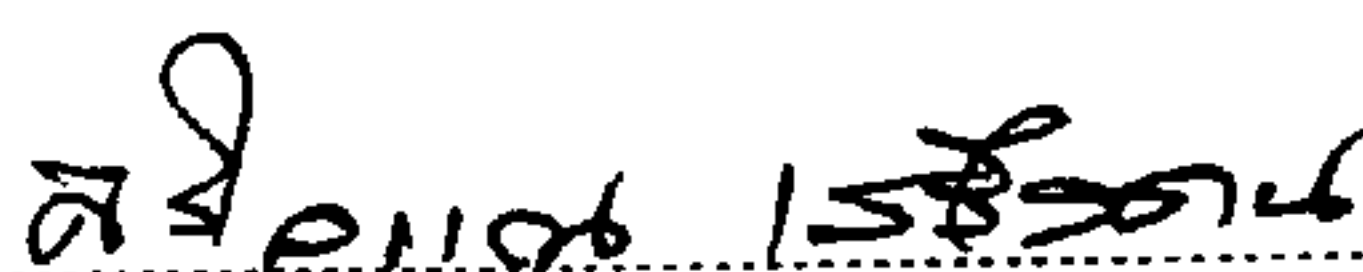
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



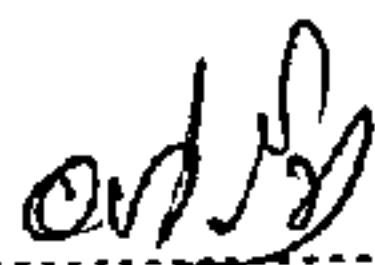
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



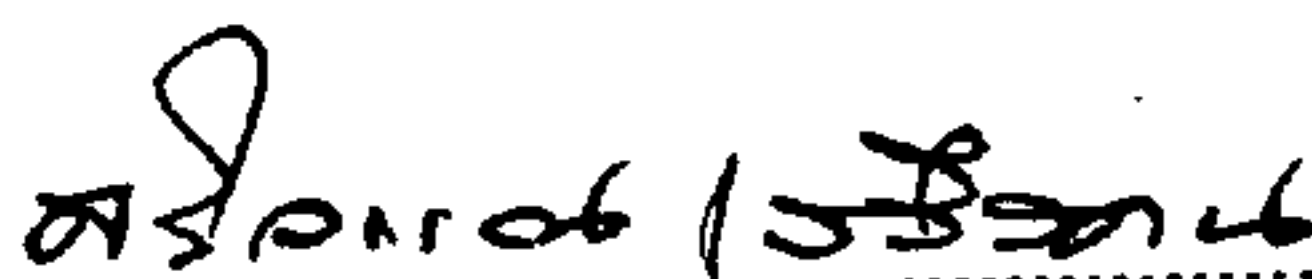
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



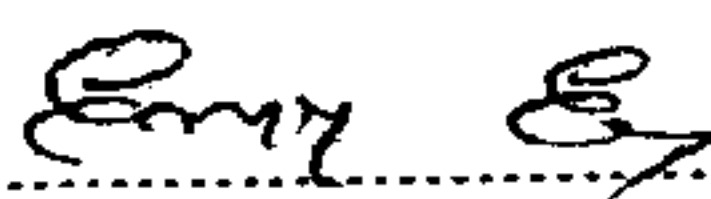
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 7, 5. ๓. พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาและได้กรุณาตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง พร้อมกับให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการแก้ไข และ เพิ่มเติมสาระอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ ครั้งนี้ ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาดา สิริกุตตา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัย ครั้งนี้ ทั้งยังให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้กับผู้วิจัย เพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท สำหรับผู้บริหาร รุ่น 1 ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุน และเพื่อน พนักงานทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม รวมทั้งขอขอบคุณ สมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ได้ เสียสละเวลา และความสุขในครอบครัว รวมทั้งเป็นกำลังใจให้เป็นอย่างดี จนทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี

บุศรา เพชรศิริพันธุ์

สารบัญ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)	4
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดทฤษฎี	6
	1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction).....	6
	2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	9
	3. บริการของสายเทคโนโลยีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	14
	4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3	วิธีดำเนินการวิจัย	21
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	21
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	21
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
5	สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	122
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	121
	สรุปผลการวิจัย.....	124
	การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	129
	ข้อเสนอแนะ.....	129

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม.....136

ภาคผนวก.....136

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....152

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ.....	28
2 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ.....	28
3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	28
4 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามสาขาวิชา.....	29
5 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม ระดับชั้น.....	29
6 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุงาน.....	30
7 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามกลุ่มงาน.....	30
8 แสดงผลความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี.....	31
9 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีของพนักงาน.....	32
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ใน 3 ด้าน.....	33
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ	33
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	34
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	35
14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	36
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	37
16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	38
17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี.....	39
18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	40
19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสาย เทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	42
20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ	43
21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	45

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามอายุ.....	46
23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	48
24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ.....	49
25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี.....	51
26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุงาน.....	52
27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสาย เทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	54
28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุงาน.....	55
29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสาย เทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	57
30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามอายุงาน	58
31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสาย เทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	60
32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุงาน.....	61
33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสาย เทคโนโลยี.....	62
34 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มงาน.....	63
35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	66
36 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็ว ในการให้บริการ.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

37	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มงาน.....	69
38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	72
39	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามกลุ่มงาน.....	74
40	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	77
41	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น.....	78
42	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตามกลุ่มงาน	79
43	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี.....	81
44	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
45	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	84
46	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการข้อความถูกต้องตรงตาม ความต้องการ.....	86
47	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ.....	87
48	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	88
49	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการ ติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
50	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	91
51	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	92
52	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษากับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยี	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชา.....	95
54 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชา กับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	97
55 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีสาขาวิชาแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ข้อบริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น.....	98
56 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามสาขาวิชา	100
57 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชา กับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี.....	101
58 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามสาขาวิชา.....	103
59 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชา กับความพึงพอใจในบริการของ สายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	105
60 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตามสาขาวิชา.....	106
61 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชากับความพึงพอใจ ในบริการของสายเทคโนโลยี	107
62 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในบริการ ของสายเทคโนโลยี.....	109
63 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	111
64 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ.....	112
65 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงาน สายเทคโนโลยี.....	114
66 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ.....	115
67 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความ พึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา.....	117

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ.....	118
69 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	120
70 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน สายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)....	120

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด.....	7
2 การป้อนกลับ (Feedback).....	13
3 โครงสร้างองค์กร.....	16
4 วงจรชีวิตแบบน้ำตก (water Fall).....	17

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก มีการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้ช่วยในการทำงานต่างๆ ในทุกธุรกิจ สถาบัน และองค์กร ทั้งระดับใหญ่ และระดับเล็ก หรือแม้กระทั่งการใช้งานตามบ้านเรือน ก็มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่างๆทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยดั่งกล่าวนี้นี้ถึงกับมีคำกล่าวว่า 1 web year เท่ากับ 3 calendar month (www.technocap.com) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนในการทำธุรกิจอย่างมาก ทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจธนาคารซึ่งในปัจจุบันเป็นยุคที่ธนาคารต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้นและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศจากต่างประเทศซึ่งมีความก้าวหน้ากว่าเทคโนโลยีในประเทศไทยเข้ามาใช้ ทำให้ธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆในประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้มีความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารต่างชาติได้ แม้ว่าธนาคารต่างๆในประเทศไทยจะได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยในการทำงานต่างๆอย่างกว้างขวางแล้วก็ตาม

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เองก็มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นธนาคารแรกในประเทศไทยและอาเซียน โดยธนาคารฯ ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ IBM SYSTEM 360 MODEL 30 มูลค่า 40 ล้านบาท มาทำการติดตั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนเสือป่า เป็นเครื่องแรกของธนาคารฯ เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พุทธศักราช 2512 และเริ่มให้บริการเงินฝากในระบบ ON-LINE เป็นครั้งแรก เมื่อเดือนธันวาคม พุทธศักราช 2513 และต่อมาได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งในด้านการให้บริการต่างๆแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นบริการด้านระบบเงินฝาก ระบบ สินเชื่อ ระบบ ATM ระบบ electronic banking ระบบ electronic payment ระบบบิวหลวงโฟน ระบบบัตรเครดิต ฯลฯ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการด้านต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง นอกเหนือจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว ในการดำเนินงานต่างๆภายในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เองนั้นเทคโนโลยีก็มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นระบบบัญชี ระบบบริหารงานบุคคล ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ฯลฯ ซึ่งช่วยให้การบริหารงานภายในสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการให้บริการบัตรเครดิต เป็นบริการที่สำคัญยิ่งระบบหนึ่งของธนาคารฯ เป็นแหล่งรายได้ในอีกรูปแบบหนึ่งของธนาคารนอกเหนือจากรายได้ในรูปของดอกเบี้ย ปัจจุบันธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดในตลาดบัตรเครดิตถึง 35% ของฐานบัตรเครดิตสถาบันการเงินทั้งระบบที่มีประมาณ 1.8 ล้านบัตร (Money Magazine, เม.ย. 2544:22) ซึ่งธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก มีการลดค่าธรรมเนียมแรกเข้า หรือแม้กระทั่งยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ ทำให้การรักษาลูกค้าผู้ถือบัตรเดิมไว้ทำได้ยากมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้ามามีส่วนช่วยอย่างมาก ธนาคารฯคงสามารถรักษาลูกค้าผู้ถือบัตรเดิมของธนาคารฯไว้ได้ดีขึ้น เมื่อธนาคารรู้จัก รู้ใจ ลูกค้าแต่ละราย โดยมีข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าเหล่านั้นมาช่วยสนับสนุน และธนาคารสามารถให้บริการในการออกบัตรใหม่สำหรับลูกค้าใหม่ หรือ ทดแทนบัตรเก่าซึ่ง ขาดรูปหรือหมดอายุ หรือ การที่ธนาคารสามารถให้บริการในการตรวจสอบรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าสงสัย หรือไม่แน่ใจในการใช้บัตร หรือ

แม้กระทั่งการให้บริการแก่ร้านค้าซึ่งรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตของธนาคารฯ เพื่อให้ร้านค้าได้รับเงินเข้าบัญชีอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ให้ร้านค้ามีข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตซึ่งมีการแจ้งอายัด หรือยกเลิกที่ถูกต้องและทันสมัยเสมอ เพื่อให้ร้านค้าสามารถตรวจสอบได้ก่อนเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งระบบที่จะให้ข้อมูลเหล่านี้ เรียกว่า ระบบงานบัตรเครดิต ในด้าน Back end และผู้ใช้งานระบบนี้ คือพนักงานในสายบัตรเครดิตของธนาคารฯ

จากการที่ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทั้งในการให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้า และในการดำเนินงานภายในของธนาคาร อย่างกว้างขวางและเป็นระยะเวลายาวนานมาแล้ว ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อธนาคาร ดังจะเห็นได้จากการที่ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาปี ค.ศ. 2000 (ปัญหาY2Kในปี 2542) โดยถือเป็นโครงการที่มีความสำคัญระดับสูงสุด และได้จัดสรรงบประมาณในปี 2542 เพื่อการแก้ไขปัญหาไว้จำนวน 578 ล้านบาท และได้ใช้งบประมาณเพื่อการนี้ไปถึง 532 ล้านบาท (รายงานประจำปี 2542 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ,2542,150) และสำหรับระบบงานบัตรเครดิต ซึ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานอย่างมาก ซึ่งรวมถึงระบบงานบัตรเครดิต ในด้าน Back end จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารฯในสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี จึงจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงการทำงานในการให้บริการของสายเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ อันจะเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านบัตรเครดิตของธนาคารให้เกิดการพัฒนาและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้าน
 - 1.1 คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี
 - 1.2 ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
 - 1.3 การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในสายบัตรเครดิตจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความสำคัญในการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปประกอบการพิจารณาวางแผนแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามความต้องการของพนักงานสายบัตรเครดิตซึ่งเป็นลูกค้าโดยตรง

ขอบเขตการวิจัย

เนื้อหาที่วิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแยกการศึกษาวิจัยออกเป็น 3 ด้านคือ

1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำ ที่ทำงานในสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน (ที่มา : ฝ่ายการพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำ ที่ทำงานในสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามา เน่ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543: 248) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 187 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการ จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 2% จำนวน 3 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 190 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเลือกตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามด้วยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาวิจัยตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 อายุงาน
- 1.1.4 กลุ่มงาน
- 1.1.5 ระดับการศึกษา
- 1.1.6 สาขาวิชา

1.2 ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี พิจารณาจากคำร้อยละแบ่งเป็น 2 ระดับ

- 1.2.1 ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีน้อย
- 1.2.2 ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีมาก

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

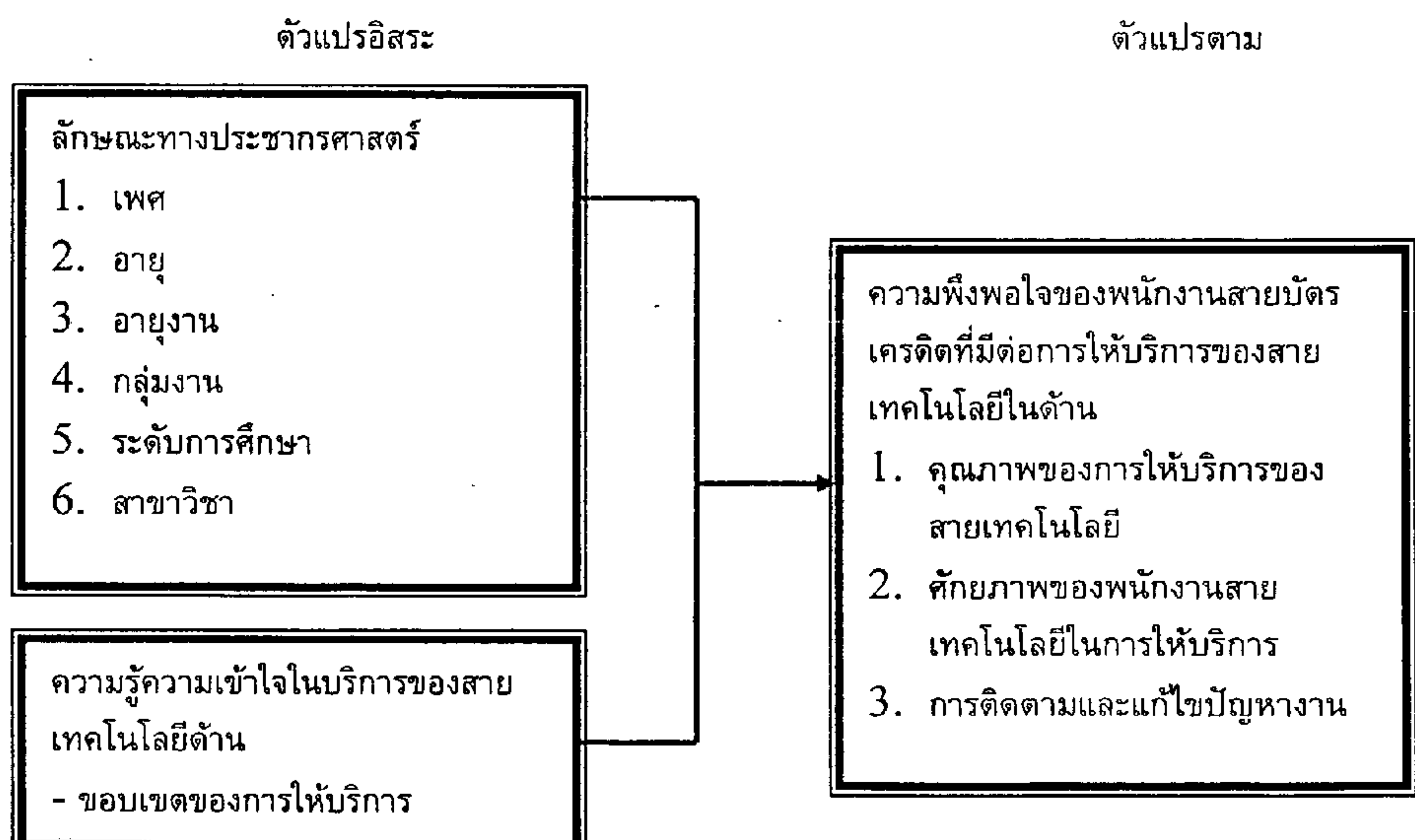
2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในด้าน

- 2.1.1 คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี
- 2.1.2 ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
- 2.1.3 การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สายบัตรเครดิต** หมายถึง หน่วยงานในธนาคารกรุงเทพฯ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการด้านบัตรเครดิต ทั้งบัตรเครดิตของธนาคารเอง และบัตรเครดิตต่างประเทศซึ่งเป็นพันธมิตรกับธนาคาร เช่น บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด แก่ลูกค้าทั่วไป รวมทั้งมีหน้าที่ในการขยายขอบเขตของร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตประเภทต่างๆ สายบัตรเครดิตประกอบด้วย ฝ่ายปฏิบัติการผู้ถือบัตร และฝ่ายการตลาดบัตรเครดิต
2. **สายเทคโนโลยี** หมายถึง หน่วยงานในธนาคารกรุงเทพฯ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร และให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป โดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น เครื่องเอทีเอ็ม โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น สายเทคโนโลยีประกอบด้วย 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายพัฒนาระบบงาน และฝ่ายประมวลข้อมูล
3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน ฝ่ายปฏิบัติการผู้ถือบัตร และฝ่ายการตลาดบัตรเครดิต สายบัตรเครดิต ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)
4. **บริการของสายเทคโนโลยี** หมายถึง บริการในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน (Application) ให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ และ บริการในการประมวลผลข้อมูลซึ่งรวมถึง บริการ Online Transaction Processing และ Batch Processing
5. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่พนักงานสายบัตรเครดิตมีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้าน
 - คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี
 - ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
 - การติดตามและแก้ไขปัญหางาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)



สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มี อายุงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
4. พนักงานที่ทำงานอยู่ใน กลุ่มงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
6. พนักงานที่ศึกษาจบจาก สาขาวิชา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.3 บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎี

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มอร์ส (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 ; อ้างอิงจาก Morse.1958:27) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็ จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ”

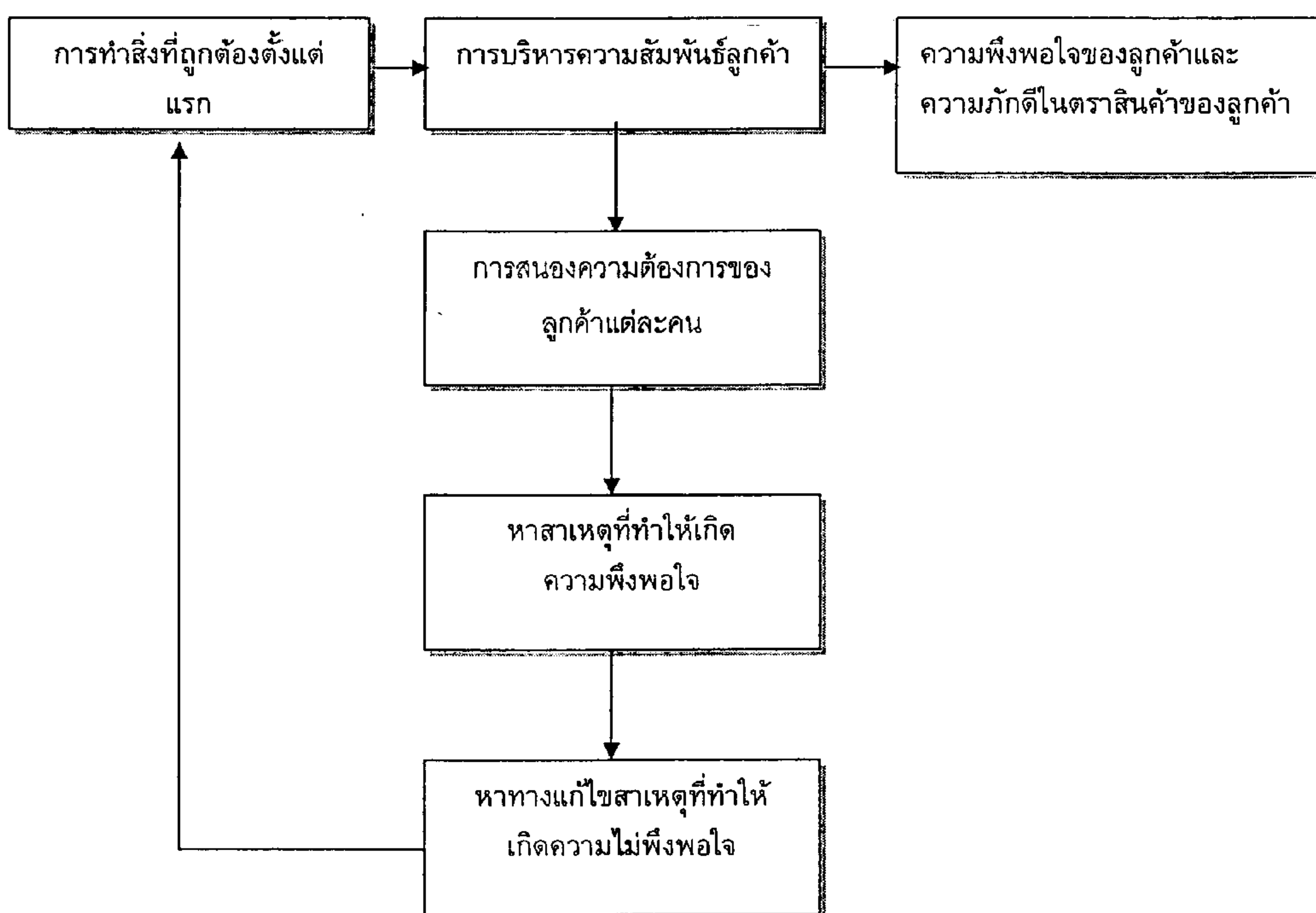
หลุยส์ จำปาเทศ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุ เป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 ; อ้างอิงจาก Aday & Andersen.1975:4) ให้ความหมายถึงความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความ คาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

Anton Jon ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็น ตัวเชื่อมระหว่างความสำเร็จระยะสั้นและการเจริญเติบโตของธุรกิจระยะยาว ความสำคัญของความพึงพอใจ ของลูกค้าสามารถสรุปได้ ดังนี้ (นพพร พลายวงษ์. 2544 ; 15-17 อ้างถึง Anton Jon. 1986 :23-28)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มส่วนครองตลาดและผลกำไร
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นนโยบายสำคัญของผู้บริหาร
3. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวพันกับทุกส่วนในองค์กร
4. ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้และสืบรู้ได้
5. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างองค์กรพื้นฐาน

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสภาวะทางจิตใจของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ หรือมากกว่าในด้านความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ และความภักดีในตราสินค้า สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับความพึงพอใจ คือ กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กลุ่มลูกค้าที่พึงพอใจ และ กลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จากการวิจัยของแอนตันและเดอรอยเตอร์ ในปี 1992 พบว่าพฤติกรรมในการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสามกลุ่มจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจะมีการต่อว่าและพูดถึงบริษัทในทางไม่ดี กลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะมีพฤติกรรมในการซื้อซ้ำ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จะมีการบอกต่อถึงความดีเด่นของสินค้าหรือบริการนั้นๆ (ภาพที่ 1)



ภาพประกอบ 1 การทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด

ที่มา : นพพร พลายนว. 2544 ; 17 อ้างถึง Anton Jon, 1996 : 23

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของผู้รับบริการหรือลูกค้าที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่อยู่ในธุรกิจบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ

มิลเล็ท (นวลฉวี รัตนาศ. 2543 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954, 337-400) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันตามแนวการบริหารงานของรัฐ ไม่มีการแบ่งชั้นกีดกันในการบริการ
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ถ้าไม่ทันต่อเวลาแล้วจะไม่เกิดประสิทธิภาพ ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถให้มากขึ้นในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจจิตใจและสุขลักษณะของ Herzberg (Herzberg' Theory of Motivation) หรือทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นผลงานของ Frederick Herzberg ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรมการทำงานของคน ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจ (Satisfaction)
- (2) ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

สามารถนำทฤษฎีนี้ไปใช้ใน 2 กรณี คือ

- (1) ผู้ผลิตหรือผู้ขายจะต้องหลีกเลี่ยงความไม่พอใจของลูกค้า
- (2) ผู้ผลิตหรือผู้ขายจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่สำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

1.3 ทฤษฎีดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) หรือทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยมีข้อสมมุติฐานว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน ทฤษฎี X มีดังนี้

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แะแนะและขู่ว่าจะลงโทษ
3. ชอบให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและความต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

แต่ทฤษฎีนี้ไม่สามารถได้ข้อยุติได้ จึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง เรียกว่า ทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์นั้นโดยธรรมชาติมิใช่คนขี้เกียจและเชื่อถือไม่ได้ แต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎีจะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัวแต่จะพยายามช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเองและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวาง ทฤษฎี Y มีดังนี้

1. ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพ และทางใจต่องานมีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมและการบังคับบัญชาภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง

3. มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ
 4. คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
 5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกคน
 6. ในสังคมปัจจุบันนี้แต่ละคนมีโอกาสดแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น
- โดยแมคเกรเกอร์ชี้ให้เห็นว่าการจูงใจคนนั้น จะต้องใช้ทฤษฎีและต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้คนใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่า ทฤษฎี X

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค (Kotler. 2000:172) ประกอบด้วย

1. วัฒนธรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค
2. สังคม ประกอบด้วย กลุ่มสังคม ครอบครัว บทบาทและสถานภาพทางสังคม
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ช่วงอายุ อาชีพ รายได้ การใช้จ่าย แบบแผนการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวคิด
4. จิตวิทยา ได้แก่ แรงจูงใจ มุมมอง การเรียนรู้ ความเชื่อและทัศนคติ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ

ความหมาย

คำว่า “การบริการ (Services)” เป็นคำที่ยังไม่มีผู้ใดสามารถให้ความหมายได้กระจ่างชัด (กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. 2544; อ้างอิงจาก Lovelock. 1996 :16) ตัวอย่างความหมายของการบริการเท่าที่มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ มีดังต่อไปนี้

การบริการตามความหมายของ Webster's New World Dictionary of American English (1994 :1226) คือการตอบสนองในสิ่งซึ่งผู้คนต้องการหรือปรารถนา (to provide people with something they need/want)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้หนึ่งผู้ใดสามารถเสนอสิ่งซึ่ง ไม่เป็นตัวตน มองไม่เห็น และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของ ผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ (Kotler. 2000 : 428)

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือ ผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ดนัย เทียนพุฒ (2543 : 10) กล่าวว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม กระบวนการ ที่จับต้องไม่ได้ และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

ลักษณะของการให้บริการ

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะคือ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ไม่แน่นอน (Variability) และ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) (ศิริวรรณและคณะ. 2539 : 288-289)

- การไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ สื่อในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น
 1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ติดต่อ
 2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย
 3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ
 4. สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
 5. สัญลักษณ์ (Symbol) ชื่อ ตราสินค้าหรือเครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการบริการควรมีลักษณะของการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย
 6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
- การไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน เนื่องจากในการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการทันที ทำให้
 1. ผู้บริโภคต้องบริโภคผลผลิตของการบริการทันที
 2. อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการนั้นในเวลาเดียวกัน เช่น การดูภาพยนตร์
 3. ไม่สามารถนำบริการมารวมผลผลิตจากแหล่งเดียวมาก ๆ เหมือนเช่นในอุตสาหกรรมการผลิต ทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา
 4. ทั้งผู้ให้และผู้รับต่างมีผลต่อการเกิดบริการ ผู้รับบริการต้องปรากฏให้ผู้บริการเห็น จึงจะเกิดบริการ

- ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการที่ไหน อย่างไร เมื่อไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ
 1. ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี
 2. ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
- ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่สม่ำเสมอจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

ความพิเศษของงานบริการ (กัลยา ดำรงค์ศักดิ์, 2544; 10, อ้างถึง วรภัทร์)

1. งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน
2. งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น หนายความ ระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ภัตตาคาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการเกี่ยวข้องกับบุคคลเลย เช่น ตู้หยอดเหรียญต่างๆ
3. คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยง่ายเหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการทำได้ยาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน
4. หัวใจของงานบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการ ในงานผลิต ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถนำมาใช้ได้อย่างง่ายและตรง แต่ธรรมชาติของงานบริการนั้น ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพประยุกต์ใช้ได้ไม่หมด ดังนั้นกว่าจะรู้ว่าจะงานบริการนั้นผิดพลาด เวลาก็ผ่านไปแล้ว ไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขได้ หรือแก้ไขได้ยาก
5. งานด้านบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross function)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2537-3538 : 3) ได้กล่าวถึงความหมายของสารสนเทศว่าหมายถึง เรื่องราวต่างๆที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลผลหรือคำนวณทางสถิติ ไม่ใช่ข้อมูลดิบ ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน อาจให้ความหมายได้ทั้งในแบบแคบและแบบกว้าง ความหมายในแบบแคบมุ่งไปที่ตัวเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และ อุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศสำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ใช้ซึ่งการใช้สิ่งนั้นอาจจะใช้ระบบโทรคมนาคมเช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบอื่นใดก็ได้

ความหมายในระบบกว้าง หมายถึง การประยุกต์เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิก ที่ผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย การจัดทำระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร ไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

สุมาลี เมืองไพศาล (2531 : 44) ได้กล่าวถึงความหมายของสารสนเทศว่า สารสนเทศคือทรัพยากรขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้งานขององค์กรดำเนินไปด้วยดี การจัดหาหรือบริหารทรัพยากรสารสนเทศ อาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การเก็บรวบรวมข่าวสารข้อมูลและสารสนเทศ
2. การสื่อสารแลกเปลี่ยนสารสนเทศจากผู้รับคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง
3. การใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารงานและการตัดสินใจ

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็คือการประยุกต์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ เป็นการจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร อันจะทำให้องค์กรดำเนินไปได้ด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

การแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแบ่งได้ในหลายรูปแบบได้แก่

1. Transaction Processing System (TPS) ผู้ใช้ระบบจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลในขณะปฏิบัติการภายใต้กฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เปรียบเสมือนการกรอกแบบฟอร์มลงในเอกสารเป็น Real time Update มีทั้งข้อมูลเก่าและข้อมูลใหม่ ซึ่งเป็นข้อมูลดิบยังมิได้ประมวลผล
2. Office Automation system (OAS) เป็นระบบที่ไม่ได้อยู่ในโครงสร้างของระบบสารสนเทศ แต่เป็นการช่วยสื่อสารข้อมูลด้วยระบบทางจอภาพ โดยไม่อิงฐานข้อมูล (Database) ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ช่วยในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานด้วยกัน ตัวอย่างระบบนี้ได้แก่ Fax, Printer, Electronic Mail, Telephone System etc.
3. Management Information system (MIS) เป็นข้อมูลระดับผู้บริหารขึ้นดำเนินการเป็นการใช้ข้อมูลในอดีตมาประมวลผลในรูปสถิติ โดยไม่มีการลงบันทึกข้อมูลแต่อย่างใด กล่าวคือไม่มี Real Time Update เหมาะสำหรับการทำรายงาน ระบบสารสนเทศชนิดนี้ใช้ในการบริหารงานและการวินิจฉัยสั่งการ
4. Decision Support system (DSS) เป็นระบบที่ช่วยในการการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับนโยบาย ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่ย่อยแล้วมาใช้ประกอบในการตัดสินใจในลักษณะ Real Time มีความคล่องตัวแบบพิเศษได้สูงโดยไม่ต้องเตรียมการล่วงหน้า

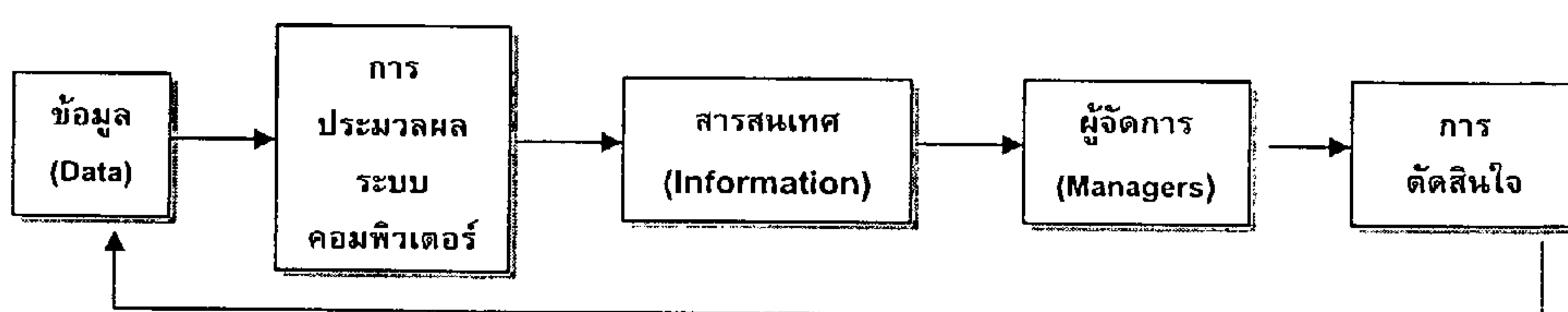
5. Executive Information System (EIS) ใช้เพื่อบรรยายสถานการณ์ให้ผู้บริหารระดับสูงใช้เพื่อพิจารณา
วางแผนนโยบายระยะยาวซึ่งต้องการใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

จากประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ สามารถ
ที่จะเลือกใช้ระบบต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือความต้องการขององค์กร ทำให้
มองเห็นถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากมาย เช่น

- สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ได้เปรียบในการที่จะพัฒนาและการแข่งขันกับโลกภายนอก
สารสนเทศที่ได้จะช่วยในการพัฒนาถึงกลยุทธ์ที่จะแข่งขันกับคู่แข่ง ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับ
ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ
- ช่วยให้การกระจายและสื่อสารข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ประหยัดเวลาเดินทาง ทำให้ผู้บริหารสามารถ
วิเคราะห์ปัญหา และช่วยให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น ช่วยลดต้นทุนสร้างกำไรให้กับองค์กร และส่งเสริม
การคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ช่วยให้องค์กรสามารถขยายงานได้

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource Management: IRM)

สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการบริหารงานขององค์กร ดังนั้น แต่ละ
องค์กรจึงพยายามลงทุนเพื่อให้ได้สารสนเทศมาช่วยในการบริหารและประยุกต์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศกับ
การจัดการโดยทั่วไป โดยเน้นที่คุณค่าของสารสนเทศมากกว่าอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพิจารณาถึง
ความคุ้มค่าของการลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ ผลตอบแทนจากการลงทุน และการนำไปใช้ซึ่งทรัพยากร
สารสนเทศ เริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์โดยผ่านกระบวนการ
(Processing) แล้วออกมาในรูปของสารสนเทศ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 การป้อนกลับ (Feedback)

เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

องค์กรมักมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรและสร้างความ
ได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรมีความจำเป็นต้องนำคอมพิวเตอร์มาช่วยงานใน
ลักษณะประจำที่มีปริมาณงานเพิ่มขึ้นมากจนพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือปฏิบัติแต่ผลงานที่ออกมา

ไม่ดี คอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เพิ่มผลผลิต องค์กรสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม หรือ กิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เช่นการควบคุมขั้นตอนการผลิต วัตถุดิบ สินค้าคงคลัง และระบบการขนถ่ายสินค้า เป็นต้น

3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า องค์กรที่มีธุรกิจการให้บริการสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า เช่น ธุรกิจการบิน ประกันภัย และโรงพยาบาล เป็นต้น

4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ ข้อมูลสารสนเทศสามารถพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคได้ แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้

5. สามารถสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันได้ โดยสร้างในรูปของแบบจำลองในเรื่องการสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) การผลิตในต้นทุนต่ำ (Cost Leadership) หรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Quick Response)

6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตที่สดใสก่อนคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน

7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่ง การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลาจะทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นปัจจัยในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดความประทับใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ และทำให้ลูกค้าเดิมไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง

3. บริการของสายเทคโนโลยีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดกิจการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 ณ อาคารเลขที่ 235-237 ถนนราชวงศ์ อำเภอสัมพันธวงศ์ มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 4,000,000 บาท มีพนักงาน 23 คน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้ดำเนินกิจการตลอดมาด้วยความวิริยะอุตสาหะแม้จะมีอุปสรรคในบางครั้ง แต่ด้วยความสามารถของผู้บริหารในแต่ละยุคสมัย ทำให้ธนาคารสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งปวงมาได้ด้วยดี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารอันดับหนึ่งของประเทศไทย เป็นครั้งแรกเมื่อกลางปี พ.ศ. 2513 ด้วยยอดเงินฝากในประเทศ 6,000 ล้านบาทเศษ และได้เริ่มติดอันดับโลก 300 อันดับแรกของธนาคารใหญ่ของโลกเมื่อกลางปี พ.ศ. 2516

ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการของธนาคารเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยและอาเซียน เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2512 และเริ่มให้บริการเงินฝากในระบบ ON-LINE เป็นครั้งแรก เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2513 และธนาคารยังได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องทำให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านระบบงานต่างๆ มากมาย อาทิเช่น

- พัฒนาระบบงานของศูนย์ปฏิบัติการเช็คให้ครบวงจร เพื่อรองรับระบบ Automate Cheque Clearing ของธนาคารแห่งประเทศไทย
- พัฒนาระบบ Image Technology เพื่อรองรับการถอนเงินด้วยเช็คต่างสาขา

- ขยายการติดตั้งเครื่อง ATM ทำให้เครือข่าย ATM ของธนาคาร มีขนาดใหญ่ที่สุดในอาเซียน
- บริการสาขา New Look ซึ่งเป็นสาขาในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย และให้บริการอย่างรวดเร็วและอำนวยความสะดวกลูกค้าด้วยบริการต่างๆ
- บริการบัตรเครดิต (Credit Card) เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรในการไปใช้ซื้อ สินค้า/บริการ และใช้จ่ายในยามฉุกเฉินจากร้านค้าและสถานที่ต่างๆ ปัจจุบันธนาคารได้ออกบัตรเครดิตหลายประเภท ทั้งบัตรเครดิตภายในประเทศ บัตร VISA บัตร Maser Card และบัตร Affinity Card ต่างๆ ที่ธนาคารออกร่วมกับบริษัท/ห้าง/ร้านต่างๆ
- บริการอื่นๆ

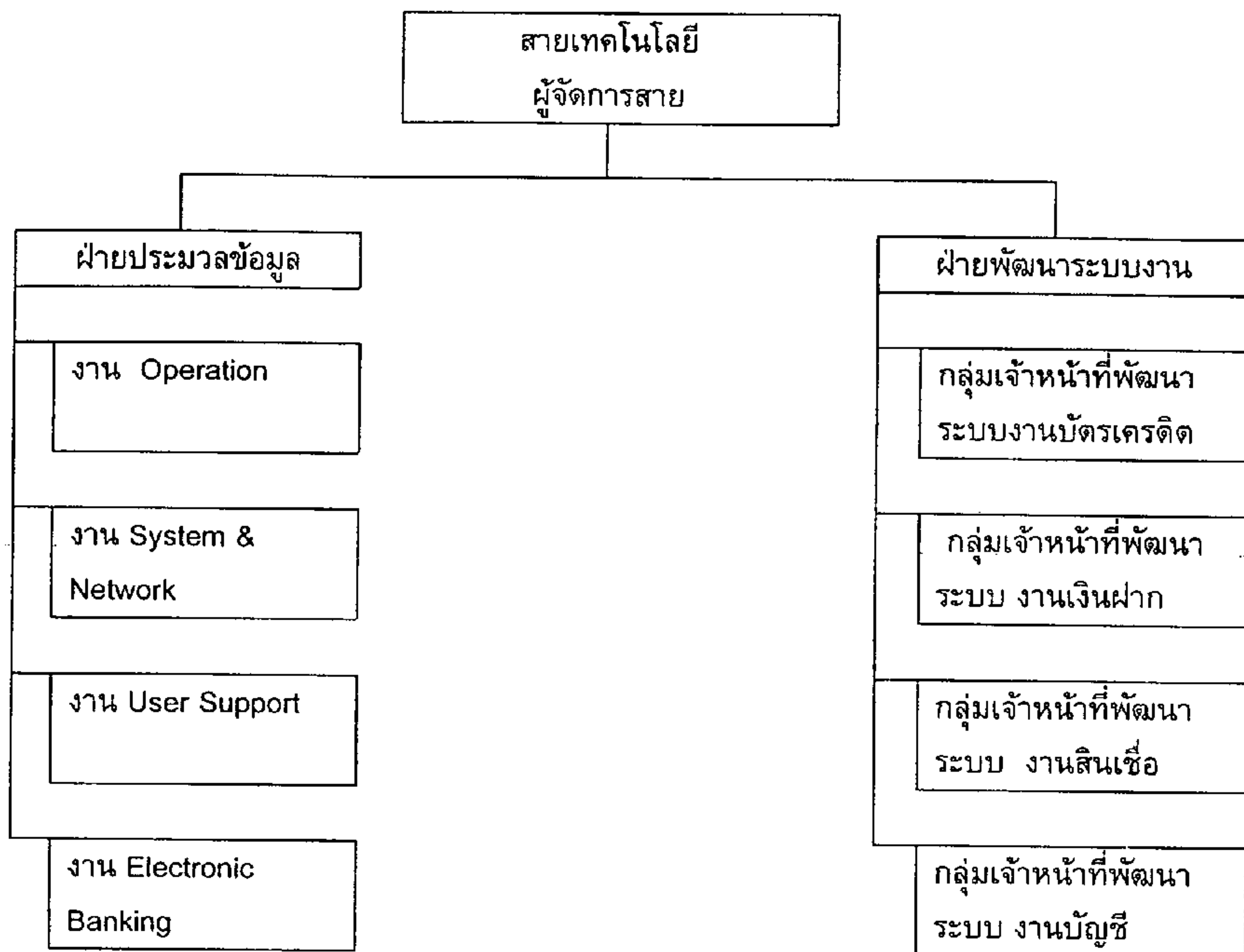
ซึ่งทำให้ธนาคารเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของธนาคารได้เป็นอย่างดี และประสบความสำเร็จ ประกอบกับภาพพจน์ความเป็นธนาคารอันดับหนึ่ง ที่ยังคงความเป็นธนาคารของคนไทย และฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่มากกว่าธนาคารคู่แข่งถือเหล่านี้เป็นโอกาสดีของธนาคาร อย่างงูไรก็ตามในสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวเช่นนี้ ทำให้รายได้ของธนาคารในรูปของดอกเบี้ยต้องลดลงตามไปด้วย ดังนั้นรายได้ในรูปแบบของค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่นค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตรเครดิต จึงเป็นส่วนสำคัญยิ่งของธนาคารในปัจจุบัน หากการให้บริการแก่ลูกค้าผู้ถือบัตรไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ย่อมมีผลกระทบกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ถือบัตรซึ่งเป็นลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในของสายเทคโนโลยีคือสายบัตรเครดิตนั่นเองอีกทั้งยังมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของธนาคารอีกด้วย

สายเทคโนโลยี ประกอบด้วยฝ่ายพัฒนาระบบงาน และฝ่ายประมวลผลข้อมูล(ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กร) ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่หน่วยงานต่างๆภายในธนาคาร เช่น สายบัญชี สายปฏิบัติการ สายบัตรเครดิต เป็นต้น โดยแบ่งเป็นบริการในการประมวลผลข้อมูลซึ่งรวมถึงทั้งบริการ Online Transaction Processing และ Batch Processing และ บริการในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน (Application) ให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

บริการในการประมวลผลข้อมูล (Information Processing)

เป็นบริการที่เจ้าหน้าที่ในฝ่ายประมวลผลข้อมูลเป็นผู้ดำเนินการให้แก่หน่วยงานต่างๆ โดยเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการดำเนินงานของฝ่ายพัฒนาระบบงาน กล่าวคือ เมื่อฝ่ายพัฒนาระบบงานทำการพัฒนาระบบตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะส่งมอบให้ฝ่ายประมวลผลข้อมูล โดยกลุ่มงาน Operation จะเป็นผู้รับผิดชอบทำการประมวลผลข้อมูล โดยข้อมูล (Input) อาจจะมาจากการนำเข้าสู่ระบบโดยหน่วยงาน เช่นพนักงานในสายบัตรเครดิต เป็นต้น หรือเป็นข้อมูลที่เข้ามาสู่ระบบ จากการทำการรายการโดยลูกค้าของธนาคารเองโดยตรง เช่น เมื่อลูกค้าทำการรายการต่างๆจากเครื่องเอทีเอ็ม เป็นต้น ข้อมูลต่างๆเหล่านี้จะถูกนำเข้ามาประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ให้แก่ผู้ใช้งานระบบ โดยอาจแสดงผลบนจอภาพในลักษณะ Online Transaction Processing หรือ ในรูปแบบของรายงาน หรือ เป็นสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้การประมวลผลข้อมูลนี้จะต้องสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็ว และ ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

สำหรับกลุ่มงาน System & Network กลุ่ม User Support และกลุ่มงาน Electronic banking จะรับผิดชอบในการให้บริการเชิงสนับสนุน (Support) แก่สายบัตรเครดิตในด้าน ระบบข่าวสาร ระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรม การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การตอบคำถามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กร

บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development)

บริการด้านการพัฒนาระบบงาน เป็นบริการซึ่งเจ้าหน้าที่ในฝ่ายพัฒนาระบบงานจะเป็นผู้ดำเนินการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในธนาคารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน ทั้งในการนำเอาระบบงานไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในของหน่วยงาน หรือเพื่อเป็นการสร้างช่องทางการให้บริการใหม่ๆ แก่ลูกค้าของธนาคาร

ขั้นตอนในการพัฒนาระบบงานจะประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ 4 ขั้นตอนตามหลักการของกรรมวิธีการออกแบบ Software Development Methodology ดังนี้ (สุชาย ธนวเสถียร และคณะ. 2542: 32)

1. การวิเคราะห์ (Analysis)

คือ การวิเคราะห์หาความต้องการ หรือปัญหา ของหน่วยงานเพื่อให้รู้วาระบบเดิมที่ทำงานอยู่เป็นอย่างไร วัตถุประสงค์ของหน่วยงานในการที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นอย่างไร และกำหนดออกมาเป็นความต้องการ (Requirement) ขั้นตอนนี้จะต้องร่วมกันทำระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาโปรแกรม และ หน่วยงานผู้ใช้

2. การออกแบบ (Design)

คือ การนำเอาความต้องการ (Requirement) มาออกแบบให้เป็นหน่วยย่อยๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน มีการนิยามขั้นตอนงานที่ชัดเจน กำหนดหน้าจอลayout และออกแบบส่วนโปรแกรม (Software Design Specification) ที่จะใช้ในรายละเอียดของงานแต่ละขั้นตอน หรือ หน้าจอแต่ละหน้า

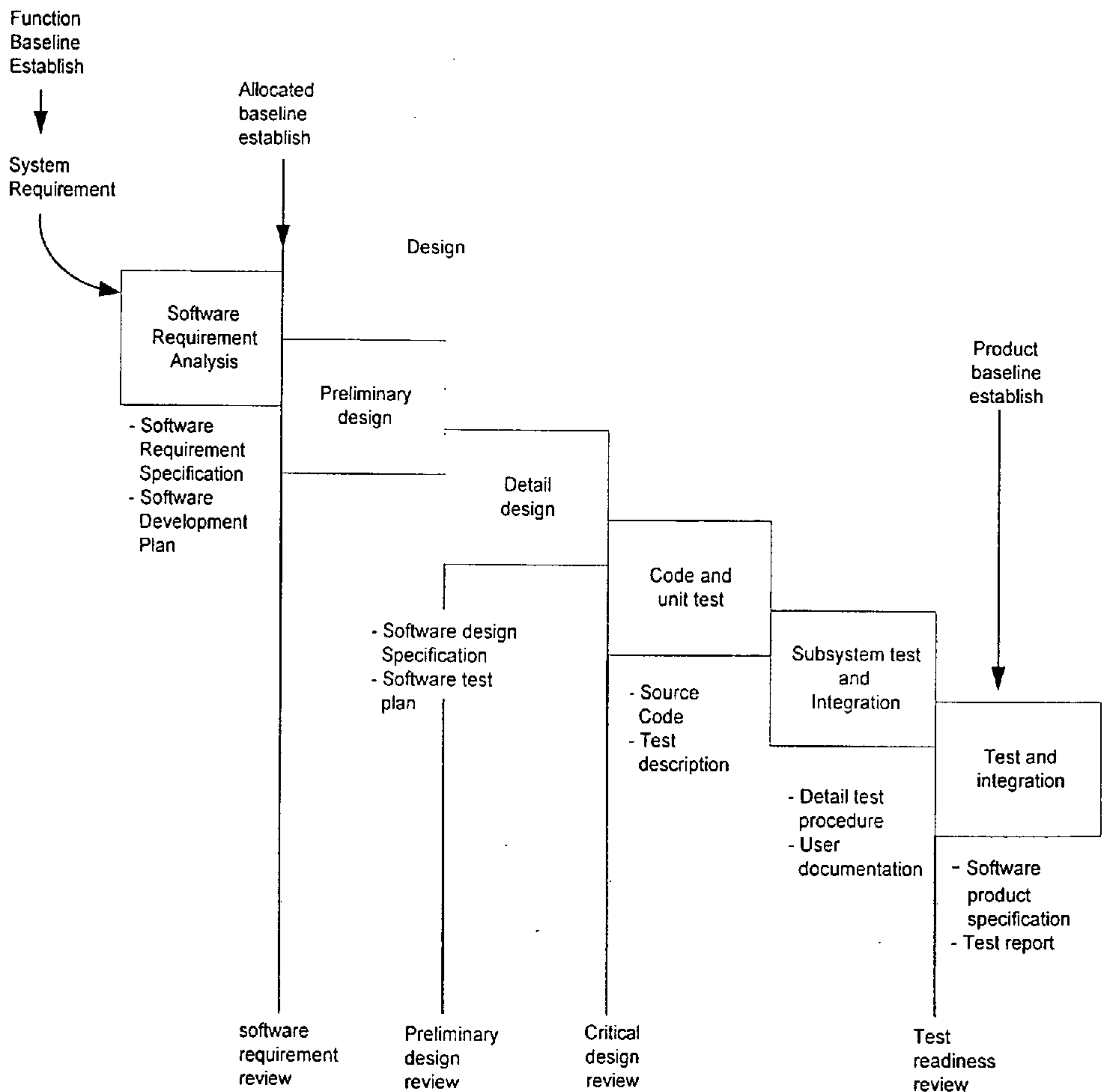
3. การเขียนโปรแกรม (Coding)

คือ การนำเอารายละเอียดที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 มาทำการเขียนเป็นโปรแกรม แต่ละโปรแกรม

4. การทดสอบ (Testing)

คือ การนำโปรแกรมที่เขียนเสร็จแล้ว แต่ละโปรแกรมมาทำการทดสอบ โดยทดสอบเป็นรายโปรแกรม (Unit Test) และทดสอบร่วมกันทั้งระบบ (Integration Test) เพื่อตรวจสอบว่าดปรแกรมสามารถทำงานได้ถูกต้องตามความต้องการของหน่วยงาน ในขั้นตอนนี้มักจะทำร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาโปรแกรม และ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานผู้ใช้

กรรมวิธีการออกแบบ Software สามารถแสดงได้ในรูปแบบที่เรียกว่า วงจรชีวิตแบบ Water Fall ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 วงจรชีวิตแบบน้ำตก (water Fall)

จากแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่างานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจที่เป็นลักษณะการผลิตสินค้า เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง แม้ว่าลูกค้าจะเป็นหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกันกับหน่วยงานผู้ให้บริการก็ตาม หน่วยงานผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของหน่วยงานผู้รับบริการด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงได้นำเอาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการมาใช้วัดความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการต่อเนื่องไปยังผู้ใช้บริการภายนอก ซึ่งได้แก่ลูกค้าของธนาคาร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤษ หุโณปถัมภ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และ ความรู้ความเข้าใจในระบบ Intranet พบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในการใช้งานระบบ Internet อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Intranet ได้แก่ สาขาวิชาที่ศึกษา, ลักษณะงานที่รับผิดชอบ, และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Intranet ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Intranet ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

นพพร พลายวงษ์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยทำการเก็บข้อมูลรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม จำนวน 230 คน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการของธนาคารอยู่ในระดับพอใจมาก โดยในภาพรวมลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือในความรู้และอัธยาศัยไมตรี และต่ำที่สุดในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ส่วนเพศที่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบริการ โดยเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการต่างกันในด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในความรู้และอัธยาศัยไมตรี และด้านการเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการ โดยลูกค้าเพศหญิงมีระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำสุดในทุกด้าน สำหรับระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการต่างกันในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ ความน่าเชื่อถือในความรู้และอัธยาศัยไมตรี โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับคะแนนเฉลี่ยของ

ความพึงพอใจต่ำสุดในด้านด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุดในด้านด้านความน่าเชื่อมั่นในความรู้และอัธยาศัยไมตรี

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการจำนวน 526 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2543 พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพอใจการบริการจากโรงพยาบาลวิภาวดี มีความไม่พอใจเกิดขึ้นในบางส่วนของความน่าเชื่อถือไว้วางใจและความน่าเชื่อมั่นของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะผู้รับบริการที่มีแนวโน้มจะเกิดความไม่พอใจได้ง่ายได้แก่ เพศหญิง อายุ 13-30 ปี และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการจากธนาคาร และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 ราย ผลสรุปพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการของธนาคารสูง จะมีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับทางธนาคารต่อไป

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543, บทคัดย่อ) การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศและหอสุมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยใช้แนวคิดของ “แบบจำลองช่องว่าง” ของพาราสุรามาน ไชแธมอล และ แบร์รี่ (ค.ศ. 1990) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษารวมทุกด้านมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการสารสนเทศไม่ด้อยกว่าที่คาดหวัง ทั้งนี้ในการทดสอบสมมุติฐานพบว่าความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อมั่นของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองและการเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในทุกด้านของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน สำหรับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลางและต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้าน การตอบสนอง ความเชื่อมั่นและการเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพ

ความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่นและการเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

จากการตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบริการต่างๆ พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจในด้าน คุณภาพในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงศึกษาถึงความพึงพอใจในด้าน คุณภาพในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ แต่สำหรับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่นั้นไม่ได้ทำการวิจัย เนื่องจากบริการตามขอบเขตของงานวิจัยนี้ผู้ใช้บริการใช้บริการจากสถานที่ทำงานของตนเอง และเนื่องจากบริการตามขอบเขตของงานวิจัยนี้เป็นบริการที่มีให้ตลอด 24 ชั่วโมง หากเกิดปัญหาในการให้บริการขึ้นมากการติดตามแก้ไขปัญหาก็เป็นประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง ดังนั้นจึงเพิ่มการศึกษาความพึงพอใจในด้าน การติดตามและแก้ไขปัญหาด้วย ทั้งนี้โดยทำการศึกษาถึงความแตกต่างในลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันในทั้ง 3 ด้านดังกล่าว และ ในการวิจัยที่เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการซึ่งเป็นบริการด้านเทคโนโลยี พบว่า ความรู้ความเข้าใจในด้านระบบที่ให้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงศึกษาด้วยว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในบริการอย่างไร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย



ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานและขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยเป็นพนักงานสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง ทาโร่ ยามาเน่ โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 จากการคำนวณโดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284)

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\n &= \frac{350}{1 + 350*(0.05)^2} \\&= 186.66\end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 187 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการจึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 2% จำนวน 3 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 190 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชากรมีขนาดไม่ใหญ่มากนัก และ สมาชิกไม่มีความแตกต่างกันมาก จึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามด้วยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นใช้ในลักษณะของแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน กลุ่มงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสายเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของพนักงานในสายบัตรเครดิต ที่มีต่อสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ (มหาชน)

ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามดังกล่าวมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสร้างแบบสอบถามรวมทั้งศึกษาตัวอย่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานภายในองค์กร จำนวน 40 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงจนได้มาตรฐานแล้ว ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9653

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม 2545 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานสายบัตรเครดิตในการตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลระดับความรู้และความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี มาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละเพื่อการจัดกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้
 - ตอบคำถามถูก ได้ 1 คะแนน
 - ตอบคำถามผิด ได้ 0 คะแนน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเกณฑ์สำหรับแบ่งระดับคะแนนความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 2 ระดับ คือ ความรู้และความเข้าใจน้อย และ ความรู้และความเข้าใจมาก

โดยใช้หลักการของบุญชม (บุญชม.2542 : 82) โดยการหาช่วงกว้างของแต่ละระดับ จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.5 คือ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้าง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1 - 0}{2} = 0.5 \text{ หรือ ร้อยละ } 50\end{aligned}$$

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนร้อยละแต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

- ระหว่าง ร้อยละ 0 – ร้อยละ 50 เท่ากับมีความรู้และความเข้าใจน้อย
 - ระหว่าง ร้อยละ 51 – ร้อยละ 100 เท่ากับมีความรู้และความเข้าใจมาก
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1 และตอนที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระจากกันโดยการทดสอบด้วย ค่า t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานเฉพาะเรื่องที่แตกต่างกัน
 3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 2 3 4 6 7 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (ANOVA , One-way Analysis of Variance) หรือค่า F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานข้ออื่นๆ ในกรณีที่พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD
 4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามในตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อ คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

โดยกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเป็นคะแนนรวมแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจ	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1	คะแนน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเกณฑ์สำหรับแบ่งระดับคะแนนความคิดเห็น โดยแบ่งคะแนนความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจ เฉยๆ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมาก โดยใช้หลักการของบุญชม (บุญชม.2542 : 82) โดยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 คือ

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	แสดงว่า	พึงพอใจ
2.61 - 3.40	แสดงว่า	เฉยๆ
1.81 - 2.60	แสดงว่า	ไม่พึงพอใจ
1.00 - 1.80	แสดงว่า	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

5. นำข้อมูลในตอนที 4 มาจัดกลุ่มโดยใช้การหาค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

- 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)
ของครอนบัค (Cronbach)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่า t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 7 เพศ และ ระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสายบัตร
เครดิตที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน โดยใช้
สูตร Independent t-test ณ.ระดับความเชื่อถือทางสถิติที่ร้อยละ 95

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df (Degree of freedom) = $n_1 + n_2 - 2$

2. ค่า ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2,3,4,5 และ 6 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ค่า df (Degree of freedom) ระหว่างกลุ่ม มีค่าเท่ากับ $k - 1$

ค่า df (Degree of freedom) ภายในกลุ่ม มีค่าเท่ากับ $N - k$

ดังนั้น ค่า df (Degree of freedom) ทั้งหมด เท่ากับ $N - 1$

หากพบความแตกต่างจะใช้ Fisher Least Significant Difference (LSD) (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมี ประเสริฐ. 2544:316) เพื่อ ทดสอบความแตกต่างรายคู่อีกขั้นตอนหนึ่ง เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (μ_i, μ_j) ใช้เมื่อผลของ ANOVA หรือ F-test นั้น significant กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 หรือ ยอมรับ H_A ที่ว่า " ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่เท่ากันหมด หรือมีอย่างน้อย 1 กลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ย (μ) ต่างจากค่าเฉลี่ยกลุ่มอื่นๆ "

สมมติฐาน $H_0: \mu_i = \mu_j$

$H_A: \mu_i \neq \mu_j$

วิธีการคือ

$$\text{การเปรียบเทียบค่า } (\bar{X}_i - \bar{X}_j) \text{ กับ } (t_{\alpha, df} \cdot \sqrt{2(S_p^2) \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)})$$

เมื่อ α คือ ระดับนัยสำคัญ

df คือ df ของความแตกต่างภายในกลุ่ม

S_p^2 คือ MSW จากตาราง ANOVA

n_i, n_j คือ จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

ถ้าค่า $(\bar{X}_i - \bar{X}_j)$ มากกว่าค่าทางขวามือ แสดงว่าปฏิเสธ H_0 และ ยอมรับ H_A โดยจะทำการทดสอบเฉพาะคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
Mean	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
T	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้แสดงนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ผู้วิจัยได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนตามลำดับดังนี้
- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ระดับชั้น อายุงาน และสังกัด
หน่วยงาน
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานสายบัตรเครดิต
ที่ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงานสายบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานสายบัตรเครดิต

ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ระดับชั้น อายุงาน และสังกัดหน่วยงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	70	36.5
	หญิง	120	63.5
	รวม	190	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีความถี่สูงสุดเท่ากับ 120 คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนเพศชายมีความถี่เท่ากับ 70 คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตาราง 2 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	48	25.3
	31-40 ปี	110	57.9
	41-50 ปี	25	13.2
	51-60 ปี	7	3.7
	รวม	190	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 110 คิดเป็นร้อยละ 57.9 ส่วนอายุระหว่าง น้อยกว่า 30 ปี 41-50 ปี มีความถี่เท่ากับ 48 25 คิดเป็นร้อยละ 25.3 13.2 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีความถี่ เท่ากับ 7 และ คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	10
	ปริญญาตรี	158	83.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	6.8
	รวม	190	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

ตรี มีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 158 คิดเป็นร้อยละ 83.2 ส่วนการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความถี่เท่ากับ 19 13 และคิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 6.8

ตาราง 4 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามสาขาวิชา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
สาขาวิชา	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	53.2
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	8.4
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	7.9
	อื่นๆ	58	30.5
	รวม	190	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน พบว่าหากจำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาในกลุ่มบริหารธุรกิจ/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีจำนวนสูงสุดโดยมีความถี่เท่ากับ 101 คิดเป็นร้อยละ 53.2 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชา สาขาวิชาอื่นๆ วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีความถี่เท่ากับ 58 16 และคิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 8.4 และสาขาวิชาที่มีผู้เรียนน้อยที่สุดวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีความถี่เท่ากับ 15 คิดเป็นร้อยละ 7.9

ตาราง 5 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม ระดับชั้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
ระดับชั้น	ตรี	31	16.3
	โท	28	14.7
ระดับชั้น	เอก	95	50
	หัวหน้าส่วน / ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	30	15.8
	เจ้าหน้าที่บริหาร	6	3.2
	รวม	190	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้น พบว่าหากจำแนกตามระดับชั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นเอกมีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 95 คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนระดับชั้น ตรี หัวหน้าส่วน/ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ชั้นโท มีความถี่เท่ากับ 31 30 และ 28 คิดเป็นร้อยละ 16.3 15.8 และ 14.7 สำหรับระดับชั้นบริหาร มีความถี่น้อยที่สุดเท่ากับ 6 และคิดเป็นร้อยละ 3.2

เนื่องจากมีผู้ที่อยู่ระดับชั้นบริหารจำนวนเพียง 6 คนจึงนำมารวมในกลุ่มระดับชั้นหัวหน้าส่วน/ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 30 คน รวมเป็นระดับชั้นหัวหน้าส่วน/ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 36 คน

ตาราง 6 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม อายุงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
อายุงาน	น้อยกว่า 5 ปี	16	8.4
	5-10 ปี	76	40
	มากกว่า 10 ปี	98	51.6
	รวม	190	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน พบว่าหากจำแนกตามอายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีมีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 98 คิดเป็นร้อยละ 51.6 ส่วนอายุงานระหว่าง 5-10 ปี มีความถี่เท่ากับ 76 คิดเป็นร้อยละ 40 สำหรับช่วงอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีความถี่น้อยที่สุด เท่ากับ 16 และคิดเป็นร้อยละ 8.4

ตาราง 7 แสดงค่าความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม กลุ่มงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
กลุ่มงาน	ประจำสายบัตรเครดิต	21	11.1
	ประสานงานบัตรเครดิต ตปท.	10	5.3
	การตลาดสมาชิกบัตร	11	5.8
	บริการสมาชิกบัตร	19	10
	ควบคุมและติดตามสินเชื่อ	47	24.7
	อนุมัติการใช้บัตร	14	7.4
	สนับสนุนงานบัตรเครดิต	10	5.3
	อื่นๆ	58	30.5
	รวม	190	100.0

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในกลุ่มต่างๆรวมกัน (อื่นๆ) มีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 58 คิดเป็นร้อยละ 30.5 ส่วนกลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ ประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีความถี่เท่ากับ 47 21 19 14 11 คิดเป็นร้อยละ 24.7 11.1 10 7.4 5.8 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีความถี่น้อยที่สุด เท่ากับ 10 และคิดเป็นร้อยละ 5.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานสายบัตรเครดิต

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ในด้านต่างๆ แจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 8

ตาราง 8 แสดงผลความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี

N=190				
ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ตอบถูก	ร้อยละ	ตอบผิด	ร้อยละ
1. ท่านสามารถใช้บริการสายเทคโนโลยีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในงานด้านการอนุมัติวงเงิน (Authorized)	122	64.2	68	35.8
2. ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบของท่านทั้งหมดได้เอง (*)	185	97.4	5	2.6
3. ท่านสามารถขอข้อมูลโดยทั่วไปย้อนหลังได้ไม่เกิน 3 เดือน (*)	104	54.7	86	45.3
4.ท่านสามารถใช้งานระบบบัตรเครดิตได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในสายบัตรเครดิต (*)	149	78.4	41	21.6
5. ท่านทราบหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสายเทคโนโลยีกรณีเกิดปัญหาข้อผิดพลาด หรือมีข้อสงสัย	102	53.7	88	46.3
6. ฝ่ายประมวลผลข้อมูลมีหน้าที่ให้บริการท่านในการประมวลผลข้อมูล ในลักษณะ งาน Online	127	66.8	63	33.2
7. ฝ่ายประมวลผลข้อมูลมีหน้าที่ให้บริการท่านในการประมวลผลข้อมูล ในลักษณะ งาน Batch คือ การออกรายงานต่างๆ	145	76.3	45	23.7
8. ฝ่ายพัฒนาระบบงานมีหน้าที่ให้บริการท่านในด้าน การพัฒนาระบบ และ โปรแกรม	175	92.1	15	7.9
9. เทคโนโลยีช่วยให้ทำงานรวดเร็วกว่าทำงานด้วยมือ	183	96.3	7	3.7
10. เทคโนโลยีช่วยให้ข้อมูลต่างๆถูกต้อง ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา	170	89.5	20	10.5

(*) ในข้อที่ 2, 3, และ 4 เป็นคำถามที่ตอบว่าไม่ใช่คือถูก และตอบว่าใช่คือผิด

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่า สามารถใช้บริการสายเทคโนโลยีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในงานด้านการอนุมัติวงเงิน (Authorized) มีผู้ตอบถูกจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าไม่สามารถที่จะทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบทั้งหมดด้วยตนเอง มีผู้ตอบถูกจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าสามารถขอข้อมูลโดยทั่วไปย้อนหลังได้เกิน 3 เดือนมีผู้ตอบถูกจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าไม่สามารถใช้งานระบบบัตรเครดิตได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในสายบัตรเครดิต มีผู้ตอบถูกจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าจะต้องติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ใดของสายเทคโนโลยีกรณีเกิดปัญหาข้อผิดพลาด หรือมีข้อสงสัย มีผู้ตอบถูกจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าฝ่ายประมวลผลข้อมูลมีหน้าที่ให้บริการท่านในการประมวลผลข้อมูล ในลักษณะ งาน Online มีผู้ตอบถูกจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าฝ่ายประมวลผลข้อมูลมีหน้าที่ให้บริการท่านในการประมวลผลข้อมูล ในลักษณะ งาน Batch คือ การออกรายงานต่างๆ มีผู้ตอบถูกจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าฝ่ายพัฒนาระบบงานมีหน้าที่ให้บริการท่านในด้านการพัฒนาระบบ และ โปรแกรม มีผู้ตอบถูกจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีช่วยทำให้ทำงานรวดเร็วกว่าทำงานด้วยมือ มีผู้ตอบถูกจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีช่วยทำให้ข้อมูลต่างๆถูกต้อง ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีผู้ตอบถูกจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้รวมคะแนนความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ทั้งหมด 10 ข้อ และสรุปผลระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตอบถูกน้อยกว่า 5 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ระดับน้อย

ตอบถูก 5-6 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ระดับปานกลาง

ตอบถูก 7-8 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ระดับค่อนข้างมาก

ตอบถูก 9-10 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ระดับมาก

ตาราง 9 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีของพนักงาน

ระดับความรู้ความเข้าใจในบริการ	ชาย	หญิง	รวม	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรู้ความเข้าใจในบริการ ระดับน้อย	0	7	7	4
2. ความรู้ความเข้าใจในบริการ ระดับปานกลาง	8	15	23	12
3. ความรู้ความเข้าใจในบริการ ระดับค่อนข้างมาก	37	65	102	54
4. ความรู้ความเข้าใจในบริการ ระดับมาก	25	33	58	30

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีในระดับค่อนข้างมากมีจำนวนสูงสุดคือ 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อย มีจำนวน 58 23 และ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30 12 และ 4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตในบริการของสายเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

N = 190			
ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	3.30	0.48	เฉย ๆ
2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.50	0.43	พอใจ
3. ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	3.27	0.56	เฉย ๆ
รวม	3.35	0.40	เฉย ๆ

จากผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อดูจากรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ใน ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี

N = 190			
คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.12	.82	เฉย ๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	3.47	.75	พอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	3.74	.68	พอใจ

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	3.22	.77	เฉย ๆ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.08	.80	เฉย ๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.19	.72	เฉย ๆ
รวม	3.30		เฉย ๆ

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ จำนวน 2 ข้อ คือ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) และข้อความถูกต้องตรงตามความต้องการ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับ เฉย ๆ จำนวน 4 ข้อ คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ความรวดเร็วในการให้บริการ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) และ การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในด้าน ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	3.53	.70	พอใจ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	3.67	.63	พอใจ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.39	.77	เฉย ๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.41	.77	พอใจ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	3.51	.80	พอใจ
รวม	3.50		พอใจ

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ จำนวน 4 ข้อ คือ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) มีความสามารถในการสื่อสาร

เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) มีความรับผิดชอบในการให้บริการ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ จำนวน 1 ข้อ คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	3.19	.75	เฉย ๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	3.33	.77	เฉย ๆ
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	3.18	.79	เฉย ๆ
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	3.24	.78	เฉย ๆ
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	3.45	.90	พอใจ
รวม	3.27		เฉย ๆ

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับเฉยๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) ในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ จำนวน 1 ข้อ คือ ความเต็มใจในการรับฟังปัญหา (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และ พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ จำนวน 4 ข้อ คือ ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และ ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน

การศึกษาจะใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยทำการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ แยกเป็นแต่ละด้านและรวม กับลักษณะประชากรศาสตร์ และ วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ แยกเป็นแต่ละด้านและรวม กับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ 7 สมมุติฐาน ผลการทดสอบทดสอบสมมุติฐาน แต่ละสมมุติฐานดังนี้

4.1 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.1.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการของ
สายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการของ
สายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน
(Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tail
Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันต่อ
การให้บริการของสายเทคโนโลยี ในด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ	ชาย (N = 70)			หญิง (N = 120)			t	p- Value
	Mean	S.D.	ระดับ ความพอใจ	Mean	S.D.	ระดับ ความพอใจ		
1. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.03	0.85	เฉยๆ	3.18	0.80	เฉยๆ	1.193	0.234
2. ความถูกต้องตรงตาม ความต้องการ	3.43	0.84	พอใจ	3.50	0.70	พอใจ	0.629	0.530
3. การให้บริการสายทค โนโลยีทำให้งานง่ายขึ้น	3.81	0.69	พอใจ	3.70	0.68	พอใจ	1.112	0.268
4. การให้บริการอย่าง ต่อเนื่องไม่ติดขัด	3.14	0.75	เฉยๆ	3.27	0.79	เฉยๆ	1.066	0.288
5. การให้บริการตรงตาม เวลาที่กำหนด	3.09	0.83	เฉยๆ	3.08	0.78	เฉยๆ	0.020	0.984
6. การจัดลำดับก่อนหลัง ของการให้บริการอย่าง เหมาะสม	3.14	0.75	เฉยๆ	3.22	0.70	เฉยๆ	0.683	0.495
รวม	3.27	0.63	เฉยๆ	3.32	0.56	เฉยๆ	0.562	0.575

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสาย
เทคโนโลยีของพนักงานด้านคุณภาพของการจำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.27 และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.32)
ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า
โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความน่าจะ
เป็น (Probability) มากกว่า 0.05 เช่นกัน นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (

H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ชาย (N = 70)			หญิง (N = 120)			t	p-Value
	Mean	S.D.	ระดับความพอใจ	Mean	S.D.	ระดับความพอใจ		
1. มีความสามารถในการสื่อสาร	3.51	0.78	พอใจ	3.54	0.66	พอใจ	0.258	0.796
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	3.69	0.67	พอใจ	3.67	0.61	พอใจ	0.200	0.842
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.30	0.82	เฉยๆ	3.45	0.73	พอใจ	1.302	0.195
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.33	0.83	เฉยๆ	3.46	0.73	พอใจ	1.122	0.263
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	3.40	0.87	เฉยๆ	3.58	0.74	พอใจ	1.468	0.144
รวม	3.44	0.70	พอใจ	3.53	0.57	พอใจ	0.987	0.325

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.44 และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.53)

ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 เช่นกัน นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานไม่แตกต่างกัน
- H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานแตกต่างกัน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	ชาย (N = 70)			หญิง (N = 120)			t	p-Value
	Mean	S.D.	ระดับความพอใจ	Mean	S.D.	ระดับความพอใจ		
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	3.23	0.75	เฉยๆ	3.17	0.75	เฉยๆ	0.551	0.582
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	3.29	0.78	เฉยๆ	3.36	0.76	เฉยๆ	0.626	0.532
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	3.14	0.79	เฉยๆ	3.08	0.80	เฉยๆ	0.567	0.571
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	3.21	0.72	เฉยๆ	3.26	0.81	เฉยๆ	0.375	0.708
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	3.47	0.91	พอใจ	3.43	0.90	พอใจ	0.281	0.779
รวม	3.26	0.65	เฉยๆ	3.25	0.86	เฉยๆ	0.103	0.918

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.26 และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.25)

ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 เช่นกัน นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจของพนักงานสาย บัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการ ของสายเทคโนโลยี	ชาย (N = 70)			หญิง (N = 120)			t	p- Value
	Mean	S.D.	ระดับ ความ พอใจ	Mean	S.D.	ระดับ ความ พอใจ		
1. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ของสายเทคโนโลยี	3.27	0.63	เฉยๆ	3.32	0.56	เฉยๆ	0.56	0.57
2. ด้านศักยภาพของพนักงาน สายเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.44	0.70	พอใจ	3.53	0.57	พอใจ	0.98	0.32
3. ด้านการติดตามและแก้ไข ปัญหา	3.26	0.65	เฉยๆ	3.25	0.66	เฉยๆ	0.10	0.91
รวม	3.32	0.60	เฉยๆ	3.37	0.53	เฉยๆ	0.52	0.60

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.32 และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.37)

ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 เช่นกัน นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการไม่แตกต่างกัน
 H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 18-19

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในการบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	น้อยกว่า 30	48	2.94	0.81	เฉยๆ
	31-40	110	3.20	0.79	เฉยๆ
	41-50	25	3.00	0.96	เฉยๆ
	51-60	7	3.57	0.53	พึงพอใจ
	รวม	190	3.12	0.82	เฉยๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	น้อยกว่า 30	48	3.31	0.78	เฉยๆ
	31-40	110	3.55	0.72	พึงพอใจ
	41-50	25	3.36	0.76	เฉยๆ
	51-60	7	3.86	0.90	พึงพอใจ
	รวม	190	3.47	0.75	พึงพอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้ งานประจำวันง่ายขึ้น	น้อยกว่า 30	48	3.71	0.62	พึงพอใจ
	31-40	110	3.74	0.70	พึงพอใจ
	41-50	25	3.84	0.62	พึงพอใจ
	51-60	7	3.71	1.11	พึงพอใจ
	รวม	190	3.74	0.68	พึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	น้อยกว่า 30	48	3.17	0.78	เฉยๆ
	31-40	110	3.21	0.77	เฉยๆ
	41-50	25	3.36	0.81	เฉยๆ
	51-60	7	3.29	0.76	เฉยๆ
	รวม	190	3.22	0.77	เฉยๆ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	น้อยกว่า 30	48	2.92	0.74	เฉยๆ
	31-40	110	3.17	0.78	เฉยๆ

ตาราง 18 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	41-50	25	3.00	1.00	เฉยๆ
	51-60	7	3.14	0.69	เฉยๆ
	รวม	190	3.08	0.80	เฉยๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	น้อยกว่า 30	48	3.10	0.75	เฉยๆ
	31-40	110	3.17	0.66	เฉยๆ
	41-50	25	3.40	0.87	เฉยๆ
	51-60	7	3.29	0.76	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 18 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าพนักงานระดับอายุ 51-60 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.57) สำหรับพนักงานในระดับอายุอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ (อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 อายุ น้อยกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ตามลำดับ)

2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ พบว่า พนักงานระดับอายุ 51-60 ปี และ ระดับอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (โดย ระดับอายุ 51-60 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.86 และ ระดับอายุ 31-40ปีมีค่าเฉลี่ย 3.55) สำหรับพนักงานที่อายุระดับ 41-50 ปี และน้อยกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.31 ตามลำดับ)

3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำงานประจำวันง่ายขึ้น พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71)และน้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71) ตามลำดับ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21)และน้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) ตามลำดับ

5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) ระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.00)และน้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.92) ตามลำดับ

6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) และน้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.10) ตามลำดับ

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.089	1.363	2.076	0.105
	ภายในกลุ่ม	186	122.127	0.657		
	รวม	189	126.216			
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.166	1.055	1.884	0.134
	ภายในกลุ่ม	186	104.202	0.560		
	รวม	190	107.368			
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.303	0.101	0.214	0.887
	ภายในกลุ่ม	186	88.060	0.228		
	รวม	190	88.363			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.670	0.223	0.371	0.774
	ภายในกลุ่ม	186	112.046	0.602		
	รวม	189	112.716			
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.411	0.804	1.264	0.288
	ภายในกลุ่ม	186	118.242	0.636		
	รวม	189	120.653			
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.553	0.518	1.007	0.391
	ภายในกลุ่ม	186	95.626	0.514		
	รวม	189	97.179			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในแต่ละข้อได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ

อย่างเหมาะสม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.105 0.134 0.887 0.774 0.288 และ 0.391 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 20-21

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	น้อยกว่า 30	48	3.46	0.74	พึงพอใจ
	31-40	110	3.52	0.67	พึงพอใจ
	41-50	25	3.68	0.75	พึงพอใจ
	51-60	7	3.71	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.53	0.70	พึงพอใจ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	น้อยกว่า 30	48	3.63	0.64	พึงพอใจ
	31-40	110	3.62	0.61	พึงพอใจ
	41-50	25	3.92	0.70	พึงพอใจ
	51-60	7	4.00	0.58	พึงพอใจ
	รวม	190	3.67	0.63	พึงพอใจ

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	น้อยกว่า 30	48	3.29	0.77	เฉยๆ
	31-40	110	3.41	0.75	พึงพอใจ
	41-50	25	3.52	0.87	พึงพอใจ
	51-60	7	3.43	0.79	พึงพอใจ
	รวม	190	3.39	0.77	เฉยๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	น้อยกว่า 30	48	3.40	0.74	เฉยๆ
	31-40	110	3.38	0.74	เฉยๆ
	41-50	25	3.52	0.92	พึงพอใจ
	51-60	7	3.57	0.98	พึงพอใจ
	รวม	190	3.41	0.77	พึงพอใจ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	น้อยกว่า 30	48	3.52	0.71	พึงพอใจ
	31-40	110	3.45	0.82	พึงพอใจ
	41-50	25	3.60	0.76	พึงพอใจ
	51-60	7	4.00	1.00	พึงพอใจ
	รวม	190	3.51	0.80	พึงพอใจ

จากตาราง 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงาน ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52) และระดับอายุ น้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46) ตามลำดับ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี พบว่าพนักงาน ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) น้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63) และ ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62) ตามลำดับ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าพนักงานระดับอายุ 41-50 ปี 51-60 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และ ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41) สำหรับระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าพนักงาน ระดับอายุ 51-60 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) สำหรับ ระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี และ ระดับอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 และ 3.38 ตามลำดับ)
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) น้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52)และ ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) ตามลำดับ

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.062	0.354	0.714	0.545
	ภายในกลุ่ม	186	92.249	0.496		
	รวม	189	93.311			
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ระหว่างกลุ่ม	3	2.715	0.905	2.304	0.078
	ภายในกลุ่ม	186	73.054	0.393		
	รวม	189	75.768			
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.933	0.311	0.524	0.667
	ภายในกลุ่ม	186	110.462	0.594		
	รวม	189	111.395			
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.582	0.194	0.324	0.808
	ภายในกลุ่ม	186	111.397	0.599		
	รวม	189	111.979			
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.227	0.742	1.1178	0.320
	ภายในกลุ่ม	186	117.252	0.630		
	รวม	189	119.479			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความ

กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.545 0.078 0.667 0.808 และ 0.320 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 22-23

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามอายุ

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	น้อยกว่า 30	48	3.02	0.70	เฉยๆ
	31-40	110	3.19	0.76	เฉยๆ
	41-50	25	3.48	0.71	พึงพอใจ
	51-60	7	3.29	0.76	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.75	เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	น้อยกว่า 30	48	3.27	0.79	เฉยๆ
	31-40	110	3.32	0.77	เฉยๆ
	41-50	25	3.48	0.77	พึงพอใจ
	51-60	7	3.43	0.79	พึงพอใจ
	รวม	190	3.33	0.77	เฉยๆ
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	น้อยกว่า 30	48	2.98	0.81	เฉยๆ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามอายุ

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	31-40	110	3.08	0.80	เฉยๆ
	41-50	25	3.40	0.71	เฉยๆ
	51-60	7	3.14	0.69	เฉยๆ
	รวม	190	3.10	0.79	เฉยๆ
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไข	น้อยกว่า 30	48	3.15	0.85	เฉยๆ
ปัญหา	31-40	110	3.25	0.73	เฉยๆ
	41-50	25	3.32	0.80	เฉยๆ
	51-60	7	3.57	0.98	พึงพอใจ
	รวม	190	3.24	0.78	เฉยๆ
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	น้อยกว่า 30	48	3.31	0.74	เฉยๆ
	31-40	110	3.44	0.67	พึงพอใจ
	41-50	25	3.68	0.75	พึงพอใจ
	51-60	7	3.71	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.45	0.70	พึงพอใจ

จากตาราง 22 พบว่าระดับความพึงพอใจในในบริการของสายด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามอายุ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก พบว่าพนักงาน ระดับอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) สำหรับพนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี 31-40 ปี และน้อยกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02) ตามลำดับ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นให้บริการ พบว่าพนักงาน ระดับอายุ 41-50 ปี และ ระดับอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) สำหรับ ระดับอายุ 31-40 ปี และ ระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 และ 3.27 ตามลำดับ)
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08) และระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98) ตามลำดับ

4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญา พบว่าพนักงาน ระดับอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57) สำหรับพนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี ระดับอายุ 31-40 ปี และ ระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 3.25 และ 3.15 ตามลำดับ)

5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา พบว่าพนักงาน ระดับอายุ 51-60 ปี ระดับอายุ 41-50 ปี และ ระดับอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพนักงาน ระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และ ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44) สำหรับระดับอายุน้อยกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31)

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.540	1.180	2.160	0.094
	ภายในกลุ่ม	186	101.639	0.546		
	รวม	189	105.179			
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.812	0.271	0.453	0.715
	ภายในกลุ่ม	186	111.297	0.598		
	รวม	189	112.111			
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.000	1.000	10602	.0190
	ภายในกลุ่ม	186	116.100	0.624		
	รวม	189	119.100			
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.357	0.452	0.741	0.529
	ภายในกลุ่ม	186	113.506	0.624		
	รวม	189	114.863			
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.738	0.913	10130	0.338
	ภายในกลุ่ม	186	150.236	0.808		
	รวม	189	152.974			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก

ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.094 0.715 0.190 0.529 และ 0.338 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 24-25

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	น้อยกว่า 30	48	3.19	0.70	เฉยๆ
	31-40	110	3.33	0.76	เฉยๆ
	41-50	25	3.32	0.71	เฉยๆ
	51-60	7	3.47	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.30	0.75	เฉยๆ
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	น้อยกว่า 30	48	3.45	0.70	พึงพอใจ
	31-40	110	3.47	0.76	พึงพอใจ
	41-50	25	3.64	0.71	พึงพอใจ
	51-60	7	3.74	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.50	0.75	พึงพอใจ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหางาน	น้อยกว่า 30	48	3.14	0.70	เฉยๆ
	31-40	110	3.25	0.76	เฉยๆ

ตาราง 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	41-50	25	3.47	0.71	พึงพอใจ
	51-60	7	3.42	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.26	0.75	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	น้อยกว่า 30	48	3.26	0.70	เฉยๆ
	31-40	110	3.35	0.76	เฉยๆ
	41-50	25	3.48	0.71	พึงพอใจ
	51-60	7	3.54	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.35	0.75	เฉยๆ

จากตาราง 24 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุ โดยรวมระดับอายุ 51-60 ปี และ ระดับอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ (อายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) สำหรับระดับอายุ 31-40 ปี และ น้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ (อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และหากพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี พบว่า พนักงานระดับอายุ ระดับอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ (มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.47) สำหรับระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) ระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และ ระดับอายุน้อยกว่า 30(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19) มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ
2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่า พนักงานทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือ ระดับอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) และ ระดับอายุน้อยกว่า 30(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45)
3. ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานพนักงานระดับอายุ ระดับอายุ 41-50 ปี และระดับอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดย ระดับอายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) รองลงมาคือ ระดับอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) สำหรับ สำหรับระดับอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และ ระดับอายุน้อยกว่า 30(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14) มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	0.971	0.324	0.934	0.425
	ภายในกลุ่ม	186	64.435	0.346		
	รวม	189	65.406			
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.102	0.367	0.944	0.421
	ภายในกลุ่ม	186	72.395	0.389		
	รวม	189	73.497			
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.951	0.650	1.512	0.213
	ภายในกลุ่ม	186	58.532	0.430		
	รวม	189	59.589			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.056	0.650	1.119	0.343
	ภายในกลุ่ม	186	58.532	0.315		
	รวม	189	59.589			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้ง 3 ด้าน และ รวมทุกด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.425 0.421 0.213 และ 0.343 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธ สมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 26-27

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุงาน

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	อายุงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	น้อยกว่า 5	16	3.25	0.81	เฉยๆ
	5-10	76	3.01	0.79	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.18	0.96	เฉยๆ
	รวม	190	3.12	0.82	เฉยๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	น้อยกว่า 5	16	3.69	0.78	พึงพอใจ
	5-10	76	3.38	0.72	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.51	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.47	0.75	พึงพอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้ งานประจำวันง่ายขึ้น	น้อยกว่า 5	16	3.88	0.62	พึงพอใจ
	5-10	76	3.72	0.70	พึงพอใจ
	มากกว่า 10	98	3.73	0.62	พึงพอใจ
	รวม	190	3.74	0.68	พึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	น้อยกว่า 5	16	3.13	0.78	เฉยๆ
	5-10	76	3.22	0.77	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.23	0.81	เฉยๆ
	รวม	190	3.22	0.77	เฉยๆ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	น้อยกว่า 5	16	3.06	0.74	เฉยๆ
	5-10	76	2.99	0.78	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.16	1.00	เฉยๆ
	รวม	190	3.08	0.80	เฉยๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ อย่างเหมาะสม	น้อยกว่า 5	16	3.06	0.75	เฉยๆ
	5-10	76	3.14	0.66	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.24	0.87	เฉยๆ

ตาราง 26 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	อายุงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	รวม	190	3.19	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 26 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุงาน ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าพนักงานทุกระดับอายุงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ทั้งหมด โดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25) รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และ 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) ตามลำดับ

2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ พบว่า พนักงานระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และ มากกว่า 10 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (โดย ระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.69 และ มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับพนักงานที่อายุงาน 5-10 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72) ตามลำดับ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.23) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) และน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) ตามลำดับ

5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน น้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) และอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.99) ตามลำดับ

6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และอายุงาน น้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.06) ตามลำดับ

ตาราง 27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.535	0.768	1.151	0.318
	ภายในกลุ่ม	187	124.681	0.667		
	รวม	189	126.216			
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.507	0.753	1.331	0.267
	ภายในกลุ่ม	187	105.862	0.566		
	รวม	189	107.368			
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำงานประจำวันง่ายขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.314	0.157	0.333	0.717
	ภายในกลุ่ม	187	88.049	0.471		
	รวม	189	88.363			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ระหว่างกลุ่ม	2	.0166	8.319E-02	0.138	0.871
	ภายในกลุ่ม	187	112.549	0.602		
	รวม	189	112.716			
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.341	0.670	1.051	0.352
	ภายในกลุ่ม	187	119.312	0.638		
	รวม	189	120.653			
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.711	0.356	0.689	0.503
	ภายในกลุ่ม	187	96.468	0.516		
	รวม	189	97.179			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในแต่ละข้อได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำงานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.318 0.267 0.717 0.871 0.352 และ 0.503 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามกลุ่มอายุงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 28-29

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามอายุงาน

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	อายุงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	น้อยกว่า 5	16	3.50	0.73	พึงพอใจ
	5-10	76	3.47	0.72	พึงพอใจ
	มากกว่า 10	98	3.58	0.69	พึงพอใจ
	รวม	190	3.53	0.70	พึงพอใจ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	น้อยกว่า 5	16	3.69	0.48	พึงพอใจ
	5-10	76	3.59	0.66	พึงพอใจ
	มากกว่า 10	98	3.73	0.63	พึงพอใจ
	รวม	190	3.67	0.63	พึงพอใจ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	น้อยกว่า 5	16	3.25	0.86	เฉยๆ
	5-10	76	3.34	0.72	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.46	0.79	พึงพอใจ
	รวม	190	3.39	0.77	เฉยๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	น้อยกว่า 5	16	3.44	0.81	พึงพอใจ
	5-10	76	3.34	0.70	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.46	0.81	พึงพอใจ

ตาราง 28 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	อายุงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	รวม	190	3.41	0.77	พึงพอใจ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	น้อยกว่า 5	16	3.56	0.73	พึงพอใจ
	5-10	76	3.46	0.77	พึงพอใจ
	มากกว่า 10	98	3.54	0.83	พึงพอใจ
	รวม	190	3.51	0.80	พึงพอใจ

จากตาราง 28 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงานทุกระดับอายุงานมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) ตามลำดับ

2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี พบว่าพนักงานทุกระดับอายุงานมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59) ตามลำดับ

3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าพนักงานอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน 5-10 ปี และ ระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และ 3.25) ตามลำดับ

4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าพนักงาน ระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี และ น้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) สำหรับ ระดับอายุงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34)

5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.516	0.258	0.520	0.595
	ภายในกลุ่ม	187	92.794	0.496		
	รวม	189	93.311			
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.874	0.437	1.091	0.338
	ภายในกลุ่ม	187	74.895	0.401		
	รวม	189	75.768			
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.953	0.476	0.807	0.448
	ภายในกลุ่ม	187	110.442	0.591		
	รวม	189	111.395			
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.599	0.300	0.503	0.605
	ภายในกลุ่ม	187	111.379	0.596		
	รวม	189	111.979			
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.323	0.162	0.254	0.776
	ภายในกลุ่ม	187	119.156	0.637		
	รวม	189	119.479			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.595 0.338 0.448 0.605 และ 0.776 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 30-31

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามอายุงาน

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	น้อยกว่า 5	16	3.25	0.86	เฉยๆ
	5-10	76	3.04	0.70	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.30	0.71	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.75	เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	น้อยกว่า 5	16	3.19	0.79	เฉยๆ
	5-10	76	3.34	0.77	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.35	0.77	เฉยๆ
	รวม	190	3.33	0.77	เฉยๆ
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	น้อยกว่า 5	16	3.13	0.81	เฉยๆ
	5-10	76	3.03	0.80	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.15	0.71	เฉยๆ
	รวม	190	3.10	0.79	เฉยๆ
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไข ปัญหา	น้อยกว่า 5	16	3.19	0.85	เฉยๆ
	5-10	76	3.21	0.73	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.28	0.80	เฉยๆ
	รวม	190	3.24	0.78	เฉยๆ

ตาราง 30 (ต่อ)

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ช่วงอายุ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	น้อยกว่า 5	16	3.50	0.74	พึงพอใจ
	5-10	76	3.38	0.67	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.49	0.75	พึงพอใจ
	รวม	190	3.45	0.70	พึงพอใจ

จากตาราง 30 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาลำดับตามอายุงาน ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.04) ตามลำดับ

2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และ ระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19) ตามลำดับ

3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03) ตามลำดับ

4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.28) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) และ ระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19) ตามลำดับ

5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา พบว่าทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงานมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ตาราง 31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.879	1.440	2.631	0.075
	ภายในกลุ่ม	187	102.300	0.547		
	รวม	189	105.179			
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.346	0.182	0.304	0.738
	ภายในกลุ่ม	187	111.747	0.598		
	รวม	189	112.111			
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.699	0.349	0.552	0.577
	ภายในกลุ่ม	187	118.401	0.633		
	รวม	189	119.100			
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.233	0.116	0.190	0.827
	ภายในกลุ่ม	187	114.630	0.613		
	รวม	189	114.863			
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.550	0.275	0.337	0.714
	ภายในกลุ่ม	187	152.424	0.815		
	รวม	189	152.974			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.075 0.738 0.577 0.827 และ 0.714 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 32-33

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	อายุงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	น้อยกว่า 5	16	3.34	0.70	เฉยๆ
	5-10	76	3.24	0.76	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.43	0.71	พึงพอใจ
	รวม	190	3.30	0.75	เฉยๆ
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	น้อยกว่า 5	16	3.48	0.70	พึงพอใจ
	5-10	76	3.44	0.76	พึงพอใจ
	มากกว่า 10	98	3.55	0.71	พึงพอใจ
	รวม	190	3.50	0.75	พึงพอใจ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	น้อยกว่า 5	16	3.25	0.70	เฉยๆ
	5-10	76	3.20	0.76	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.31	0.71	เฉยๆ
	รวม	190	3.26	0.75	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	น้อยกว่า 5	16	3.36	0.70	เฉยๆ
	5-10	76	3.29	0.76	เฉยๆ
	มากกว่า 10	98	3.40	0.71	เฉยๆ
	รวม	190	3.35	0.75	เฉยๆ

จากตาราง 32 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุงาน โดยรวมทุกระดับ มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ โดย อายุงานมากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.40) รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) และอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ตามลำดับ และหากพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับอายุงาน น้อยกว่า 5 ปี และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และ 3.24) ตามลำดับ

2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่า พนักงานทุกระดับอายุงาน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) รองลงมาคือ อายุงาน น้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ

3. ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานพนักงานพบว่า ทุกระดับอายุงาน มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ โดยพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) รองลงมาคือ อายุงาน น้อยกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และ ระดับอายุงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20) ตามลำดับ

ตาราง 33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.502	0.251	0.795	0.453
	ภายในกลุ่ม	187	59.087	0.316		
	รวม	189	65.406			
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.551	0.276	0.707	0.495
	ภายในกลุ่ม	187	72.945	0.390		
	รวม	189	73.497			
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.542	0.271	0.622	0.538
	ภายในกลุ่ม	187	81.405	0.435		
	รวม	189	81.947			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.453 0.495 และ 0.538 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่ทำงานอยู่ใน กลุ่มงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.4.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานทำงานอยู่ใน กลุ่มงาน แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการไม่แตกต่างกัน
- H_1 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าน้อยกว่าหนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 34-36

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มงาน

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ประจำสาย	21	2.90	0.70	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	2.60	0.97	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.55	0.69	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	2.95	0.62	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.11	0.91	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.07	0.73	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.70	0.48	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.19	0.83	เฉยๆ
	รวม	190	3.12	0.82	เฉยๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ประจำสาย	21	3.43	0.68	พึงพอใจ
	ประสานงาน	10	3.60	0.52	พึงพอใจ
	การตลาด	11	3.45	0.82	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.21	0.63	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.57	0.80	พึงพอใจ
	อนุมัติการใช้	14	3.21	0.43	เฉยๆ

ตาราง 34 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	สนับสนุนงาน	10	3.80	1.03	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.48	0.80	พึงพอใจ
	รวม	190	3.47	0.75	พึงพอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้ งานประจำวันง่ายขึ้น	ประจำสาย	21	3.62	0.80	พึงพอใจ
	ประสานงาน	10	3.50	0.71	พึงพอใจ
	การตลาด	11	3.73	0.65	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.58	0.77	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.81	0.58	พึงพอใจ
	อนุมัติการใช้	14	3.79	0.43	พึงพอใจ
	สนับสนุนงาน	10	3.90	0.57	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.79	0.77	พึงพอใจ
	รวม	190	3.74	0.68	พึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ประจำสาย	21	3.14	0.73	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.00	1.05	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.45	0.69	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.32	0.67	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.19	0.85	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.21	0.58	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.60	0.70	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.17	0.78	พึงพอใจ
	รวม	190	3.22	0.77	เฉยๆ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ประจำสาย	21	2.86	0.73	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.00	0.82	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.18	0.75	เฉยๆ
	บริการสมาชิก	19	3.11	0.74	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.02	0.87	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.07	0.47	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.60	0.70	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.12	0.86	เฉยๆ

ตาราง 34 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	รวม	190	3.08	0.80	เฉยๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ อย่างเหมาะสม	ประจำสาย	21	3.19	0.68	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.40	0.52	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.45	0.69	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.26	0.73	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.09	0.80	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.00	0.39	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.50	0.53	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.16	0.77	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 34 พบว่าระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มงาน ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าพนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต และ กลุ่มการตลาด บัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70) รองลงมา คือกลุ่มการตลาดบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55) สำหรับ กลุ่มงานที่มี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ ได้แก่กลุ่มงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19) รองลงมาคือ กลุ่มควบคุมและติดตาม สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.11) กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.07) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.95) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.90) และ กลุ่มประสานงานบัตร เครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.60) ตามลำดับ

2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต กลุ่ม ประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มการตลาดบัตรเครดิต กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย พนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตร เครดิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มบริการสมาชิกบัตร และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.21)

3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น พนักงานทุกกลุ่มงานมีความพึงพอใจใน ระดับพึงพอใจ โดยพนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) รองลงมา คือ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร และ กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.79) กลุ่มการตลาดบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และ กลุ่มประธานงานบัตร เครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่า พนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต กลุ่ม การตลาดบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย พนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) รองลงมาคือ กลุ่มการตลาดบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) สำหรับ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่ม ประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มประธานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มบริการสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) รองลงมาคือ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และ กลุ่มประธานงานบัตรเครดิต ต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่า พนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) สำหรับ กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่ม ประธานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) รองลงมาคือ กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) กลุ่มประธานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ตามลำดับ

6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่า พนักงานกลุ่มสนับสนุนงานบัตร เครดิต และ กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มสนับสนุนงานบัตร เครดิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) รองลงมาคือ กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) สำหรับกลุ่มประธานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มประธานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) รองลงมาคือ กลุ่ม บริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) กลุ่มงาน อื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) และ กลุ่มอนุมัติการ ใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน คุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความ					
	แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	9.921	1.417	2.218*	0.035
	ภายในกลุ่ม	182	116.295	0.639		
	รวม	189	126.216			

ตาราง 35 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7	4.011	0.573	1.009	0.426
	ภายในกลุ่ม	182	103.357	0.568		
	รวม	189	107.368			
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	7	2.046	0.292	0.616	0.742
	ภายในกลุ่ม	182	86.317	0.474		
	รวม	189	88.363			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ระหว่างกลุ่ม	7	3.002	0.429	0.711	0.662
	ภายในกลุ่ม	182	109.714	0.603		
	รวม	189	112.716			
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	7	4.193	0.599	0.936	0.480
	ภายในกลุ่ม	182	116.460	0.640		
	รวม	189	120.653			
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	7	3.366	0.481	0.933	0.482
	ภายในกลุ่ม	182	93.813	0.515		
	รวม	189	97.179			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในแต่ละข้อได้แก่ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.426 0.742 0.662 0.480 และ 0.482 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนข้อ 1 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของ

การให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการ

กลุ่มงาน		ประจำ สาย	ประสา งาน	การตลา ด	บริกา ร สมาชิ ก	ควมค ม	อนุม ติ การใช้	สนับ สนุน งาน	อื่นๆ
	Mean	2.90	2.60	3.55	2.95	3.11	3.07	3.70	3.19
ประจำสาย	2.90	-	0.30 (0.322)	0.64* (0.033)	0.05 (0.867)	0.20 (0.338)	0.17 (0.546)	0.80* (0.010)	0.28 (0.163)
	2.60	-	-	.095** (0.007)	0.35 (0.267)	0.51 (0.071)	0.47 (0.156)	1.10** (0.002)	0.59* (0.033)
ประสา งาน									
การตลา ด	3.55	-	-	-	0.60* (0.050)	0.44 (0.103)	0.47 (0.143)	0.15 (0.659)	0.36 (0.179)
บริกา ร	2.95	-	-	-	-	0.16 (0.465)	0.12 (0.660)	0.75* (0.017)	0.24 (0.253)
สมาชิ ก									
ควมค ม	3.11	-	-	-	-	-	0.04 (0.886)	0.59* (0.034)	0.08 (0.596)
อนุม ติ	3.07	-	-	-	-	-	-	0.63 (0.059)	0.12 (0.620)
การใช้									
สนับ สนุน	3.70	-	-	-	-	-	-	-	0.51 (0.064)
งาน									
อื่นๆ	3.19	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 / ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 พบว่า พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานประจำสาย มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานประจำสาย มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต

ส่วนพนักงานที่อยู่ในกลุ่มประสาณงานบัตรเครดิต ต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตร กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันกับ กลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตรมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความ

รวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานบริการสมาชิกบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานบริการสมาชิกบัตร มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานสนับสนุนงานบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ พนักงานอยู่ในกลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานสนับสนุนงานบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามกลุ่มงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน
- H_1 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 37-38

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มงาน

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ประจำสาย	21	3.33	0.66	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.50	0.53	พึงพอใจ
	การตลาด	11	3.64	0.67	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.58	0.69	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.53	0.80	พึงพอใจ
	อนุมัติการใช้	14	3.36	0.63	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.80	0.42	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.57	0.73	พึงพอใจ
รวม		190	3.53	0.70	พึงพอใจ

ตาราง 37 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ประจำสาย	21	3.62	0.67	พึงพอใจ
	ประสานงาน	10	3.40	0.52	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.82	0.40	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.53	0.70	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.64	0.64	พึงพอใจ
	อนุมัติการใช้	14	3.50	0.65	พึงพอใจ
	สนับสนุนงาน	10	3.80	0.42	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.81	0.66	พึงพอใจ
	รวม	190	3.67	0.63	พึงพอใจ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ประจำสาย	21	3.19	0.75	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.30	0.67	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.91	0.83	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.37	0.68	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.30	0.86	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.07	0.62	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.70	0.48	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.50	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.39	0.77	เฉยๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ประจำสาย	21	3.24	0.62	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.30	0.67	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.91	0.83	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.42	0.77	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.32	0.91	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.14	0.53	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.70	0.48	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.48	0.75	พึงพอใจ
	รวม	190	3.41	0.77	พึงพอใจ

ตาราง 37 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ประจำสาย	21	3.33	0.80	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.30	0.67	เฉยๆ
	การตลาด	11	4.00	0.77	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.53	0.77	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.47	0.91	พึงพอใจ
	อนุมัติการใช้	14	3.36	0.63	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.90	0.32	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.52	0.80	พึงพอใจ
รวม		190	3.51	0.80	พึงพอใจ

จากตาราง 37 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามกลุ่มงาน ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงาน ในกลุ่มงานส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือ กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร และ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.33 ตามลำดับ)

2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี พบว่าพนักงาน ในกลุ่มงานส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมาคือ กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าพนักงาน ในกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต และ กลุ่มงานอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมาคือ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และ กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มบริการสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) รองลงมาคือ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) กลุ่มประสานงานบัตรเครดิต

ต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) ตามลำดับ

4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าพนักงาน ในกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต กลุ่มงานอื่นๆ และ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมาคือ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) รองลงมาคือ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) ตามลำดับ

5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบว่าพนักงานในกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มงานอื่นๆ และ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) รองลงมาคือ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และกลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ตามลำดับ

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7	2.226	0.318	0.635	0.726
	ภายในกลุ่ม	182	91.084	0.500		
	รวม	189	93.311			
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ระหว่างกลุ่ม	7	3.178	0.454	1.138	0.341
	ภายในกลุ่ม	182	72.590	0.399		
	รวม	189	75.768			
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	7.368	1.053	1.842	0.082
	ภายในกลุ่ม	182	104.027	0.572		
	รวม	189	111.395			

ตาราง 38 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	6.019	0.860	1.477	0.178
	ภายในกลุ่ม	182	105.960	0.582		
	รวม	189	111.979			
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	5.676	0.811	1.297	0.254
	ภายในกลุ่ม	182	113.803	0.625		
	รวม	189	119.479			

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพนักงานในกลุ่มงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.726 0.341 0.082 0.178 และ 0.254 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั้นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05

4.4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน
- H_1 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าน้อยกว่าหนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 39-41

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามกลุ่มงาน

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ประจำสาย	21	2.95	0.74	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.10	0.88	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.64	0.50	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.32	0.58	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.23	0.81	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	2.93	0.47	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.60	0.52	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.12	0.80	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.75	เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ประจำสาย	21	3.33	0.66	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.20	0.63	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.82	0.40	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.58	0.51	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.23	0.96	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	2.86	0.77	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.70	0.48	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.31	0.75	เฉยๆ
	รวม	190	3.33	0.77	เฉยๆ
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ประจำสาย	21	3.00	0.95	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	2.80	0.63	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.55	0.52	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.05	0.71	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.06	0.96	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.00	0.55	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.50	0.53	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.10	0.74	เฉยๆ
	รวม	190	3.10	0.79	เฉยๆ

ตาราง 39 (ต่อ)

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
4. มีความพร้อมในการติดตามและ แก้ไข ปัญหา	ประจำสาย	21	3.24	0.77	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	2.90	0.74	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.55	0.52	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.11	0.81	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.26	0.90	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.14	0.66	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.90	0.57	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.19	0.74	เฉยๆ
	รวม	190	3.24	0.78	เฉยๆ
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ประจำสาย	21	3.57	0.87	พึงพอใจ
	ประสานงาน	10	3.10	0.88	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.64	0.50	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.32	0.89	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.43	1.02	พึงพอใจ
	อนุมัติการใช้	14	3.07	0.73	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	4.00	0.67	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.48	0.92	พึงพอใจ
	รวม	190	3.45	0.90	พึงพอใจ

จากตาราง 39 พบว่าระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาลำดับตามอายุงาน ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก พบว่า พนักงานในกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) รองลงมาคือ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิต ต่างประเทศ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มบริการสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) รองลงมาคือ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) กลุ่มประสานงานบัตรเครดิต ต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) ตามลำดับ

ตาราง 40 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ระหว่างกลุ่ม		7	6.676	0.967	1.788	0.092
	ภายในกลุ่ม		182	98.412	0.541		
	รวม		189	105.179			
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม		7	8.922	1.275	2.248*	0.032
	ภายในกลุ่ม		182	103.188	0.567		
	รวม		189	112.111			
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ระหว่างกลุ่ม		7	5.138	0.734	1.172	0.321
	ภายในกลุ่ม		182	113.962	0.626		
	รวม		189	119.100			
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม		7	7.173	1.025	1.732	0.104
	ภายในกลุ่ม		182	107.691	0.592		
	รวม		189	114.863			
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ระหว่างกลุ่ม		7	7.379	1.052	1.318	0.244
	ภายในกลุ่ม		182	145.594	0.800		
	รวม		189	152.974			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.092 0.321 0.104 และ 0.244 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ใน 4 ข้อ

สำหรับ ข้อ 2 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.035 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไป

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น

กลุ่มงาน		ประจำ สาย	ประสาน งาน	การตลาด	บริการ สมาชิก	ควบคุม	อนุมัติ การใช้	สนับสนุน งาน	อื่นๆ
	Mean	3.33	3.20	3.82	3.58	3.23	2.86	3.70	3.31
ประจำสาย	3.33	-	0.13 (0.645)	0.48 (0.085)	0.25 (0.304)	0.10 (0.616)	0.48 (0.068)	0.37 (0.207)	0.02 (0.905)
ประสานงาน	3.20	-	-	0.62 (0.062)	0.38 (0.199)	0.03 (0.897)	0.34 (0.273)	0.37 (0.139)	0.11 (0.669)
การตลาด	3.82	-	-	-	0.24(0.4 03)	0.58* (0.022)	0.96* (0.002)	0.12 (0.720)	0.51* (0.042)
บริการ สมาชิก	3.58	-	-	-	-	0.34 (0.094)	0.72** (0.007)	0.12 (0.681)	0.27 (0.179)
ควบคุม	3.23	-	-	-	-	-	0.38 (0.102)	0.47 (0.077)	0.08 (0.606)
อนุมัติการใช้	2.86	-	-	-	-	-	-	0.84** (0.008)	0.45* (0.045)
สนับสนุนงาน	3.70	-	-	-	-	-	-	-	0.39 (0.132)
อื่นๆ	3.31	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 / ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 พบว่า พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตร มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น แตกต่างกับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ และกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกันกับ กลุ่มงานอนุมัติการใช้บัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตร มีระดับความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่อยู่ในกลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มงานการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มอื่นๆ

ส่วนพนักงานที่อยู่ในกลุ่มบริการสมาชิกบัตร มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มอนุมัติการใช้บัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานอนุมัติการใช้บัตรมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่าง

กันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต และกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 42-43

ตาราง 42 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามกลุ่มงาน

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ประจำสาย	21	3.19	0.55	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.18	0.55	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.46	0.56	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.23	0.55	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.29	0.63	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.22	0.36	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.68	0.48	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.31	0.63	เฉยๆ
	รวม	190	3.30	0.75	เฉยๆ
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ประจำสาย	21	3.34	0.55	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.36	0.50	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.85	0.59	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.48	0.59	พึงพอใจ
	ควบคุม	47	3.45	0.71	พึงพอใจ

ตาราง 42 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	กลุ่มงาน	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	อนุมัติการใช้	14	3.28	0.50	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.78	0.30	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.57	0.64	พึงพอใจ
	รวม	190	3.50	0.62	พึงพอใจ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหางาน	ประจำสาย	21	3.21	0.66	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.02	0.56	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.63	0.37	เฉยๆ
	บริการสมาชิก	19	3.27	0.55	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.24	0.77	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.00	0.52	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.74	0.41	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.24	0.66	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	รวม	190	3.26	0.65	เฉยๆ
	ประจำสาย	21	3.25	0.54	เฉยๆ
	ประสานงาน	10	3.18	0.38	เฉยๆ
	การตลาด	11	3.65	0.43	พึงพอใจ
	บริการสมาชิก	19	3.33	0.52	เฉยๆ
	ควบคุม	47	3.33	0.64	เฉยๆ
	อนุมัติการใช้	14	3.17	0.39	เฉยๆ
	สนับสนุนงาน	10	3.73	0.33	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.37	0.59	เฉยๆ
	รวม	190	3.35	0.56	เฉยๆ

จากตาราง 42 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามกลุ่มงาน โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ โดย กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รองลงมาคือกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดยกลุ่มงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) รองลงมาคือ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) กลุ่ม

ควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) ตามลำดับ และหากพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) รองลงมาคือกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ และ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดยกลุ่มงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) รองลงมาคือ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22)กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) ตามลำดับ

2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่า กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร และ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) กลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) กลุ่มบริการสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และ กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดยกลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) รองลงมาคือ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

3. ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาพนักงานพบว่า กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือกลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ตามลำดับ สำหรับ กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ กลุ่มงานอื่นๆ กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ โดยกลุ่มบริการสมาชิกบัตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) รองลงมาคือกลุ่มงานอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) กลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) กลุ่มประจำสายบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) กลุ่มประสานงานบัตรเครดิตต่างประเทศ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) และ กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00)

ตาราง 43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มงานกับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	7	2.342	0.335	0.966	0.458
	ภายในกลุ่ม	182	63.064	0.347		

ตาราง 43 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
	รวม	189	65.406			
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	3.972	0.567	1.485	0.175
	ภายในกลุ่ม	182	69.525	0.382		
	รวม	189	73.497			
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	ระหว่างกลุ่ม	7	5.457	0.780	1.855	0.079
	ภายในกลุ่ม	182	76.490	0.420		
	รวม	189	91.947			

จากตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.458 0.175 และ 0.079 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทั้ง 3 ด้าน

4.5 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.5.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพ ของการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าน้อยกว่าหนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 44-46

ตาราง 44 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.42	0.77	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.11	0.82	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	2.85	0.80	เฉยๆ
	รวม	190	3.12	0.82	เฉยๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.89	0.66	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.42	0.76	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.54	0.66	พึงพอใจ
	รวม	190	3.47	0.75	พึงพอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.84	0.60	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.73	0.68	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.77	0.83	พึงพอใจ
	รวม	190	3.74	0.68	พึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.47	0.70	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.20	0.79	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.15	0.69	เฉยๆ
	รวม	190	3.22	0.77	เฉยๆ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.11	0.81	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	158	3.09	0.80	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.00	0.82	เฉยๆ
	รวม	190	3.08	0.80	เฉยๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.37	0.68	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	158	3.17	0.71	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.15	0.90	เฉยๆ
	รวม	190	3.09	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 44 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.42) สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาทุกระดับมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ตามลำดับ

3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาทุกระดับมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ตามลำดับ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.47) สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาทุกระดับมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาทุกระดับมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.721	1.361	2.060	0.130
	ภายในกลุ่ม	187	123.495	0.660		
	รวม	189	126.216			
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.918	1.959	3.541*	0.031
	ภายในกลุ่ม	187	103.451	0.553		
	รวม	189	107.368			

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความ	df	SS	MS	F	F-Prob.
	แปรปรวน					
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้ งานประจำวันง่ายขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.232	0.116	0.246	0.782
	ภายในกลุ่ม	187	88.131	0.471		
	รวม	189	88.363			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติด ขัด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.369	0.684	1.150	0.319
	ภายในกลุ่ม	187	111.347	0.595		
	รวม	189	112.716			
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่ กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.104	0.005	0.080	0.923
	ภายในกลุ่ม	187	120.549	0.645		
	รวม	189	120.653			
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้ บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.680	0.340	0.658	0.519
	ภายในกลุ่ม	187	96.499	0.516		
	รวม	189	97.179			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในแต่ละข้อได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.130 0.782 0.319 0.923 และ 0.519 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่ากลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนข้อ 2 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.031 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	Mean	3.89	3.42	3.54
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.89	-	0.48** (0.009)	0.36 (0.185)
ปริญญาตรี	3.42	-	-	0.12 (0.574)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.54	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 / ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพอใจในระดับสูงกว่า

4.5.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

- H₀: ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
- H₁: ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 47-48

ตาราง 47 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน
ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.63	0.74	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.53	0.67	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.38	0.75	เฉยๆ
	รวม	190	3.53	0.70	พึงพอใจ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.63	0.64	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.68	0.61	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.62	0.58	พึงพอใจ
	รวม	190	3.67	0.63	พึงพอใจ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.58	0.77	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.39	0.75	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.15	0.79	เฉยๆ
	รวม	190	3.39	0.77	เฉยๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.58	0.74	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.41	0.74	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.15	0.98	เฉยๆ
	รวม	190	3.41	0.77	พึงพอใจ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.74	0.71	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.52	0.82	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.08	1.00	เฉยๆ
	รวม	190	3.51	0.80	พึงพอใจ

จากตาราง 47 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามระดับการศึกษา ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) สำหรับ และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี พบว่าพนักงาน ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจทั้งหมด โดย โดย พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68)

รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ -พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) สำหรับ และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

ตาราง 48 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.471	0.235	0.474	0.623
	ภายในกลุ่ม	187	92.840	0.496		
	รวม	189	93.311			
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.009	0.004	0.115	0.891
	ภายในกลุ่ม	187	75.675	0.403		
	รวม	189	75.768			
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.400	0.700	10190	0.307
	ภายในกลุ่ม	187	109.995	0.588		
	รวม	189	111.395			

ตาราง 48 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.396	0.698	1.180	.0310
	ภายในกลุ่ม	187	110.583	0.591		
	รวม	189	111.979			
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.429	1.714	2.762	0.066
	ภายในกลุ่ม	187	116.050	0.621		
	รวม	189	119.479			

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.623 0.891 0.307 0.310 และ 0.066 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 49-50

ตาราง 49 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.47	0.61	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.16	0.74	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.08	0.95	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.75	เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.37	0.83	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	158	3.31	0.76	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.54	0.78	พึงพอใจ
	รวม	190	3.33	0.77	เฉยๆ
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.47	0.51	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.08	0.80	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	2.85	0.90	เฉยๆ
	รวม	190	3.10	0.79	เฉยๆ
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.58	0.61	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.23	0.79	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	2.92	0.76	เฉยๆ
	รวม	190	3.24	0.78	เฉยๆ
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.79	0.92	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.43	0.86	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.15	1.21	เฉยๆ
	รวม	190	3.45	0.90	พึงพอใจ

จากตาราง 49 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาจำแนกตามระดับการศึกษาในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) สำหรับ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) สำหรับ

พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) สำหรับ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) สำหรับ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) สำหรับ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

ตาราง 50 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.798	0.899	1.626	0.200
	ภายในกลุ่ม	187	103.381	0.553		
	รวม	189	105.179			
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.655	0.327	0.549	0.578
	ภายในกลุ่ม	187	111.456	0.596		
	รวม	189	112.111			
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.582	1.791	2.899	0.058
	ภายในกลุ่ม	187	115.518	0.618		
	รวม	189	119.100			
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.511	1.791	2.948	0.055
	ภายในกลุ่ม	187	111.352	0.595		
	รวม	189	114.863			
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.389	1.695	5.119	0.123
	ภายในกลุ่ม	187	149.584	0.800		

ตาราง 50 (ต่อ)

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	แหล่งความ	df	SS	MS	F	F-Prob.
	แปรปรวน					
รวม		189	152.974			

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.200 0.578 0.058 0.055 และ 0.123 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 51-52

ตาราง 51 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.51	0.52	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.28	0.59	เฉยๆ

ตาราง 51 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	รวม	190	3.35	0.56	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.24	0.58	เฉยๆ
	รวม	190	3.30	0.58	เฉยๆ
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.63	0.50	พึงพอใจ
ในการให้บริการ	ปริญญาตรี	158	3.50	0.63	พึงพอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.27	0.55	เฉยๆ
	รวม	190	3.50	0.62	พึงพอใจ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหางาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.53	0.42	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.24	0.66	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.10	0.74	เฉยๆ
	รวม	190	3.26	0.65	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.56	0.41	พึงพอใจ
	ปริญญาตรี	158	3.34	0.57	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.20	0.57	เฉยๆ

จากตาราง 51 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในทุกระดับมีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) สำหรับ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ และหากพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) สำหรับ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

3.ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหางานพนักงานพบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ

ตาราง 52 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษากับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.972	0.486	1.410	0.247
	ภายในกลุ่ม	187	64.434	0.345		
	รวม	189	65.406			
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.982	0.491	1.266	0.284
	ภายในกลุ่ม	187	72.515	0.388		
	รวม	189	73.497			
3. การติดตามและแก้ไขปัญหางาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.809	0.905	2.111	0.124
	ภายในกลุ่ม	187	80.138	0.429		
	รวม	189	81.947			

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.247 0.284 และ 0.124 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานที่ศึกษาจบจาก สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.6.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่ศึกษาจบจาก สาขาวิชา แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน- (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง 53-55

ตาราง 53 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชา

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.13	0.80	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.06	0.77	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.93	0.88	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.17	0.86	เฉยๆ
	รวม	190	3.12	0.82	เฉยๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.45	0.73	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.63	0.62	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.33	0.98	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.52	0.78	พึงพอใจ
	รวม	190	3.47	0.75	พึงพอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยี ทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.79	0.61	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.81	0.66	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.20	1.08	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.78	0.65	พึงพอใจ
	รวม	190	3.74	0.68	พึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ ติดขัด	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.27	0.76	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.25	0.77	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.80	0.86	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.24	0.76	เฉยๆ
	รวม	190	3.22	0.77	เฉยๆ

ตาราง 53 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.08	0.77	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.19	0.75	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.87	0.99	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.12	0.82	เฉยๆ
	รวม	190	3.08	0.80	เฉยๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.16	0.67	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.38	0.32	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.80	1.01	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.29	0.70	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 53 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามอายุ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ กันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) ตามลำดับ

2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ สาขาวิชาอื่นๆ และ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ตามลำดับ สำหรับ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33)

3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ และ สาขาวิชาอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ตามลำดับ สำหรับ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ กันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.27) รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และ สาขาวิชานิติศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) ตามลำดับ

5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆกันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) และ สาขาวิชานิติศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) ตามลำดับ

6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆกันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) และ สาขาวิชานิติศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) ตามลำดับ

ตาราง 54 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชา กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.742	0.247	0.367	0.777
	ภายในกลุ่ม	186	125.473	0.675		
	รวม	189	126.216			
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.852	0.284	0.496	0.686
	ภายในกลุ่ม	186	106.517	0.573		
	รวม	190	107.368			
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	4.806	1.602	3.566*	0.015
	ภายในกลุ่ม	186	83.557	0.449		
	รวม	190	88.363			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.913	0.971	1.645	0.181
	ภายในกลุ่ม	186	109.803	0.590		
	รวม	189	112.716			
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.960	0.320	.0497	0.685
	ภายในกลุ่ม	186	119.692	0.644		
	รวม	189	120.653			
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้	ระหว่างกลุ่ม	3	3.546	1.182	2.348	0.074

ตาราง 54

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความ	df	SS	MS	F	F-Prob.
	แปรปรวน					
บริการอย่างเหมาะสม	ภายในกลุ่ม	186	93.633	0.503		
	รวม	189	97.179			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสาขาวิชา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในแต่ละข้อได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.777 0.686 0.181 0.685 และ 0.074 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาวิชา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ข้อบริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้นที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.015 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ทำงานจบมาจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อบริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีสาขาวิชาแตกต่างกันกับความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ข้อบริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น

สาขาวิชา		บริหาร	วิทยาศาสตร์	นิเทศ	อื่นๆ
	Mean	3.79	3.81	3.20	3.78
บริหาร	3.79	-	0.02 (0.910)	0.59** (0.002)	0.01 (0.883)
วิทยาศาสตร์	3.81	-	-	0.61* (0.012)	0.03 (0.847)
นิเทศ	3.20	-	-	-	0.58** (0.003)

ตาราง 55 (ต่อ)

สาขาวิชา	บริหาร	วิทยาศาสตร์	นิเทศ	อื่นๆ
Mean	3.79	3.81	3.20	3.78
อื่นๆ	3.78	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 / ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 55 พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ข้อบริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้นแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ส่วนพนักงานสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อบริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้นแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.6.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่ศึกษาจบในสาขาวิชา แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H₀: สาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน
- H₁: สาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 56-57

ตาราง 56 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน
ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามสาขาวิชา

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.53	0.73	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.50	0.63	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.40	0.74	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.57	0.68	พึงพอใจ
	รวม	190	3.53	0.70	พึงพอใจ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.69	0.66	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.63	0.62	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.47	0.74	พึงพอใจ
	อื่นๆ	58	3.71	0.556	พึงพอใจ
	รวม	190	3.67	0.63	พึงพอใจ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.44	0.75	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.31	0.70	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.07	0.96	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.43	0.75	พึงพอใจ
	รวม	190	3.39	0.77	เฉยๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.44	0.74	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.38	0.72	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.07	0.96	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.47	0.78	พึงพอใจ
	รวม	190	3.41	0.77	พึงพอใจ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.56	0.73	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.31	0.87	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.13	0.99	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.57	0.82	พึงพอใจ
	รวม	190	3.51	0.80	พึงพอใจ

จากตาราง 56 พบว่าระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามสาขาวิชา ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) สำหรับ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆกันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ตามลำดับ

3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ และ สาขาวิชาอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) รองลงมาคือสาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) สำหรับ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ และ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) รองลงมาคือสาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) สำหรับ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ และ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือสาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) สำหรับ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

ตาราง 57 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชา กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.358	0.119	0.239	0.869
	ภายในกลุ่ม	186	92.953	0.500		
	รวม	189	93.311			
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ระหว่างกลุ่ม	3	0.783	0.261	0.647	0.586
	ภายในกลุ่ม	186	74.986	0.403		

แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 58-59

ตาราง 58 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามสาขาวิชา

ด้านการติดตามและแก้ไข ปัญหา	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ ยุ่งยาก	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.21	0.75	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.25	0.68	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.67	0.74	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.22	0.75	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.75	เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้ คำแนะนำได้ตรงประเด็น	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.36	0.79	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.50	0.52	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.00	0.76	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.33	0.78	เฉยๆ
	รวม	190	3.33	0.77	เฉยๆ
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้ รวดเร็วทันการณ์	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.18	0.71	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.06	1.06	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.67	0.72	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.09	0.84	เฉยๆ
	รวม	190	3.10	0.79	เฉยๆ
4. มีความพร้อมในการติดตาม และแก้ไขปัญหา	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.32	0.75	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.25	0.77	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.80	0.86	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.22	0.80	เฉยๆ
	รวม	190	3.24	0.78	เฉยๆ

ตาราง 58 (ต่อ)

ด้านการติดตามและแก้ไข ปัญหา	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
5. มีความเต็มใจในการรับฟัง ปัญหา	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.51	0.81	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.63	0.96	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.00	1.13	เฉย ๆ
	อื่นๆ	58	3.40	0.95	เฉย ๆ
	รวม	190	3.45	0.90	พึงพอใจ

จากตาราง 58 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายด้านการติดตามและแก้ไขปัญห
จำแนกตามอายุงาน ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ กันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) ตามลำดับ

2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) สำหรับ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ

3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ กันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ โดย สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67) ตามลำดับ

4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขพบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ กันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ โดย สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) รองลงมาคือสาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) ตามลำดับ

5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ และ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) สำหรับ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ

ตาราง 59 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชา กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.726	0.575	1.034	0.379
	ภายในกลุ่ม	186	103.453	0.556		
	รวม	189	105.179			
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ได้ตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	3	2.166	0.722	1.222	0.303
	ภายในกลุ่ม	186	109.944	0.591		
	รวม	189	112.111			
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.468	1.156	1.860	0.138
	ภายในกลุ่ม	186	115.632	0.622		
	รวม	189	119.100			
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไข ปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3	3.516	1.172	1.958	0.122
	ภายในกลุ่ม	186	111.348	0.599		
	รวม	189	114.863			
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.117	1.372	1.715	.0165
	ภายในกลุ่ม	186	148.857	0.800		
	รวม	189	152.974			

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสาขาวิชา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.379 0.303 0.138 0.122 และ 0.165 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีสาขาวิชา แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สาขาวิชา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 60-61

ตาราง 60 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในการให้บริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามสาขาวิชา

ความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.31	0.54	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.38	0.59	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.98	0.80	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.35	0.59	เฉยๆ
	รวม	190	3.30	0.58	เฉยๆ
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.53	0.60	พึงพอใจ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.42	0.56	พึงพอใจ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.22	0.79	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.54	0.61	พึงพอใจ
	รวม	190	3.50	0.62	พึงพอใจ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.31	0.59	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.33	0.61	เฉยๆ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	2.86	0.75	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.25	0.73	เฉยๆ
	รวม	190	3.26	0.65	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์	101	3.38	0.52	เฉยๆ
	วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	16	3.38	0.50	เฉยๆ

ตาราง 60 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	สาขาวิชา	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	15	3.02	0.74	เฉยๆ
	อื่นๆ	58	3.38	0.57	เฉยๆ
	รวม	190	3.35	0.56	เฉยๆ

จากตาราง 60 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามสาขาวิชา โดยรวมทุกสาขาวิชา มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ โดย พนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ สาขาวิชาอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) และหากพิจารณาในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆกันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98) ตามลำดับ

2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา อื่นๆ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ตามลำดับ สำหรับ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

3. ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาหางานพนักงานพบว่า พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆกันทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31)สาขาวิชาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และ สาขาวิชานิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ตามลำดับ

ตาราง 61 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสาขาวิชากับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.743	0.581	1.698	0.169
	ภายในกลุ่ม	186	63.663	0.342		

ตาราง 61 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
	รวม	189	65.406			
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.450	0.483	1.248	0.294
	ภายในกลุ่ม	186	72.046	0.387		
	รวม	189	73.497			
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.727	0.908	2.132	0.098
	ภายในกลุ่ม	186	79.223	0.426		
	รวม	189	81.947			

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสาขาวิชา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.169 0.294 และ 0.098 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกันในแต่ละด้าน และโดยรวม ดังนี้

4.7.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีของพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง 62-63

ตาราง 62 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายเทคโนโลยีด้าน
คุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระดับความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	น้อย	7	2.86	0.90	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	2.96	0.82	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.14	0.78	เฉยๆ
	มาก	58	3.19	0.87	เฉยๆ
	รวม	190	3.12	0.82	เฉยๆ
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	น้อย	7	2.86	0.69	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.48	0.67	พึงพอใจ
	ค่อนข้างมาก	102	3.50	0.73	พึงพอใจ
	มาก	58	3.50	0.82	พึงพอใจ
	รวม	190	3.47	0.75	พึงพอใจ
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้ งานประจำวันง่ายขึ้น	น้อย	7	3.57	0.53	พึงพอใจ
	ปานกลาง	23	3.70	0.70	พึงพอใจ
	ค่อนข้างมาก	102	3.77	0.67	พึงพอใจ
	มาก	58	3.72	0.72	พึงพอใจ
	รวม	190	3.74	0.68	พึงพอใจ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	น้อย	7	3.14	0.69	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.13	0.87	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.21	0.79	เฉยๆ
	มาก	58	3.29	0.73	เฉยๆ
	รวม	190	3.22	0.77	เฉยๆ
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	น้อย	7	2.86	0.69	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.13	0.81	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.05	0.76	เฉยๆ
	มาก	58	3.16	0.87	เฉยๆ
	รวม	190	3.08	0.80	เฉยๆ
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการ ให้บริการอย่างเหมาะสม	น้อย	7	3.29	0.49	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.09	0.79	เฉยๆ

ตาราง 62 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระดับความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	ค่อนข้างมาก	102	3.18	0.71	เฉยๆ
	มาก	58	3.24	0.73	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 62 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ทั้งหมด โดยพนักงานที่มีความรู้ระดับความรู้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) พนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) และ พนักงานที่มีระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ตามลำดับ

2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ พบว่า พนักงานที่มีระดับความรู้มาก ค่อนข้างมาก และ ปานกลาง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดย ระดับความรู้มาก และ ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) รองลงมาคือ พนักงานที่มีความรู้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) สำหรับพนักงานที่มีระดับความรู้ น้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86)

3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ ทั้งหมด โดย พนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับความรู้มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ความรู้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57) ตามลำดับ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆทั้งหมด โดยพนักงานที่มีระดับความรู้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) พนักงานที่มีระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และ พนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) ตามลำดับ

5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆทั้งหมด โดยพนักงานที่มีระดับความรู้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) พนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) และ พนักงานที่มีระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ตามลำดับ

6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีความพึงพอใจในระดับ เฉยๆทั้งหมด โดย โดยพนักงานที่มีระดับความรู้น้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับความรู้มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) พนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และ พนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) ตามลำดับ

ตาราง 63 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.410	0.470	0.700	0.553
	ภายในกลุ่ม	186	124.806	0.671		
	รวม	189	126.216			
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.772	0.924	1.643	0.181
	ภายในกลุ่ม	186	104.596	0.562		
	รวม	190	107.368			
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.379	0.126	0.267	0.849
	ภายในกลุ่ม	186	87.984	0.562		
	รวม	190	88.363			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.556	0.185	0.307	0.820
	ภายในกลุ่ม	186	112.160	0.603		
	รวม	189	112.716			
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.828	0.276	0.429	0.733
	ภายในกลุ่ม	186	119.824	0.644		
	รวม	189	120.653			
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.480	0.160	0.308	0.820
	ภายในกลุ่ม	186	96.699	0.520		
	รวม	189	97.179			

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าในแต่ละข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.553 0.181 0.849 0.820 0.733 และ 0.820 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 64-65

ตาราง 64 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้าน ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	น้อย	7	3.29	0.76	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.43	0.79	พึงพอใจ
	ค่อนข้างมาก	102	3.59	0.65	พึงพอใจ
	มาก	58	3.50	0.76	พึงพอใจ
	รวม	190	3.53	0.70	พึงพอใจ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	น้อย	7	3.29	0.49	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.57	0.73	พึงพอใจ
	ค่อนข้างมาก	102	3.72	0.59	พึงพอใจ
	มาก	58	3.69	0.68	พึงพอใจ
	รวม	190	3.67	0.63	พึงพอใจ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	น้อย	7	3.14	0.38	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.17	0.83	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.45	0.68	พึงพอใจ
	มาก	58	3.41	0.90	พึงพอใจ

ตาราง 64 (ต่อ)

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	ความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	รวม	190	3.39	0.77	เฉยๆ
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	น้อย	7	3.14	0.38	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.26	0.75	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.46	0.74	พึงพอใจ
	มาก	58	3.41	0.86	พึงพอใจ
	รวม	190	3.41	0.77	พึงพอใจ
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	น้อย	7	3.29	0.49	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.35	0.78	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.54	0.77	พึงพอใจ
	มาก	58	3.55	0.88	พึงพอใจ
	รวม	190	3.51	0.80	พึงพอใจ

จากตาราง 64 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีจำแนกตามอายุ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก มาก และ ปานกลาง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59) รองลงมาคือความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50) และ ความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43) ตามลำดับ สำหรับพนักงานที่มีระดับความรู้ น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก มาก และ ปานกลาง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72) รองลงมาคือความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69) และ ความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57) ตามลำดับ สำหรับพนักงานที่มีระดับความรู้ น้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก และ มาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) รองลงมาคือความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41) สำหรับพนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) และ ความรู้ น้อย (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก และ มาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46)

รองลงมาคือความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41) สำหรับพนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26) และ ความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้มาก และ ค่อนข้างมาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยระดับความรู้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55) รองลงมาคือความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54) สำหรับพนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) และ ความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

ตาราง 65 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับ ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี

ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.024	0.341	0.688	0.561
	ภายในกลุ่ม	186	92.287	0.496		
	รวม	189	93.311			
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.519	0.506	1.268	0.287
	ภายในกลุ่ม	186	74.249	0.399		
	รวม	189	75.768			
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.909	0.636	1.081	0.358
	ภายในกลุ่ม	186	109.485	0.589		
	รวม	189	111.395			
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.275	0.425	0.714	0.545
	ภายในกลุ่ม	186	110.704	0.595		
	รวม	189	111.979			
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.145	0.328	0.600	.0616
	ภายในกลุ่ม	186	118.334	0.636		
	รวม	189	119.479			

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่า ทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.561 0.287 0.358 0.545 และ 0.616 ตามลำดับ ซึ่ง

มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 66-67

ตาราง 66 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	น้อย	7	2.86	0.38	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.17	0.94	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.24	0.73	เฉยๆ
	มาก	58	3.16	0.72	เฉยๆ
	รวม	190	3.19	0.75	เฉยๆ
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	น้อย	7	3.29	0.49	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.39	0.89	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.35	0.78	เฉยๆ
	มาก	58	3.28	0.74	เฉยๆ
	รวม	190	3.33	0.77	เฉยๆ
3.ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	น้อย	7	3.14	0.69	พึงพอใจ

ตาราง 66 (ต่อ)

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	ความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
	ปานกลาง	23	3.04	0.93	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.08	0.82	เฉยๆ
	มาก	58	3.16	0.72	เฉยๆ
	รวม	190	3.10	0.79	เฉยๆ
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	น้อย	7	3.43	0.53	พึงพอใจ
	ปานกลาง	23	3.09	0.90	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.25	0.79	เฉยๆ
	มาก	58	3.26	0.74	เฉยๆ
	รวม	190	3.24	0.78	เฉยๆ
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	น้อย	7	3.57	0.53	พึงพอใจ
	ปานกลาง	23	3.17	1.19	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.51	0.85	พึงพอใจ
	มาก	58	3.43	0.88	เฉยๆ
	รวม	190	3.45	0.90	พึงพอใจ

จากตาราง 66 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหাজำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ ในแต่ละข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ทั้งหมด โดยระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24) รองลงมาคือ ความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) ความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) และความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.86) ตามลำดับ

2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ทั้งหมด โดยระดับความรู้ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39) รองลงมาคือความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39) ความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) และความรู้มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) ตามลำดับ

3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ทั้งหมด โดยระดับความรู้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) รองลงมาคือความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14) ความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08) และความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.04) ตามลำดับ

4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้น้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) สำหรับ พนักงานที่มีระดับความรู้

มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26) ความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25) และความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา พบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้น้อย ค่อนข้างมาก และ มาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่มีระดับความรู้น้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51) และ พนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43) สำหรับ พนักงานที่มีระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

ตาราง 67 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความ

พึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.061	0.354	0.632	0.595
	ภายในกลุ่ม	186	104.118	0.560		
	รวม	189	105.179			
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.323	0.108	0.179	0.910
	ภายในกลุ่ม	186	111.787	0.601		
	รวม	189	112.111			
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.310	0.103	0.162	0.922
	ภายในกลุ่ม	186	118.790	0.601		
	รวม	189	119.100			
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.830	0.277	0.451	0.717
	ภายในกลุ่ม	186	114.034	0.613		
	รวม	189	114.863			
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.241	0.747	0.922	0.431
	ภายในกลุ่ม	186	150.733	0.810		
	รวม	189	152.974			

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้งข้อ 1-5 ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถ

แก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.595 0.910 .0922 0.717 และ 0.431 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ของพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน โดยนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 68-69

ตาราง 68 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	น้อย	7	3.09	0.51	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.24	0.60	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.30	0.56	เฉยๆ
	มาก	58	3.35	0.62	เฉยๆ
	รวม	190	3.30	0.58	เฉยๆ
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	น้อย	7	3.22	0.39	พึงพอใจ
	ปานกลาง	23	3.35	0.61	พึงพอใจ
	ค่อนข้างมาก	102	3.55	0.58	พึงพอใจ
	มาก	58	3.51	0.71	พึงพอใจ
	รวม	190	3.50	0.62	พึงพอใจ

ตาราง 68 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในให้บริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	ความรู้	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	น้อย	7	3.25	0.34	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.17	0.80	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.28	0.65	เฉยๆ
	มาก	58	3.25	0.63	เฉยๆ
	รวม	190	3.26	0.65	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	น้อย	7	3.19	0.36	เฉยๆ
	ปานกลาง	23	3.25	0.60	เฉยๆ
	ค่อนข้างมาก	102	3.38	0.53	เฉยๆ
	มาก	58	3.37	0.61	เฉยๆ
	รวม	190	3.35	0.56	เฉยๆ

จากตาราง 68 พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีจำแนกตามสาขาวิชา พบว่าโดยรวมพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยพนักงานที่มีระดับความรู้ก่อนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37) ระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25) และระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19) และหากพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยพนักงานที่มีระดับความรู้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30) ระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24) และระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09) ตามลำดับ

2. ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่าพนักงานระดับความรู้ค่อนข้างมาก และ มาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51) สำหรับพนักงานที่มี ระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) และระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

3. ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานพนักงานพบว่า พบว่าพนักงานทุกระดับความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยพนักงานที่มีระดับความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับความรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25) ระดับความรู้มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25) และระดับความรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) ตามลำดับ

ตาราง 69 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับ ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	0.508	0.169	0.485	0.693
	ภายในกลุ่ม	186	64.898	0.349		
	รวม	189	65.406			
2. ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.262	0.421	1.083	0.358
	ภายในกลุ่ม	186	72.235	0.388		
	รวม	189	73.497			
3. การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.241	0.08	0.189	0.908
	ภายในกลุ่ม	186	81.706	0.439		
	รวม	189	81.947			

จากตาราง 69 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.693 0.358 และ 0.908 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่ากลุ่มความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การนำเสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด

ตาราง 70 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1	ปรับปรุงวิธีการรับแจ้งปัญหา เพิ่มวิธีการแจ้งปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบที่จะประสานงานกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามปัญหาให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	17	34

ตาราง 70 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
2	ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อปริมาณงาน	17	34
5	ควรให้บริการให้ตรงตามกำหนดเวลา และรวดเร็ว	11	22
3	ควรมีการจัดทำเอกสารความรู้ทางระบบงานและเทคโนโลยีเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ	3	6
4	ควรมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานให้มากกว่านี้	2	4
รวม		50	100.00

จากตาราง 70 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรปรับปรุงวิธีการรับแจ้งปัญหาเพิ่มวิธีการแจ้งปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบที่จะประสานงานกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามปัญหาให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 34 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับข้อควรเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อปริมาณงานคิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าควรให้บริการให้ตรงตามกำหนดเวลา และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 22 ข้อควรมีการจัดทำเอกสารความรู้ทางระบบงานและเทคโนโลยีเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 6 และ ควรมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 4

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีความมุ่งหมายในการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้าน
 - 1.1 คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี
 - 1.2 ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
 - 1.3 การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในสายบัตรเครดิตจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มี อายุงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน
4. พนักงานที่ทำงานอยู่ใน กลุ่มงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
6. พนักงานที่ศึกษาจบจาก สาขาวิชา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นพนักงานสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงานสายบัตรเครดิต ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีตามสะดวก จำนวน 197 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอื่นๆ โดยจำแนกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน กลุ่มงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับตำแหน่ง รวมคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสายเทคโนโลยี มีลักษณะคำถามปลายปิดแบบมีคำตอบให้เลือกได้ 2 ข้อ รวมคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งจะแบ่งเป็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ 3 ด้าน คือ

- ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี
- ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
- ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

รวมคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของพนักงานในสายบัตรเครดิต ที่มีต่อสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ (มหาชน) เป็นคำถามปลายเปิด

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 2 ท่าน และผู้บริหารของสายงานเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อีก 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ แล้วนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทำการทดลองใช้กับพนักงานของธนาคารที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงจนได้มาตรฐานแล้ว ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9653 และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี เป็นรายด้าน จะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8782 ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9463 และ ด้านการติดตามแก้ไขปัญหาทางาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9363

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการขออนุมัติจัดส่งแบบสอบถามจากผู้บริหารของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และ เก็บแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีทางสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์และความรู้ความเข้าใจบริการของสายเทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย โดยในสมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้การทดสอบค่า T-test Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และในสมมุติฐานข้อที่ 2-7 ใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) หรือค่า F-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Least Significant Different (LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยข้อมูลได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น เพศหญิง ร้อยละ 63.5 เพศชายร้อยละ 36.5 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา มีอายุระหว่าง น้อยกว่า 30 ปี ระหว่าง 41-50 ปี และ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 13.2 และ ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ โดยพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมาจบ

การศึกษาในระดับต่ำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10 และ 6.8 ตามลำดับ ทั้งนี้โดยส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาด้านบริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาด้าน วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ และ นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.4 และร้อยละ 7.9 นอกจากนี้มีผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 30.5 สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีมากที่สุดในช่วงอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาอายุงานระหว่าง 5-10 ปี และ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 และร้อยละ 8.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงระดับชั้นของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับชั้นเอก คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นระดับชั้นตรี หัวหน้าส่วนผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ชั้นโท และ ระดับเจ้าหน้าที่บริหาร คิดเป็นร้อยละ 16.3 ร้อยละ 15.8 ร้อยละ 14.7 และร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มงานที่พนักงานที่ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่มีจำนวนสูงสุดอยู่ในกลุ่มควบคุมและติดตามสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาเป็นกลุ่มประจำสายบัตรเครดิต กลุ่มบริการสมาชิกบัตร กลุ่มอนุมัติการใช้บัตร กลุ่มการตลาดสมาชิกบัตร คิดเป็นร้อยละ 11.1 ร้อยละ 10 ร้อยละ 7.4 และร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ทั้งนี้มีพนักงานที่สังกัดกลุ่มประสานงานบัตรเครดิต และ กลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 5.3 โดยมีพนักงานที่สังกัดกลุ่มอื่นๆ รวมกันคิดเป็นร้อยละ 30.5

2. ระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี พบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีอยู่ในระดับมีความรู้ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30 และร้อยละ 12 โดยกลุ่มที่มีความรู้ในระดับน้อยมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4

3. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีอยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อดูจากรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 สำหรับความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ของพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.27 ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี อยู่ในระดับพอใจ จำนวน 2 ข้อ คือ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น และ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.47 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มีจำนวน 4 ข้อ คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.19 3.12 และ 3.08 ตามลำดับ

3.2 ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ จำนวน 4 ข้อ คือ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 3.53 3.51 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มีจำนวน 1 ข้อ คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

3.3 ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานอยู่ในระดับพอใจ จำนวน 1 ข้อ คือ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มีจำนวน 4 ข้อ คือ ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก และ ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 3.24 3.19 และ 3.18 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ในการทดสอบสมมุติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตรวม 7 สมมุติฐาน ได้ข้อสรุปดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า เพศของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน ในข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า อายุของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี

ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำ
ให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การ
จัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ
ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทาง
เทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการ
ให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานใน ข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการ
ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและ
แก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานที่มี อายุงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า อายุงาน ของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาในงานใน ข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยากความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 4 พนักงานที่ทำงานอยู่ใน กลุ่มงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า กลุ่มงาน ของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาในงานใน ข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ากลุ่มงานของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการ

ให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาในงานใน ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 5 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา ของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาในงานใน ข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าระดับการศึกษา ของพนักงานที่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 6 พนักงานที่ศึกษาจบจาก สาขาวิชา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า สาขาวิชาของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาในงานใน ข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าสาขาวิชาของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 7 พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า อายุงาน ของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ ในข้อ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาในงานใน ข้อ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด สรุปได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรปรับปรุงวิธีการรับแจ้งปัญหา เพิ่มวิธีการแจ้งปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบที่จะประสานงานกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามปัญหาให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 34 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับข้อควรเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อปริมาณงานคิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าการให้บริการให้ตรงตามกำหนดเวลา และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 22 ข้อควรมีการจัดทำเอกสารความรู้ทางระบบงานและเทคโนโลยีเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 6 และ ควรมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 4

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อ การให้บริการของสายเทคโนโลยี ในทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ส คุโณปถัมภ์ (2543, 67) ที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบ

เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) และพบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.77) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี อยู่ในระดับพอใจ จำนวน 2 ข้อ คือ การให้บริการของสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น และ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มีจำนวน 4 ข้อ คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการให้บริการของสายเทคโนโลยีมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การทำงานประจำวันง่ายขึ้น ดังนั้น พนักงานสายบัตรเครดิต จึงต้องการให้สายเทคโนโลยีสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้นโดยสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด และ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

1.2 ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี อยู่ในระดับพอใจ จำนวน 4 ข้อ คือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มีจำนวน 1 ข้อ คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสายบัตรเครดิต มีความเห็นว่าพนักงานสายเทคโนโลยี เป็นผู้ที่มีศักยภาพและมีความพร้อมในการเป็นผู้ให้บริการทั้งในด้านความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ด้านความสามารถในด้านการสื่อสาร และ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ แต่ควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการให้มากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากปริมาณงานที่ต้องให้บริการมีมากเกินไป

1.3 ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหางาน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหางาน อยู่ในระดับพอใจ จำนวน 1 ข้อ คือ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มีจำนวน 4 ข้อ คือ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ และ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการให้บริการของสายเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในการทำงานประจำวันของพนักงานสายบัตรเครดิต ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหขึ้น พนักงานสายบัตรเครดิตจึงต้องการให้สามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างง่ายดาย และต้องการให้สายเทคโนโลยีมีความพร้อมในการแก้ปัญหามากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อที่จะได้ไม่มีผลกระทบต่องานประจำวัน อย่างไรก็ตาม พนักงานสายบัตรเครดิตเห็นว่าพนักงานสายเทคโนโลยีเป็นผู้ที่มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน กลุ่มงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา และ ระดับความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ตามสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

2.1 สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเล็กน้อย

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสดูความเท่าเทียมกันมากขึ้นทั้งในการศึกษาและการทำงาน ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธีระศักดิ์ วรสุข เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ และ การวิจัยของพญหัส คุโณปถัมภ์ เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET)

2.2 สมมุติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า โดยรวมพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และ 41-50 ปี มีความพอใจในระดับ พึงพอใจ สำหรับระดับอายุ 31-40 ปี และ น้อยกว่า 30 ปี มีความพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าสูงสุด

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นมีความสุขมากกว่าและมีประสบการณ์มากกว่า จึงมีความเข้าใจในเหตุผล และ ปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่า ทำให้มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2.3 สมมุติฐานที่ 3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า โดยรวมพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี 5-10 ปี และ น้อยกว่า 5 ปี มีความพอใจในระดับ เฉยๆ โดย ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีค่าสูงสุด

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นคือผู้ที่มีอายุมากด้วย จึงมีความสุขมากกว่า และมีประสบการณ์มากกว่า จึงมีความเข้าใจเหตุผล และปัญหาต่างๆ ได้ดีคิดว่า ทำให้มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า

2.4 สมมุติฐานที่ 4 พนักงานที่ทำงานอยู่ใน กลุ่มงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า โดยรวมพนักงานในกลุ่มงานส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับ เฉยๆ สำหรับพนักงานในกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต และ กลุ่มการตลาดบัตรเครดิต มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ และความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต มีค่าสูงสุด

พนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน แต่มีความแตกต่างกันในด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ข้อความรวดเร็วในการให้บริการ และ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มสนับสนุนงานบัตรเครดิต และ กลุ่มการตลาดบัตรเครดิต มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากกลุ่มงานอื่นๆ จึงมีความจำเป็นในการใช้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างจากกลุ่มงานอื่น ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการของสายเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มงานอื่นๆ เนื่องจากเป็นหน่วยงานด้านสนับสนุน และด้านการตลาด

2.5 สมมุติฐานที่ 5 พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า โดยรวมพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพอใจในระดับ พึงพอใจ สำหรับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพอใจในระดับ เฉยๆ โดย

พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ ความ

รวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่า จะมีความรู้มากและอาจเป็นพนักงานที่อยู่ในระดับผู้บริการ จึงมีความคาดหวังในการรับบริการมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ ดังนั้นจึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นพพร พลายวงศ์ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่สีลม

2.6 สมมุติฐานที่ 6 พนักงานที่ศึกษาจบจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า โดยรวมพนักงานที่ศึกษาจบจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความพอใจในระดับ เฉยๆ โดยผู้ที่จบการศึกษาในสาขาวิชา วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากับผู้ที่จบการศึกษาในสาขาวิชา บริหาร/บัญชี/เศรษฐศาสตร์

พนักงานที่ศึกษาจบจากสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน แต่มีความแตกต่างกันในด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ข้อการให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพฤษ หุโณปถัมภ์ ซึ่งพบว่าพนักงานที่ศึกษาในสาขาวิชาที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ INTRANET ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอธิบายได้ว่าการที่ผลการศึกษาค้นคว้าพบ ไม่มีความแตกต่างระหว่างพนักงานที่ศึกษาในสาขาวิชาที่ต่างกันเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ทำงานมาเป็นเวลานานระหว่าง 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.5 และ 40 ตามลำดับ) ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานของธนาคารมาเป็นเวลานานทำให้มีความรู้ในงานที่เป็นความรู้เดียวกัน จึงไม่มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจ

2.7 สมมุติฐานที่ 7 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า โดยรวมพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีแตกต่างกัน มีความพอใจในระดับ เฉยๆ โดยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่าง

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี โดยรวม และในรายด้าน คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ข้อการให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งานประจำวันง่ายขึ้น การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี แต่ละข้อคือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์ มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไขปัญหา และ มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพฤษศ คุโนปถัมภ์ ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ INTRANET แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ INTRANET ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอธิบายได้ว่าการที่ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่ามี ความแตกต่างในระดับความพึงพอใจระหว่างพนักงานที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ในระดับมาก ก่อนข้างมาก ปานกลาง และน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากหากพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ .65 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก แต่ในการศึกษาของพฤษศ คุโนปถัมภ์ ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สูงถึง .73 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า อธิบายได้ว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ และ ขอบเขตของการให้บริการในระบบที่สูงกว่าย่อมจะสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และครอบคลุมตามขอบเขตที่มีบริการให้ ทำให้มีความพึงพอใจในระดับมากและแตกต่างจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับที่น้อยกว่าด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ทั้งนี้โดยที่ระดับความพึงพอใจในด้านการติดตามและแก้ไขปัญหาทางานมีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องขั้นตอนการแจ้งปัญหาที่ยุ่งยาก และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ทั้งสองประเด็นนี้ควรที่จะได้รับการพิจารณาทำการปรับปรุงเป็นลำดับต้น เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสายเทคโนโลยีต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาที่มีในด้านขั้นตอนการแจ้งปัญหาที่ยุ่งยากจึงควรกำหนดนโยบายในการปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งปัญหา และ การแก้ไขปัญหา (Problem Management) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติถือเป็นเรื่องสำคัญในการร่วมกันพิจารณาปรับปรุงขบวนการและขั้นตอนต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น ลดความยุ่งยากในการแจ้งปัญหา และเพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

สำหรับด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีนั้น ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าพนักงานสายเทคโนโลยีเป็นที่ยอมรับว่ามีความรู้ทางเทคโนโลยีดีมาก ซึ่งเป็นจุดแข็งของสายเทคโนโลยี แต่ควรเพิ่มด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า โดยควรกระตุ้นให้พนักงานสายเทคโนโลยีตระหนักว่าพนักงานสายบัตรเครดิตก็คือลูกค้าของสายเทคโนโลยี แม้ว่าจะเป็นลูกค้าภายใน

ธนาคารแต่ก็ต้องให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบ และควรจะจัดการพัฒนาทักษะการสื่อความให้พนักงานสายเทคโนโลยีเพิ่มเติม โดยอาจเสริมความรู้ความเข้าใจในเชิงธุรกิจของสายบัตรเครดิตให้ด้วย เพื่อให้สามารถสื่อความเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับด้านอื่นๆ ซึ่งข้อมูลจากการวิจัยพบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตมีความพอใจในระดับเฉยๆนั้น ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ก็ควรจะได้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆเหล่านั้นด้วยเพื่อให้ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น เพื่อป้องกันกรณีที่มีปัญหาแอบแฝงอยู่

นอกจากนี้ผู้บริหารได้ทราบว่าพนักงานสายบัตรเครดิตแม้ว่าโดยเฉลี่ยจะมีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีในระดับความรู้ค่อนข้างมาก แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ยังสามารถปรับปรุงให้สูงขึ้น โดยการให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงานสายบัตรเครดิต โดยเฉพาะในด้านขอบเขตของการให้บริการซึ่งเมื่อพนักงานสายบัตรเครดิต มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ก็จะสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง ตามฟังก์ชันที่กำหนดไว้ในระบบ ป้องกันให้ไม่เกิดความคาดหวังในบริการที่ไม่อยู่ในขอบเขต และทำให้พนักงานสายบัตรเครดิตสามารถใช้งานระบบให้ได้ประโยชน์สูงสุด เกิดความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในธนาคาร แต่ขอบเขตในการให้บริการของสายเทคโนโลยี ยังครอบคลุมถึงลูกค้าภายนอกซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งใช้บริการของสายเทคโนโลยีทั้งในทางตรง ในการทำรายการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต ผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต หรือผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และใช้บริการของสายเทคโนโลยีในทางอ้อมโดยผ่านพนักงานของสายบัตรเครดิต นอกจากนี้แล้วยังมีหน่วยงานภายในของธนาคารซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าภายในธนาคารของสายเทคโนโลยี โดยใช้บริการของสายเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่จะให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกในลักษณะเดียวกับสายบัตรเครดิต เช่น ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ สายปฏิบัติการ เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในครั้งต่อไป ให้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคาร หรือ ความพึงพอใจของพนักงานในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. 2544. *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี)*. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 16-17
- กองบรรณาธิการ. (2544, เมษายน). *บัตรเครดิตบูมสุดขีด*, "Money Magazine". กรุงเทพมหานคร : บริษัทฐานการพิมพ์ จำกัด
- ครรชิต มัลลียงค์. 2537. *ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2544. *สถิติเพื่อนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่หก. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537. *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). 2542. *รายงานประจำปี 2542 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)*. กรุงเทพมหานคร
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. 2537. *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มัลลิกา บุณนาค. 2537. *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดนัย เทียนพุ่ม. 2543. *นวัตกรรมบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G. 10
- นพพร พลายวงศ์. 2544. *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 16-17
- ประสงค์ ปราณิตพลกรังและคณะ. 2543. *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนรัชการพิมพ์ จำกัด
- พฤษศ คุโณปถัมภ์. 2543. *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พรวิฑู โคว์ดชาภรณ์. 2543. *การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร : ปริญญานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. *วิธีการวิจัย ทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี 6-8
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ พัฒนาศึกษา ๑๕๕-๑๕๙
- สุชาย ธนเสถียรและคณะ. 2542. *Software Project Development*. กรุงเทพมหานคร : Sun System Company Limited

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุมาลี เมืองไพศาล. 2531. *การจัดการระบบข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติและคอมพิวเตอร์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

/ หลุย จ้าปาเทศ. 2533. *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด. ๘

/ อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 . *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.

Philip Kotler. 2000. *Marketing Management*. (Tenth Edition). New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Webster, F.E. 1994. *Market Driven Management, Using the New Marketing Concept to Create a
Customer Oriented Company. The Portable MBA Series*. New York : John Wiley & Son
Inc.

<http://www.technocap.com>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ท่านเลือกเป็นคำตอบ

1. เพศ	☐ ชาย	☐ หญิง		
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 30 ปี	☐ 31-40 ปี	☐ 41-50 ปี	☐ 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา	☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี	☐ ปริญญาตรี	☐ สูงกว่าปริญญาตรี	
4. สาขาวิชาที่ศึกษา	☐ ด้านการบริหาร / บัญชี / เศรษฐศาสตร์	☐ ด้านวิทยาศาสตร์ / คอมพิวเตอร์ / สถิติ	☐ ด้านนิเทศศาสตร์ / ศึกษาศาสตร์	☐ อื่นๆ
5. ระดับชั้น	☐ ชั้นตรี	☐ ชั้นโท	☐ ชั้นเอก	
	☐ หัวหน้าส่วน/ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	☐ บริหาร		
6. อายุงาน	☐ น้อยกว่า 5 ปี	☐ 5-10 ปี	☐ 10 ปีขึ้นไป	
7. สังกัดหน่วยงาน	ส่วน / กลุ่ม	ฝ่าย		

ตอนที่ 2 ระดับความรู้และความเข้าใจที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ท่านเลือกเป็นคำตอบ

	ใช่	ไม่ใช่	
1. ท่านสามารถใช้บริการสายเทคโนโลยีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในงานด้านการอนุมัติวงเงิน (Authorized)			1. ()
2. ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบของท่านทั้งหมดได้เอง			2. ()
3. ท่านสามารถขอข้อมูลโดยทั่วไปย้อนหลังได้ไม่เกิน 3 เดือน			3. ()
4. ท่านสามารถใช้งานระบบบัตรเครดิตได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในสายบัตรเครดิต			4. ()
5. ท่านทราบหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสายเทคโนโลยีกรณีเกิดปัญหาข้อผิดพลาด หรือมีข้อสงสัย			5. ()
6. ฝ่ายประมวลข้อมูลมีหน้าที่ให้บริการท่านในการประมวลผลข้อมูล ในลักษณะ งาน Online			6. ()
7. ฝ่ายประมวลข้อมูลมีหน้าที่ให้บริการท่านในการประมวลผลข้อมูล ในลักษณะ งาน Batch คือ การออกรายงานต่างๆ			7. ()
8. ฝ่ายพัฒนาระบบงานมีหน้าที่ให้บริการท่านในด้านการพัฒนาระบบ และ โปรแกรม			8. ()
9. เทคโนโลยีช่วยทำให้ทำงานรวดเร็วกว่าทำงานด้วยมือ			9. ()
10. เทคโนโลยีช่วยทำให้ข้อมูลต่างๆถูกต้องทันสมัยอยู่ตลอดเวลา			10. ()

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ท่านเลือกเป็นคำตอบ

	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างมาก	
คุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี						
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ						1. ()
2. ความถูกต้องตรงตามความต้องการ						2. ()
3. การให้บริการสายเทคโนโลยีทำให้งาน ประจำวันง่ายขึ้น						3. ()
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด						4. ()
5. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด						5. ()
6. การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ อย่างเหมาะสม						6. ()
ศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยีในการ ให้บริการ						
1. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ได้ ข้อมูลเพื่อการให้บริการได้ตรงตามความ ต้องการ						1. ()
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดี						2. ()
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						3. ()
4. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ						4. ()
5. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ						5. ()
การติดตามและแก้ไขปัญหาทางาน						
1. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาไม่ยุ่งยาก						1. ()
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำได้ตรง ประเด็น						2. ()
3. ปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์						3. ()
4. มีความพร้อมในการติดตามและแก้ไข ปัญหา						4. ()
5. มีความเต็มใจในการรับฟังปัญหา						5. ()

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของพนักงานสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) ที่มีต่อการบริการของสายเทคโนโลยี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 6

Alpha = .8782

Reliability

Notes

Output Created		18-AUG-2002 14:33:52
Comments		
Input	Data	C:\My Documents\mbs\mk601 Marketing Research\IS-data.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	
	Cases Used	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=poten1 poten2 poten3 poten4 poten5 /FORMAT=NOLABELS /SCALE(ALPHA)=ALL/MODEL=ALPHA.
Resources	Elapsed Time	
Resources	Elapsed Time	0:00:00.00

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 5

Alpha = .9463

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 5

Alpha = .9363

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 16

Alpha = .9653

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุดตา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นาง บุศรา เพชรศิริพันธ์
วันเดือนปีเกิด	29 กันยายน 2503
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	วท.บ. (คณิตศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยสาขาลานครินทร์
พ.ศ. 2520	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายประมวลข้อมูล ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)