

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวเยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

303.12048

0511-01

1-3

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวเยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2545

159127

เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย
สำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใน
ด้านงานซ่อมบำรุง และสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร ด้านงานธุรการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน โดยจำแนกตาม เพศ
อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการ
ให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ที่
สามารถให้ข้อมูลของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ($t - test$) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง
เดียว (One - Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทย
ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

THE SATISFACTION EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARD THE SERVICE OF
GENERAL ADMINISTRATION DEPARTMENT AT
BANKTHAI PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)

AN ABSTRACT

BY

MISS. YAOWALUCK SAENGTONGARAM

Presented in partial fulfillment of the requirement
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

October 2002

Yaowaluck Saengtongaram. (2002). *Employees' satisfaction toward the service of General Administration Department at Bankthai Public Company Limited (Head Office)*. Master Project, M.B.A. (Business Administration). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Prof. Supee Limthai.

The purpose of this research was to study Employees' satisfaction towarded the service of General Administration Department at Bankthai Public Company Limited (Head Office) in three aspects : Maintenance, Building and Administration Management. It compared Employees' satisfaction towarded the service of General Administration Department at Bankthai Public Company Limited (Head Office) by grouping employees under the following classifications : sex, age, marital status, education level and length of time for Performance. It also included recommendations from employees.

The samples of this research were 312 persons who were employees of General Administration Department at Bankthai Public Company Limited (Head Office). A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t - test and One - way analysis of variance were statistical methods to analyze data.

The research revealed that :

1. The employees' satisfaction was at a middle level in all aspects and each aspect.
2. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the employees with different sex, age, marital status, education, level and length of time for performance.

อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า
นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไข
ข้อบกพร่อง อธิบายให้ผู้วิจัยเข้าใจอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ รองศาสตราจารย์
ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี
วงศ์รัตนะ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง คณะกรรมการสอบปากเปล่าในครั้งนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทุกท่าน ที่ได้
อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณ นรินทร์ ศิริพฤษานุกุล ท่านผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
และคุณวิชาญ นวลสกุล ผู้อำนวยการฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่กรุณา
อนุญาตให้จัดทำข้อมูลในฝ่ายสำนักงานของธนาคาร ตลอดจนคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้ความ
ร่วมมือตอบแบบสอบถาม และคุณฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ ซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อ
มูล เพื่อน ๆ ตลอดจนผู้ที่ช่วยเหลือทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดาผู้ล่วงลับไปแล้ว และมารดาผู้ดูแลเอาใจใส่และเป็นที่กำลังใจ
ในการทำวิจัยครั้งนี้ ที่ได้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และ
มอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวจนปัจจุบัน

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระ
คุณของบิดา - มารดา ญาติ ๆ บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมี
คุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา ส่วนข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียง
ผู้เดียว

เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ประวัติศาสตร์ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	8
	โครงสร้างองค์กรฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร (จำกัด)	
	มหาชน.....	9
	เอกสารเกี่ยวข้องกับฝ่ายสำนักงาน.....	15
	ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	22
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	24
	ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ.....	25
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	28
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	31
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	44
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	68
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	68
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	77
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	77
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	91
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	93
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	95

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพ.....	54
2	ค่าเฉลี่ย และค่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวม.....	55
3	ค่าเฉลี่ย และค่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง.....	56
4	ค่าเฉลี่ย และค่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านงานบริหารอาคาร.....	58
5	ค่าเฉลี่ย และค่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านงานธุรการ.....	60
6	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ.....	61
7	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	62
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	63
9	ค่าเฉลี่ย และค่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย สำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับ การศึกษาต่างกัน.....	65
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้ บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	66
12 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	67

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	การแบ่งสายงานตามผังโครงสร้างองค์กรของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	10
2	การจัดการแผนผังองค์กรของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	11
3	จำนวนฝ่ายและบุคลากรแต่ละฝ่าย.....	12
4	การเรียนรู้สิ่งเร้า.....	25
5	อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ.....	26
6	อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มจะไม่กลับมาใช้บริการ.....	26
7	โครงสร้างของระบบบริการทั่ว ๆ ไป.....	27
8	ลำดับความต้องการของ Maslow.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเกิดยุคฟองสบู่แตก ในปี พ.ศ. 2539 ส่งผลให้เกิดวิกฤติ ทางเศรษฐกิจธุรกิจต่าง ๆ เริ่มมีปัญหา บางหน่วยงานและองค์กรต้องล้มเลิกกิจการไป เนื่องจากไม่สามารถจะดำเนินกิจการต่อไปได้ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง ตลอดเวลารวมทั้งกระแสของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้ธุรกิจมีความเข้มข้น ทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านกำลังทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) ในบรรดาทรัพยากรเหล่านี้ ทรัพยากรคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด และมีประโยชน์มากที่สุด เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตและเป็นทรัพยากรที่นำทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ประโยชน์ คนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ องค์กรใดที่ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ และมีความตั้งใจในการทำงาน องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานงานในองค์กรประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานดี ก็จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูง ซึ่งจะทำให้ประสิทธิผล (Productivity) ของงานที่ออกมาสูงขึ้นตามไปด้วย การปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพด้วย นับตั้งแต่วิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยตกต่ำอย่างมากในปีพ.ศ. 2540 เป็นต้นมาส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง โดยเฉพาะสถาบันการเงินซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจหลักทางการเงินของประเทศ ซึ่งด้วยเหตุนี้เงินบาทให้ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ต้องควบรวมกิจการตามมาตรการ 14 สิงหาคม 2541 กับบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ (มหาชน) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อีก 12 แห่ง และได้เปลี่ยนชื่อธนาคารใหม่ เป็น “ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)” ในการดำเนินธุรกิจธนาคาร ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรมากมายเพื่อให้ธนาคารประสบความสำเร็จในธุรกิจการเงินนั้นจะต้องประกอบด้วยฝ่ายงานต่าง ๆ ได้ที่ช่วยให้ธนาคาร สามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จตามที่วางไว้ เช่น หากทำได้สูงสุด มีลูกค้ามากที่สุด ซึ่งฝ่ายดังกล่าว ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายธุรกิจสถาบัน ฝ่ายการลงทุน ฝ่ายบริหารเงิน ฝ่ายค้าผลิตภัณฑ์ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ ฯลฯ และยังมีฝ่ายอื่นทำหน้าที่ช่วยสนับสนุน และให้บริการของทุก ๆ ฝ่ายเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของธนาคารนั้น ฝ่ายงานที่จะขาดเสียไม่ได้ คือ ฝ่ายสำนักงาน

หน้าที่ของฝ่ายสำนักงาน คือรับผิดชอบด้านการสนับสนุนฝ่ายงานและสาขาของธนาคาร เกี่ยวกับการควบคุมดูแลการซ่อมแซมบำรุงรักษา การจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน และเครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมที่จะใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา รวมถึงการจัดทำประกันภัยคุ้มครองทรัพย์สินนั้น ๆ ได้แก่ อาคารสำนักงาน เครื่องจักรกล รถยนต์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงาน และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการรับ - ส่งเอกสารให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร การให้บริการที่จะทำให้พนักงานในฝ่ายต่าง ๆ พึงพอใจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของฝ่ายสำนักงานแต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ของแต่ละบุคคล ตลอดจนสิ่งแวดล้อมภายในต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้การบริการนั้นสัมฤทธิ์ผลขึ้นอยู่กับปัจจัยของตัวบุคคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นให้เต็มความสามารถและเกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กรแต่ความสำเร็จทุกอย่างจะเกิดขึ้นจากคนคนเดียวไม่ได้ต้องอาศัยกลุ่มบุคคลที่ช่วยกันร่วมแรงร่วมมือกันพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ตลอดระยะเวลาในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานต้องติดต่อประสานงานในเรื่องการบริการเกี่ยวกับพนักงานต่าง ๆ มากมาย ซึ่งในแต่ละวันที่ธนาคารดำเนินกิจการอยู่จะมีทั้งพนักงานที่มาขอใช้บริการที่ฝ่ายสำนักงานตลอดเวลา และสำนักงานต้องติดต่อประสานงานให้บริการกับพนักงานฝ่ายต่าง ๆ มากมายบางครั้งเป็นการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องใช้เวลาและต้องบริการแข่งกับเวลาที่กำหนดให้ พนักงานทุกคนก็ต้องการการบริการที่ดีที่ทำให้ตนเองพอใจ แต่การบริการบางครั้งนั้นเราไม่สามารถบริการให้คนทุกคนได้รับความพึงพอใจได้ทั้งหมด 100 % หรือ 100 คนในเวลาเดียวกันได้ เพราะคนเรานั้นมีสภาพอุปนิสัยส่วนตัวไม่เหมือนกัน แต่ทั้งนี้ฝ่ายสำนักงานก็พยายามที่จะให้การบริการอย่างดีที่สุดเพื่อไม่เกิดผลกระทบต่องานและความไม่พึงพอใจแก่พนักงานในการให้บริการต่าง ๆ ของฝ่ายสำนักงานมีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ 1. ซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณ 2. งานบริหารอาคาร 3. งานธุรการ ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นพนักงานคนหนึ่งของฝ่ายสำนักงาน มีความสนใจอยากที่จะศึกษาค้นคว้า เรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตลอดจนเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านงานซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านงานซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานในการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการนำผลของการศึกษาเข้าแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานการให้บริการฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานประจำทุกคนและใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 1 มกราคม 2545 จำนวน 1,268 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 312 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก ซึ่งจากการสุ่มแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 สถานภาพสมรส

3.1.2.1 โสด

3.1.2.2 สมรส

3.1.3 อายุ

3.1.3.1 ไม่เกิน 35 ปี

3.1.3.2 35 ปีขึ้นไป

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.4.2 ปริญญาตรี

3.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งนับต่อเนื่องจากสถาบันการเงินเดิม

3.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.5.2 5 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม

ได้แก่ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านงานซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกคนที่สังกัดในฝ่ายงานต่าง ๆ ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มาขอใช้บริการ

2. สถาบันเดิม หมายถึง ชื่อบริษัทเงินทุน หรือสถาบันการเงินเดิมซึ่งเคยทำงานอยู่ก่อนที่มายู่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลที่เกิดจากการควบรวมกิจการของธนาคาร สหธนาคาร บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ และสถาบันการเงิน 12 แห่ง ตามมาตรการการแก้ไขปัญหา และแผนฟื้นฟูสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 และประกาศใช้ชื่อเป็นธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2541

4. ฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ หมายถึง เป็นฝ่ายหนึ่งฝ่ายของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ตามโครงสร้างทำหน้าที่สนับสนุน ให้การบริการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นๆ ของธนาคารให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการขอใช้บริการ

5. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ หมายถึง การที่พนักงานมาขอรับบริการจากฝ่ายสำนักงาน และได้รับความประทับใจ ได้รับการอำนวยความสะดวก ตลอดจนการตอบสนองความต้องการหรือคาดหวังในการให้บริการเป็นอย่างดี โดยแยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านงานซ่อมบำรุงและสารบรรณกลาง หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพปกติสามารถใช้งานได้ ซ่อมเครื่องคิดเลข พิมพ์ดีด เครื่อง Fax โต๊ะ เก้าอี้ ลิ้นชักโต๊ะทำงาน เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์ ส่วนงานสารบรรณกลาง เป็นการให้บริการเกี่ยวกับ รับ – ส่งเอกสารเข้า – ออก คัดเลือกจดหมายต่าง ๆ เพื่อแยกส่งบริการให้ถึงมือผู้รับได้สะดวกรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดให้และไม่สูญหาย

5.2 ด้านงานบริหารอาคาร หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการการจัดประชุมจัดเลี้ยง บริการจัดสถานที่ประชุม บริการจัดอาหาร เครื่องดื่ม พนักงานเสิร์ฟ ให้พนักงานได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ บริการงานแม่บ้านรักษาความสะอาด การทำความสะอาดอาคารสถานที่ ห้องน้ำ กวาดพื้น เก็บขยะ ตู๊ดฝุ่นพื้นที่สะอาดสบายตา บริการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ช่วยอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน-ลูกค้าที่มาติดต่อเข้า-ออก ในพื้นที่ก่อนได้รับอนุญาต ดูแลการจอดรถลูกค้า /พนักงานให้พนักงานได้รับความสะดวก และประทับใจ โดยบริการอย่างมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมและยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็วตลอดเวลา บริการการตกแต่งสถานที่ ภายในอาคาร บริการการตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับให้อยู่ในสภาพที่สวยงามอยู่เสมอ คอยบริการดูแลรักษาตัดแต่งต้นไม้ ใบไม้ รกน้ำ พรวดดินอยู่เสมอ ซึ่งสร้างบรรยากาศให้สดชื่น ปลอดภัย

5.3 งานด้านธุรการ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับงานให้บริการจัดซื้อ/ จัดจ้างได้ถูกต้อง บริการซื้ออุปกรณ์ สำนักงาน เครื่องเขียน ตามคำขอของพนักงานโดยรวดเร็ว ถูกต้องจัดบริการหาบุคลากรที่มีคุณภาพ ให้บริการเรื่องการถ่ายเอกสารติดต่อทำสัญญากับบริษัท ข้างนอก โดยจัดบริการหาบุคลากร ที่มีประสบการณ์ เข้ามาทำงาน บริการจัดให้เบิกวัสดุ อุปกรณ์ สต็อก เครื่องใช้ สำนักงานโดยอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน จัดสินค้า – บริการส่งถึงที่ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องสินค้าไม่ขาด-หายตามวันเวลาที่พนักงานต้องการเบิก พนักงานได้รับการตอบสนอง อย่างรวดเร็วและยินดีที่จะติดต่อประสานงานต่อไป

5.4 งานยานพาหนะ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจองรถยนต์ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจรับบริการแก่พนักงานทุกคน ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ช่วยเหลือประสานงานต่าง ๆ จนได้รับความสำเร็จ

6. ฝ่ายงานที่สังกัด หมายถึง ฝ่ายงานต่าง ๆ ที่บรรจุในผังโครงสร้างของธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มี 54 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายบริหารเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ ฝ่ายตลาดทุน 1 – 3 ฝ่ายการลงทุน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายฝึกอบรม ฝ่ายสารสนเทศ ฯลฯ

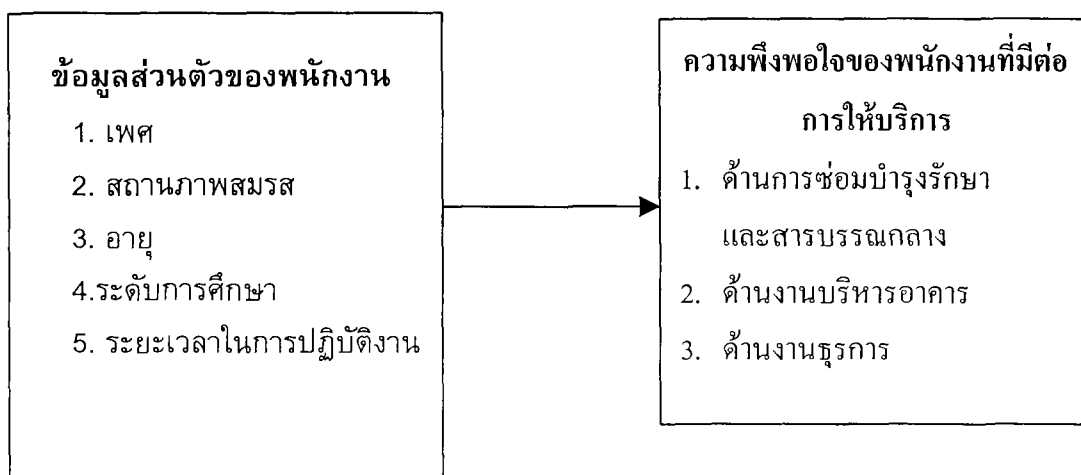
7. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อพนักงานผู้มาใช้ บริการ ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของการมารับการบริการ การอำนวยความสะดวก การให้ความ ช่วยเหลือก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน วิชาการ ไทยวิชาการ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายสำนักงาน วิชาการไทยวิชาการ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่ละด้านและโดยรวม 3 ด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน วิชาการไทยวิชาการ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่ละด้านและโดยรวม 3 ด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน วิชาการไทยวิชาการ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่ละด้านและโดยรวม 3 ด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน วิชาการไทยวิชาการ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่ละด้านและโดยรวม 3 ด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานที่มีต่อพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1. ประวัติธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
2. โครงสร้างองค์กรฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสำนักงาน
4. ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยธนาคารเกิดจากการควบรวมกิจการของธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ได้แก่ เงินทุนนวนกิจ จำกัด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ร่วมเสริมกิจ จำกัด บริษัทเงินทุนมหานคร จำกัด บริษัทเงินทุน บางกอกอาเชียน จำกัด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เคสิท จำกัด บริษัทเงินทุนเอราวัณทรัสต์ จำกัด บริษัทเงินทุนเศรษฐกิจ จำกัด บริษัทเงินทุนธนสยาม จำกัด บริษัทเงินทุนเฟิสต์ ซิตี้ อินเวสเมนต์ จำกัด บริษัทเงินทุนวชิระชนทุน จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ไทยซัมมิท จำกัด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไอเอฟซีที ไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ ตามคำสั่งของทางการเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 จากการควบรวมกิจการระหว่าง 14 สถาบันการเงินดังกล่าวเกิดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งใหม่และได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อจากธนาคาร สหธนาคารมาเป็น “ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)” เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2541 โดยคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้กองทุนฟื้นฟูเข้ามาทำการเพิ่มทุน จำนวน 12,332.2 ล้านบาท ซึ่งในการควบรวมกิจการธนาคารได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินทางบัญชีของสถาบันการเงินต่าง ๆ รวมทั้งบุคลากรจำนวนมากซึ่งมีความหลากหลาย

และมีตำแหน่งที่ซ้ำซ้อนกันมาก ดังนั้นธนาคารไทยธนาคารจึงได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างงานในองค์กรขึ้นใหม่ให้เป็นหนึ่งเดียว ซึ่งสามารถจัดรูปแบบองค์กรใหม่ตามสายงานและด้านดังนี้ แต่ในที่นี้จะกล่าวถึง สำนักงานใหญ่ สาทรและอาคารหลังสวนเท่านั้น

โครงสร้างผังองค์กร ฝ่ายสำนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบริหารงานของธนาคารฝ่ายทรัพยากรบุคคล กับฝ่ายระเบียบงานจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยจัดทำผังบริหารองค์กร (Organization Chart) เพื่อช่วยจัดระบบและทิศทางของการบริหารงานให้ถูกต้องและเหมาะสมกับธุรกิจการเงินการธนาคาร ดังแสดงในภาพประกอบ 1 และภาพประกอบ 2 สำหรับการแบ่งฝ่ายงานภายในองค์กรตามจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจำแนกตามฝ่าย/แผนก และในการประกอบ 3 แบ่งตามระดับตำแหน่งของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ปรากฏในรายละเอียด ดังนี้

ฝ่าย	จำนวน (คน)
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 1	28
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 2	18
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 3	16
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 4	16
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 5	18
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 6	15
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 7	24
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 8	14
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 9	16
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนครหลวง 10	22
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 1	14
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 2	71
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 3	16
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 4	25
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 5	13
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 6	13
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 7	16
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจภูมิภาค 8	16
ฝ่ายตลาดทุน 1	19
ฝ่ายตลาดทุน 2	8
ฝ่ายตลาดทุน 3	14
ฝ่ายการลงทุน	6
ฝ่ายบริหารเงิน	11
ฝ่ายค้าผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	10
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	23
สำนักประชาสัมพันธ์	11
ฝ่ายบริหารสินทรัพย์	32
ฝ่ายกำกับธุรกรรม	17

ฝ่าย	จำนวน (คน)
ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	42
ฝ่ายพิจารณาสินเชื่อ	12
ฝ่ายกฎหมาย	20
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	17
ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์	25
ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	27
ฝ่ายบุคคล	30
ฝ่ายวางแผนและงบประมาณ	30
ฝ่ายกำกับธุรกรรม	45
ฝ่ายพิจารณาสินเชื่อ	54
ฝ่ายระดมเงินฝาก 1	20
ฝ่ายระดมเงินฝาก 2	18
ฝ่ายธนบดีธนกิจ	15
ฝ่ายปฏิบัติการธุรกรรมธนาคารในประเทศ	22
ฝ่ายปฏิบัติการธุรกรรมธนาคารต่างประเทศ	20
ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร	18
สำนักวิจัย	25
ฝ่ายจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	23
ฝ่ายพิธีสินเชื่อ	152
ฝ่ายปฏิบัติการธุรกรรมสินเชื่อ	60
ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี	25
ฝ่ายพัฒนาระบบงานการธุรกิจ	22
ฝ่ายอำนวยการระบบเทคโนโลยี	24
รวม	1,268

ภาพประกอบ 3 จำนวนฝ่ายและบุคลากรแต่ละฝ่าย

หมายเหตุ : จำนวนพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 1,268 คน
 ไม่รวมยอดพนักงานของฝ่ายสำนักงาน

การประกอบธุรกิจ

ธนาคารได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ปัจจุบันธนาคารได้ให้บริการด้านธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ตามที่กำหนดขึ้นไป รวมถึงการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้โดยได้แบ่งสายงานการบริหารตามภาระหน้าที่รับผิดชอบออกเป็น 6 สายงาน คือ พัฒนาธุรกิจนครหลวง สายพัฒนาธุรกิจภูมิภาค สายธุรกิจสถาบันและตลาดทุน สายบริหารกลาง สายเทคโนโลยีและปฏิบัติการ และสายบริหารความเสี่ยงและพิจารณาสินเชื่อ

ลักษณะการบริการ

ธนาคารให้บริการด้านธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ และประกาศที่เกี่ยวข้องที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยแบ่งลักษณะการให้บริการหลักได้เป็น 7 ประเภทกล่าวคือ

1. บริการด้านเงินฝาก
2. บริการด้าน Electronic Banking
3. บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้า
4. บริการด้านสินเชื่อเพื่อการอุปโภค – บริโภค
5. บริการด้านการต่างประเทศ
6. บริการด้านอื่น ๆ
7. การบริการร่วมกับนิติบุคคลอื่น

ปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายในการให้บริการเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในการเงินเป็น Leading Wholesale and Investment bank โดยเน้นการดำเนินธุรกิจกับลูกค้าขนาดกลางและขนาดใหญ่ และการให้บริการ Trade Finance เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร และมีการแข่งขันทางด้าน Retail Banking ลงเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ ธนาคารยังมีเป้าหมายในการปล่อยกู้ร่วมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในโครงการเงินกู้ใหญ่ ๆ และสนับสนุนธุรกิจอื่น ๆ ของธนาคาร เช่น ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน และการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ นอกจากนี้ธนาคารยังมีเป้าหมายในการสนับสนุนธุรกิจของบริษัทในเครือ เช่น ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจหลักทรัพย์อีกด้วย

คณะกรรมการธนาคาร ตามหนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2544 ประกอบด้วย กรรมการ 9 ท่านคือ

1. นาย ประมนต์ สุธีวงศ์	ประธานกรรมการ
2. นายวิเศษ จูภิบาล	รองประธานกรรมการ
3. นายบดินทร์ อัคราณิชย์	กรรมการ
4. นายพีรศิลป์ ศุภผลศิริ	กรรมการผู้จัดการใหญ่
5. ดร. พิบูลย์ ลิ้มประภัทร	กรรมการอิสระ
6. ดร. สารสิน วีระผล	กรรมการอิสระ
7. นายไสว ยะภาสคะนอง	กรรมการ
8. นายธาริน ทิวารี	กรรมการอิสระ
9. นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์	กรรมการ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสำนักงาน

ฝ่ายสำนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการสนับสนุนฝ่ายงานต่าง ๆ และสาขา ทั้งควบคุมดูแล การซ่อมบำรุงรักษางานระบบต่าง ๆ ในอาคาร เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน งานสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ จัดเจ้าหน้าที่บริการดูแลอาคารสถานที่ ให้มีความสะอาดปลอดภัย และมีสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา จัดบริการห้องประชุม งานด้านจัดเลี้ยงต่าง ๆ จัดทำทะเบียนควบคุมหนังสือเข้าออก รับส่งเอกสารทุกชนิด ให้กับหน่วยงานภายนอก ภายใน ประสานงานกับธนาคารแห่งประเทศไทย ในการทำบันทึกส่งตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร ทำหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างผู้ประกอบการเพื่อดำเนินงานปรับปรุงซ่อมแซมเติมปลุกสร้าง รวมทั้งติดต่อบริการต่าง ๆ เช่น การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจัดเก็บทรัพย์สิน การจัดเก็บพัสดุ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายงานต่าง ๆ เป็นฝ่ายที่เป็นจุดศูนย์กลางของการให้บริการ จัดซื้อจัดจ้าง พัสตุดูรณ์ภัณฑ์ จัดการทรัพย์สินอย่างมีระบบ จัดบริการด้านอุปกรณ์รถยนต์ อุปกรณ์สื่อสารให้กับผู้บริหารฝ่ายงาน และสาขาได้ใช้บริการอย่างดีที่สุด จัดทำประกันภัยทรัพย์สินธนาคารเพื่อให้เกิดความคุ้มครองที่ดีที่สุดโดยหน้าที่ดังกล่าว ฝ่ายจะต้องดูแลทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ และสาขาต่าง ๆ ทั้งหมด และทั่วประเทศ ฝ่ายสำนักงานเป็นฝ่ายที่มีพนักงานมากที่สุดในธนาคาร มีพนักงานทั้งหมด 1 คน ไม่รวมลูกจ้างรายวัน และพนักงานตามที่ได้มีการปรับผังโครงสร้างองค์กรใหม่ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินธุรกิจและบุคลากรของธนาคาร และเพื่อความเหมาะสม ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงกำหนดให้ใช้ผังโครงสร้าง

องค์กรและคำบรรยายลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่าย ส่วน และแผนก ของฝ่ายสำนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้างองค์กรของฝ่ายสำนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ประกอบด้วย 7 ส่วน
21 แผนก ดังนี้

1.1 งานซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ประกอบด้วย 2 ส่วน 6 แผนก
ดังนี้

1.1.1 ส่วนซ่อมบำรุงรักษา ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

- แผนกบำรุงรักษาไฟฟ้า
- แผนกบำรุงรักษาเครื่องจักรกล
- แผนกบำรุงรักษาอาคาร

1.1.2 ส่วนสารบรรณกลาง ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

- แผนกสารบรรณหนังสือเข้า – ออก
- แผนกบริการรับ – ส่งเอกสาร
- แผนกธุรการ

1.2 งานบริหารอาคาร ประกอบด้วย 2 ส่วน 6 แผนก ดังนี้

1.2.1 ส่วนบริการสถานที่ ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

- แผนกจัดเลี้ยง
- แผนกแม่บ้านรักษาความสะอาด
- แผนกบริการอาคารสถานที่

1.2.2 ส่วนอาคารสาทร ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

- แผนกธุรการ
- แผนกพัสดุและทรัพย์สิน
- แผนกบำรุงรักษา

1.3 งานธุรการ ประกอบด้วย 3 ส่วน 9 แผนก ดังนี้

1.3.1 ส่วนจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย 4 แผนก คือ

- แผนกจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องเขียน
- แผนกจัดซื้อตราสารทางการเงิน
- แผนกจัดจ้าง
- แผนกงบประมาณเบิกจ่าย

1.3.2 ส่วนจัดการพัสดุ ประกอบด้วย 2 แผนก คือ

- แผนกจัดเก็บและส่งพัสดุ
- แผนกจัดการทรัพย์สิน

1.3.3 ส่วนยานพาหนะและประกันภัย ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

- แผนกยานพาหนะ
- แผนกสื่อสาร
- แผนกประกันภัย

(ผังโครงสร้างองค์กรของฝ่ายสำนักงาน ตามเอกสารแนบ)

2. คำบรรยายลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่าย ส่วนและแผนก รายละเอียดดังนี้

2.1 ฝ่ายสำนักงาน

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการสนับสนุนฝ่ายงานและสาขาของธนาคารเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการซ่อมแซมบำรุงรักษา การจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน และเครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมที่จะใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา รวมถึงการจัดทำประกันภัยคุ้มครองทรัพย์สินนั้นๆ ได้แก่ อาคารสำนักงาน เครื่องจักรกล รถยนต์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงาน และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการรับ - ส่งเอกสารให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามกลุ่มงาน ดังนี้

2.2 งานซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ประกอบด้วย 2 ส่วน 6 แผนกดังนี้

2.2.1 ส่วนซ่อมบำรุงรักษา

มีหน้าที่จัดทำแผนงาน ศึกษาวิเคราะห์หาแนวทาง สำนวจตรวจสอบ และติดตามผลการปฏิบัติงานพร้อมเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบำรุงรักษา เครื่องปรับอากาศ ไฟฟ้าและจักรกล ระบบประปา สุขาภิบาล ระบบสื่อสาร ออกแบบโครงสร้างอาคารสำนักงาน ติดต่อขออนุญาตพร้อมศึกษาข้อบัญญัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการก่อสร้างปรับปรุงอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคกับหน่วยงานราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ถูกต้องและพร้อมสำหรับการใช้งานภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้ใช้ประโยชน์ได้สูงสุดทั้งอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

2.2.1.1 แผนกบำรุงรักษาไฟฟ้า มีหน้าที่ควบคุม ดูแล และซ่อมบำรุงรักษางานระบบไฟฟ้าทุกชนิด ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทต่าง ๆ ที่ให้บริการด้านซ่อม

บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า ลิฟท์ เครื่องปรับอากาศ และ โทรศัพท์ให้มีความพร้อมเพื่อใช้งานได้ตลอดเวลา พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ควบคุมตลอด 24 ชั่วโมง

2.2.1.2 แผนกบำรุงรักษาเครื่องจักรกล มีหน้าที่ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องจักรกลที่ใช้กับอาคารสำนักงานทั้งหมดให้ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดูแลการซ่อมบำรุงต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญา และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.1.3 แผนกบำรุงรักษาอาคาร มีหน้าที่ดูแลอาคารสำนักงานทั้งหมดให้มีความสะอาดพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ในส่วนของการขยายต่อเติมอาคารจะต้องทำการออกแบบในเบื้องต้น (LAYOUT) โดยประสานงานกับฝ่ายงานที่ขอขยายพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงานอื่นที่ต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานร่วมกัน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรศัพท์ ประปา ไฟฟ้าเครื่อง PC. เป็นต้น พร้อมทำการประเมินราคาการปรับปรุง ซ่อมแซม ต่อเติม และจัดส่งให้ส่วนจัดซื้อจัดจ้างเพื่อดำเนินการจัดจ้างตามระเบียบธนาคารต่อไป

2.2.2 ส่วนสารบรรณกลาง

มีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับ - ส่งเอกสาร พัสดุ และข้อมูลทางการเงิน การจัดพิมพ์ และจัดส่งตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร ฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษให้ธนาคารแห่งประเทศไทยธนาคารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานราชการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลการจัดทำคู่มือ “รหัสเงินโอนภายในประเทศ” เพื่อให้กับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และสาขาทั้งหมด ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

2.2.2.1 แผนกสารบรรณหนังสือเข้า - ออก มีหน้าที่ควบคุมลงทะเบียนเอกสารหนังสือเข้าจาก หน่วยงานภายในและภายนอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อจัดส่งให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.2.2 แผนกบริการรับ - ส่งเอกสาร มีหน้าที่รับ - ส่งเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยพนักงานรับ - ส่งเอกสาร

2.2.2.3 แผนกธุรการ มีหน้าที่ให้บริการรับ - ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ของธนาคาร ไปยังสาขาหรือหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทำตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร และจัดทำคู่มือ “รหัสเงินโอนภายในประเทศ” เพื่อจัดส่งให้ฝ่ายงาน / สาขา / หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 งานบริหารอาคาร ประกอบด้วย 2 ส่วน 6 แผนก ดังนี้

2.3.1 ส่วนบริการสถานที่

มีหน้าที่ให้บริการศึกษา สํารวจ พัฒนาปรับปรุง ดูแลตกแต่งอาคารสถานที่ สวนหย่อม ควบคุมดูแลการใช้ห้องประชุมในการจัดนิทรรศการ การฝึกอบรม การสัมมนา การจัดเตรียมอาหารเครื่องดื่ม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการใช้ห้องประชุมเพื่อการนั้น ๆ จัดทำสรุปค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้กับฝ่ายงานผู้ขอดำเนินการจัดจ้างบริษัทรักษาความสะอาด บริษัทกำจัดปลวก และพนักงาน CONTRACT เพื่อบริการให้กับผู้บริหารและฝ่ายงาน/สาขาต่าง ๆ ตลอดจนควบคุม / ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน CONTRACT และบริษัทต่าง ๆ ให้ดำเนินการเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาว่าจ้าง ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

2.3.1.1 แผนกจัดเลี้ยง มีหน้าที่ให้บริการการจัดเลี้ยงรับรอง การจัดเตรียม อาหารและเครื่องดื่ม ในการประชุม การฝึกอบรม และการสัมมนา จัดพนักงานบริการให้กับฝ่ายงาน พร้อมทั้งควบคุมดูแลให้บริการดูแลห้องอาหารสวัสดิการ เพื่อให้บริการแก่พนักงานในราคาที่ประหยัดและสะอาด

2.3.1.2 แผนกแม่บ้านรักษาความสะอาด มีหน้าที่จัดจ้างบริษัทเพื่อให้ทำความสะอาดอาคารสถานที่ จัดจ้างพนักงาน CONTRACT เพื่อบริการให้กับผู้บริหาร และฝ่ายงาน / สาขาต่าง ๆ บริการอาหารและเครื่องดื่มในการประชุม และจัดเลี้ยง ตลอดจนควบคุม ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานดังกล่าวให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา

2.3.1.3 แผนกบริการอาคารสถานที่ มีหน้าที่ตรวจตราดูแลอาคารสถานที่ และส่วนควบของอาคารที่ทำการธนาคารให้มีสภาพใช้งานได้ดี มีความเรียบร้อย ให้บริการเกี่ยวกับการจัดสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จัดดอกไม้ประดับอาคาร จัดแสดงและตกแต่งอาคารในเทศกาลต่าง ๆ

2.3.2 ส่วนอาคารสาทร

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลอาคารสาทรเกี่ยวกับการบริหารวางแผนพัฒนา ปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินธนาคาร พิจารณาวางแผน กำหนดนโยบายควบคุมระบบพัสดุย่อย ดูแลการจัดเลี้ยง จัดประชุม การปฏิบัติงานของแม่บ้าน พนักงานรักษาความสะอาด พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานรักษาความปลอดภัย การรับ – ส่งเอกสาร การบริการด้านยานพาหนะ ตลอดจนรับผิดชอบในการจัดหาวัสดุ เพื่อดูแลงานระบบต่าง ๆ ของอาคารสาขาทั้งหมด การจัดทำตารางการตรวจเช็คและควบคุมการปฏิบัติงานของบริษัท ให้ปฏิบัติเป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญาว่าจ้างประกอบด้วย 3 แผนก คือ

2.3.2.1 แผนกธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของอาคารสาทรทั้งหมด ได้แก่ การลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสารหนังสือเข้า - ออก เอกสารไปรษณีย์ภัณฑ์

การควบคุมวัสดุเครื่องเขียน แบบพิมพ์และอุปกรณ์สำนักงาน การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การควบคุมยานพาหนะ การควบคุมดูแลการขายอาหาร สวัสดิการในราคาที่เหมาะสม การจัดสรรวารสาร/ หนังสือพิมพ์สำหรับผู้บริหาร การดูแลห้องประชุม / ห้องจัดเลี้ยง และห้องสนทนาการ

2.3.2.2 แผนกพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่จัดทำบัญชีระบบพัสดุและทรัพย์สิน บริการและควบคุมการเบิกพัสดุและทรัพย์สินให้อยู่ในระบบ จัดการควบคุมเงินสดย่อย การวางบิล ควบคุมบริการด้านเครื่องถ่ายเอกสาร โทรสาร

2.3.2.3 แผนกบำรุงรักษา มีหน้าที่ควบคุมดูแลบริหารอาคาร ที่ดูแลงานระบบทั้งหมดของอาคารสาทร ควบคุมการใช้ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และงานซ่อมบำรุง พร้อมจัดส่งเจ้าหน้าที่ดูแล และซ่อมบำรุงรักษางานระบบต่าง ๆ ของสาขาทั้งหมด

2.4 งานธุรการ ประกอบด้วย 3 ส่วน 9 แผนกดังนี้

2.4.1 ส่วนจัดซื้อจัดจ้าง

มีหน้าที่วางแผนกำหนดแนวทางการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ เครื่องเขียน แบบพิมพ์ ตราสารทางการเงิน และอุปกรณ์สำนักงาน ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดหา/จัดจ้างผู้ประกอบการเพื่อดำเนินการตกแต่งซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานที่และงานระบบต่าง ๆ ดูแลการต่อสัญญางานระบบต่าง ๆ ให้มีผลคุ้มครองอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร ควบคุมดูแลการเบิกจ่ายเงินสดย่อยภายในฝ่าย ฯ รับวางบิลจากร้านค้า/บริษัทที่ติดต่อกับธนาคาร ดูแลการจ่ายเงินให้กับผู้ประกอบการตามระยะเวลาการตกลงเครดิต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร ประกอบด้วย 4 แผนก คือ

2.4.1.1 แผนกจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องเขียน มีหน้าที่จัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์เครื่องเขียนแบบพิมพ์ ตราสารทางการเงิน กรณีการจัดซื้อดังกล่าวเป็นการซื้อทรัพย์สินส่วน ฯ จะต้องแจ้งกับฝ่ายบัญชีเพื่อบันทึกทรัพย์สินพร้อมส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องเขียนให้กับส่วนจัดการทรัพย์สิน เพื่อจัดส่งให้ฝ่ายงาน / สาขาต่าง ๆ ที่ต้องการ

2.4.1.2 แผนกจัดซื้อตราสารทางการเงินมีหน้าที่จัดซื้อตราสารทางการเงิน เช่น สมุดเงินฝากสมุดเช็ค ตั๋วสัญญาใช้เงิน สัญญาเงินกู้และแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมจัดเก็บไว้ในห้องมั่นคง จัดทำทะเบียนคุมการเบิกจ่ายตราสารทางการเงินของฝ่ายงาน / สาขาต่าง ๆ

2.4.1.3 แผนกจัดจ้าง มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดหา/ จัดจ้างผู้ประกอบการ เพื่อดำเนินการตกแต่งบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมงานระบบต่าง ๆ เช่น เครื่องจักรกล ไฟฟ้า ประปา ลิฟท์ และดูแลการต่อสัญญางานระบบดังกล่าวทั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่และสาขา

2.4.1.4 แผนงบประมาณเบิกจ่าย มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร ในการจัดซื้อตามงบประมาณรับวางบิลจากร้านค้า/บริษัทที่ติดต่อกับธนาคาร พร้อมดูแลควบคุมการเบิกจ่ายเงินสดย่อยภายในฝ่ายฯ

2.4.2 ส่วนจัดการพัสดุ

มีหน้าที่วางแผน พัฒนา กำหนดแนวทางและวางระบบการจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน ควบคุมตรวจสอบ การโอนย้ายทรัพย์สินธนาคาร กำหนดแนวทางการจัดส่งพัสดุ เครื่องใช้สำนักงานให้กับสาขาต่าง ๆ พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารวิเคราะห์ ตรวจสอบแยกประเภทเอกสารที่จัดเก็บเกินระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเข้าคณะกรรมการทำลายเอกสารธนาคาร ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินการจ่ายพัสดุให้รวดเร็ว ถูกต้อง ควบคุมดูแล STOCK คงเหลือให้มีปริมาณเพียงพอสำหรับการเบิกจ่ายตลอดเวลา ทำการตรวจเช็ค STOCK ทุก 6 เดือน ร่วมกับฝ่ายบัญชีและฝ่ายตรวจสอบภายในและรายงานให้ผู้บริหารทราบ ประกอบด้วย 2 แผนก คือ

2.4.2.1 แผนกจัดเก็บและส่งพัสดุ มีหน้าที่จัดเก็บพัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องเขียนแบบพิมพ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ จัดซื้อเข้ามาเพื่อนำเข้าระบบการจัดเก็บ และจัดทำทะเบียนควบคุมการเบิกจ่าย เช็ค STOCK ทรัพย์สินคงเหลือให้มีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการของฝ่ายงาน/ สาขาตลอดเวลา พร้อมดำเนินการให้บริการจัดส่งไปให้ฝ่ายงาน / สาขาต่าง ๆ จัดทำรายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สำนักงานประจำเดือน แจ้งฝ่ายต่าง ๆ เพื่อทราบ

2.4.2.2 แผนกจัดการทรัพย์สิน มีหน้าที่ควบคุมบัญชีทรัพย์สินของธนาคารทั้งหมด โดยประสานงานกับฝ่ายบัญชีในการจัดทำทรัพย์สิน พร้อมจัดทำทะเบียนทรัพย์สินเมื่อมีการจัดซื้อใหม่หรือมีการโอนย้ายทรัพย์สินทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา ดูแลควบคุมการจัดเก็บการขอเบิกเอกสารที่จัดเก็บไว้ ณ สถานที่เก็บเอกสารของธนาคาร การประสานงานกับฝ่ายงาน/สาขาต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำลายเอกสาร ตลอดจนการดูแลหลักประกันทุกชนิดของธนาคาร

2.4.3 ส่วนยานพาหนะและประกันภัย

มีหน้าที่บริหารวางแผนการจัดสรรเครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ และพนักงานบริการประจำตำแหน่งให้กับผู้บริหารฝ่ายงาน/สาขาธนาคาร ควบคุมดูแลการเสียภาษี ยานพาหนะประจำปี การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือสื่อสาร/ยานพาหนะ จัดทำสมุดประจำรถยนต์/เครื่องมือสื่อสาร บันทึกประวัติการจัดซื้อ/จัดซ่อมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จัดทำรายงานค่าใช้จ่ายด้านยานพาหนะ/เครื่องมือสื่อสารประจำเดือนเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ จัดทำประกันภัยคุ้มครองทรัพย์สินธนาคาร พร้อมดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินนั้นๆ ประกอบด้วย 3 แผนก คือ

2.4.3.1 แผนกยานพาหนะ มีหน้าที่ควบคุมดูแลยานพาหนะ การเสียภาษีประจำปีการจัดซ่อม การบำรุงรักษา การจัดสรรรถยนต์สำหรับผู้บริหาร และฝ่ายงาน / สาขาต่าง ๆ การจัดทำสมุดประจำรถยนต์เพื่อบันทึกประวัติการจัดทำรายงานสรุปค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาประจำเดือนเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ

2.4.3.2 แผนกสื่อสาร มีหน้าที่จัดซื้อ / จัดเช่า และจัดซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุติดตามตัว ดำเนินการเปิดให้บริการต่างประเทศให้กับผู้บริหาร และจัดทำสมุดประจำเครื่องมือสื่อสาร เพื่อบันทึกประวัติ พร้อมจัดทำรายงาน สรุปค่าใช้จ่ายประจำเดือน แจ้งผู้บริหาร เพื่อทราบ

2.4.3.3 แผนกประกันภัย มีหน้าที่จัดทำประกันภัยคุ้มครองทรัพย์สินธนาคาร เช่น การประกันอัคคีภัย การประกันความซื่อสัตย์ การประกันอุบัติเหตุ การประกันเงินสด และการประกันเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ตลอดจนดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินนั้น ๆ

ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ คืออะไร สมาคมการตลาดอเมริกัน ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ "บริการ หมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ชูษณะ รุ่งปัจฉิมและคณะ (2538 : 181) ให้ความหมายของคำว่า "การบริการ" ดังนี้ การบริการ (Service) มีความหมาย 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือ ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งเน้น พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งคงเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของ การประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือเป็นสถาบันทางสังคม สถาบันหนึ่ง (Service as Social Institution) มีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ (Social Function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ในแง่การบริการ ตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า ให้ความสะดวก ต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการซึ่งจะเป็นผู้

กำหนด เงื่อนไขของการมาการ ตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความเป็นระดับสถาบัน

เกติณี กลั่นบุศย์ (2540 : 23) ให้ความหมายของคำว่า "การบริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ รับการบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

กุลชน ธนาจรร (2528) กล่าวถึงหลักการบริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้นามาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่จะต้องเป็นไปลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการ กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และแตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบุคลากรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ดนัย เทียนพุ่ม (2543 : 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่ากาบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

สำหรับฝ่ายสำนักงานเป็นฝ่ายที่ให้บริการแก่พนักงานธนาคารไทยธนาคารทุกฝ่ายงานและมุ่งที่จะให้พนักงานทุกคนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการและประทับใจ และเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดนั้นก็หมายความว่าผลสำเร็จของธนาคารไทยธนาคารด้วย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้านดังนี้

1. ด้านงานซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง
2. ด้านงานบริหารอาคาร
3. ด้านงานธุรการ

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

ลักษณะงานบริการ

งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

งานบริการนั้นเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้

งานบริการเป็นงานที่ไม่มีสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกว่ามันคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของค่าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

งานบริการนั้นเป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องตอบสนองในทันที และตลอดเวลา

ทฤษฎีความต้องการของอเดย์ และแอนด์เดอร์เซน (Aday and Andersen) (มสธ. 2539 : 350) ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต่องานบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการ การต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด เป็นต้น นอกจากนั้นได้ศึกษาสรุปเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

ความสะดวกที่ให้บริการบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อบริการบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับการบริการทั้งหมด ความต้องการความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

อัธยาศัย และความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่า
เลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ
กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

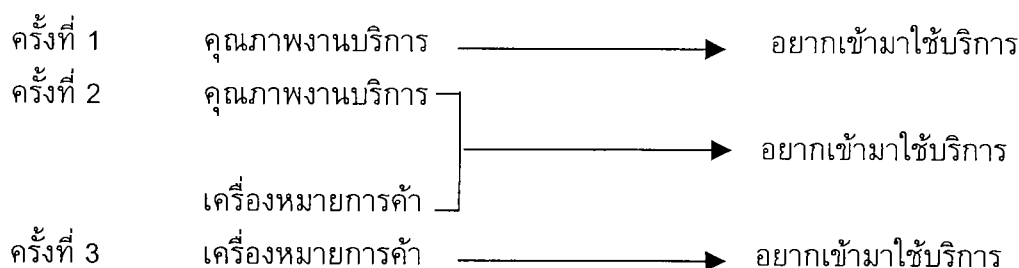
ฮอกิน และคณะ (มสธ. 2539 : 338 - 339) ได้อธิบายการใช้บริการว่าเกิดจากการผู้รับ
บริการเกิดการเรียนรู้ในการบริการนั้น การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้าง
ถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3
ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมโดยเปลี่ยนจากการไม่เคยรู้จักบริการ มาเป็นรู้จัก
บริการนั้นเปลี่ยนจากการไม่ชอบบริการมาเป็นชอบ บริการนั้นเปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการนั้นมา
เป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักการให้บริการแล้วเกิดความ
ประทับใจในบริการนั้น ก็จะกลับมาใช้บริการนั้นตลอดไป และไม่ใช้บริการที่ไม่ใช่เครื่องหมายทาง
การค้าหรือบริษัทเดิม

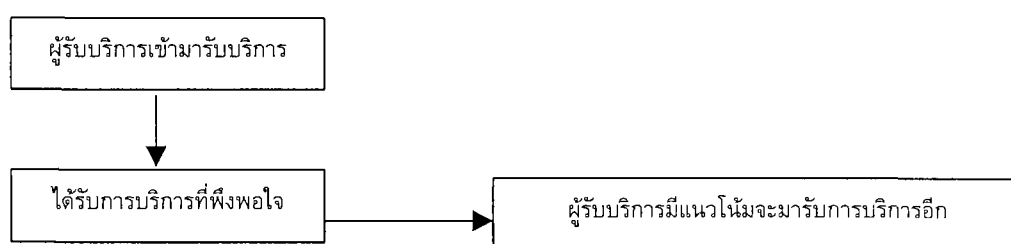
3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะโดยตรง
ด้วยตนเองมาก่อนหรือผู้อื่นบอก

พาฟลอฟ (มสธ. 2539 : 339 - 340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้าซึ่ง
สามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการ
บ่อยๆแล้ว จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกได้อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น

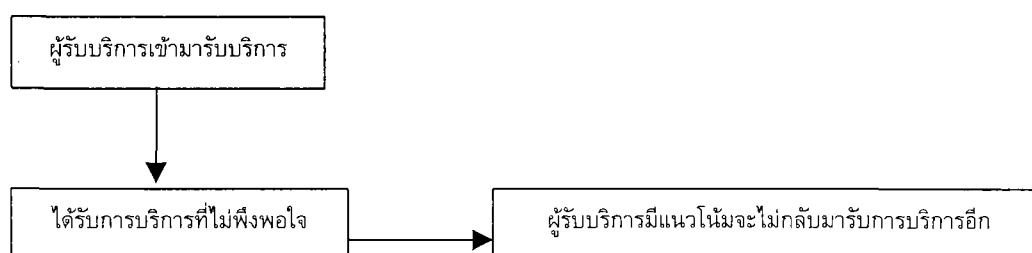


ภาพประกอบ 4 การเรียนรู้สิ่งเร้า

จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ต่อบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อย ๆ เช่น ทางธนาคาร ให้บริการเช่าที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ดูแลรถเป็นอย่างดีมีป้ายบอกทะเบียนรถของใครของใคร มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความสะดวกเวลามาใช้บริการที่จอดรถลูกค้า หรือพนักงานที่มาให้บริการ แล้วเกิดความประทับใจบอกต่อว่าที่ธนาคารไทยธนาคารมีที่ให้เช่าสำหรับการจอดรถชั่วคราว ทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการมากมาย สร้างภาพพจน์ในเรื่องการให้บริการที่ดีในทางตรงกันข้าม หากเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบดูแล ดังที่กล่าวมาลูกค้าก็จะไม่ได้รับการประทับใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีกทั้งก็จะมองธนาคารไปในทางที่ไม่ดีได้



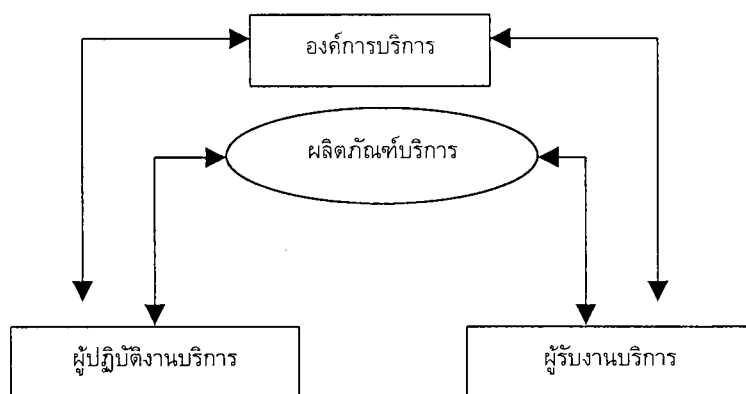
ภาพประกอบ 5 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ



ภาพประกอบ 6 อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มจะไม่กลับมาใช้บริการอีก

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำสามารถอธิบายว่า ผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกหากได้รับการบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกหากไม่ได้รับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชาคุปต์ และคณะ (2503 ก : 36 - 37) อธิบายถึงโครงสร้างของระบบการบริการว่าโครงสร้างของระบบบริการทั่ว ๆ ไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการบริการประสพความล้มเหลวได้ สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้จากภาพ



ภาพประกอบ 7 โครงสร้างของระบบบริการทั่ว ๆ ไป

มักมีคำกล่าวว่า “บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของความสำเร็จในงานบริการ” เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านที่สำคัญในการเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขของการบริการ แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการส่งผลให้

1. ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
3. เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อสื่อสารขอใช้บริการในอนาคตต่อไป
4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานบริการ

เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (มสธ. 2539 : 236)

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

การบริการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการดังนี้

S	Satisfaction	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E	Expectation	หมายถึง	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R	Readiness	หมายถึง	ความพร้อมในการบริการ
V	Values	หมายถึง	คุณค่าของการบริการ
I	Interest	หมายถึง	ความสนใจต่อการบริการ
C	Courtesy	หมายถึง	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E	Efficiency	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด" (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา "ความพึงพอใจ" หมายถึงความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการความพึงพอใจในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการกล่าวคือ

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของงานบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ

บริการ

- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

2. ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัววัดคุณภาพชีวิตที่ดี
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและงาน

อาชีพบริการ (มสธ. : 21 - 22)

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะต้องตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการควบคู่กันไป ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการโดยใช้แนวคิดการบริการเชิงกลยุทธ์และการสื่อสาร

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

The Service Quality Institute (มสธ. 2539 : 55) ได้บัญญัติกฎของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 3 ประการ

1. กฎของความประทับใจครั้งแรก (Law of first impression) การแสดงออกที่เป็นตัวกำหนดลักษณะที่ผู้รับบริการแสดงออกมากับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ปกป้องตนเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เพียงไม่กี่นาที จะทำให้ยอดขายลดลง และสูญเสียลูกค้าทันที

2. กฎของการเก็บเกี่ยว (Law of harvest) หากผู้ให้บริการ บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และบริการได้ทันทีทันใด ก็จะได้รับ ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับองค์กรหรือหน่วยงานก็จะได้ลูกค้าที่มีความจงรักภักดี ส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงาน มีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เก็บเกี่ยวได้ตลอดไป

3. กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (Law of thermodynamics) องค์กรต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ควรปล่อยปละละเลยหรือไม่เอาใจใส่ ควรที่จะสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการเพื่อรักษาความประทับใจ หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระยะยาวต่อไป

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ/ ลูกค้า

1. บริษัท/หน่วยงาน จะสามารถเพิ่มพูนมูลค่าอันเป็นผลทำให้การเพิ่มผลผลิตของบริษัทเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น สองสิ่งนี้คือกำไรนั่นเอง

2. ฝ่ายลูกค้าได้ผลประโยชน์จากผลตอบแทน สำหรับลูกค้า/ผู้มารับบริการ นอกจากได้รับความพึงพอใจจากสินค้า/บริการ ที่มีคุณภาพแล้วยังได้รับผลประโยชน์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ ได้คุณค่าของสินค้า หรือการบริการที่สูงกว่า จำนวน เงิน (กลัด ไม้ขีด. 2542 : 12)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 – 26) ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสามารถพิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม

2. ความเสมอภาคและความเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร ใครมาก่อนก็ได้ก่อน ไม่ดูฐานะ ศักดิ์ยศ วัยวุฒิ คุณวุฒิ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้ใช้บริการก่อน

3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นและรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในอาชีพ และธุรกิจ

5. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ ไม่ละทิ้งกลางคัน

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าในงานบริการไปเรื่อย ๆ ทั้งด้านผลงาน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่หยุดอยู่กับที่

7. ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นการให้บริการต่อผู้มาขอใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาขอใช้บริการ

และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานบริการน้ำมัน บางจากกับบริษัททรัพย์มั่นคงบริการถึงกลยุทธ์ในการจูงใจ เพื่อให้ลูกค้า และผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยยึดหลักการจัดการดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง พนักงานบริการของสถานบริการน้ำมันต้องเป็นคนมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้าที่มาติดต่อ

2. ซื่อสัตย์ หมายถึง ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และผู้มาใช้บริการ ในเรื่องคุณภาพ และปริมาณสินค้า

3. ต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน หรือให้บริการแห่งเดียวกัน

4. สะดวก หมายถึง การจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการใช้บริการ เช่น ทางเข้า -ออกที่กว้างเพียงพอไม่แออัด

5. ยุติธรรม หมายถึง ราคาสินค้า และบริการยุติธรรมต่อลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of needs) (มสธ. 2539 : 17 - 18)

ความต้องการภายใน

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่
3. ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น
4. ความต้องการ ในศักดิ์ศรีของตนเอง

แนวคิดของแมคเคนแลน เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (David C mcClelland)

McClelland (อ้างถึง วิจิตร อวทะกุล. 2528 : 51 - 53) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นตามลำดับ ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง บริษัท หรืองานที่ตนทำงานนั้นมีความยั่งยืนไม่ล้มเลิกง่าย ๆ และมีฐานะทางการเงินดีพอที่จะจ่ายเงินเดือนได้ตลอดไปสามารถฝากชีวิตอนาคตไว้ได้ แต่ถ้าบริษัทหรือหน่วยงานไหนไม่ค่อยมั่นคงจิตใจของผู้ทำงานก็หวั่นไหวกลัวทำงานอดอยาก จึงต้องแสวงหาบริษัท หรือหน่วยงานที่มั่นคงกว่า มีการลาออกเปลี่ยนงานค่อนข้างสูงในหน่วยงานที่ไม่มั่นคง

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ทุกคนต้องการเกียรติเป็นที่ยอมรับนับถือในความรู้ ความสามารถไม่มีการแบ่งคุณวุฒิ สถาบันการศึกษา หรือมีการดูถูก ดูหมิ่นเหยียดหยาม ในความรู้ ความสามารถ ความมั่งมียากจน ตระกูลสูงต่ำ

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Opportunity) หมายถึง การต้องการมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น คนเราเมื่อทำงานแล้วก็อยากเห็นตนเองมีความก้าวหน้าทางการงาน เงินเดือนเพิ่ม ขึ้นได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปศึกษาต่อ ดูงานต่าง ประเทศรู้จักคนมากขึ้น ได้ช่วยสังคมทำงานให้หน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ความก้าวหน้าทำให้คนมีกำลังใจในการทำงาน และเป็นความต้องการของมนุษย์ที่ครุภกรุ่นอยู่ภายในด้วยกันทุกคน

4. ต้องการความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (New Experience) การได้รับการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน ไปต่างตำแหน่งต่าง ๆ หรือเป็นกรรมการต่าง ๆ ย่อมทำให้คนเราไม่จำเจ ซ้ำ

ซากที่นำไปเปื้อน่าย ทำให้คนเรากระฉับกระเฉง ซึ่งมนุษย์ถือว่าการได้ประสบการณ์เป็นเกียรติอย่างยิ่ง

5. การมีเสรีภาพ (Freedom) ในการทำงานได้คล่องตัวไม่ติดขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นทางการพูดการเขียนบ้างไม่ถูกกดขี่มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร

Maslow (1954 อ้างในสมพงษ์ เกษมสิน. 2517 : 245) ได้ค้นคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการขึ้นโดยมีสมมุติฐานอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งมนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่ว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่หรือยัง ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

โดย Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงเวลา และสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค ความต้องการของคนแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้าง เพื่อกองาน หรือลูกจ้างจะนำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นเช่นหลักฐานของชีวิต เพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) คือเมื่อมีความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ เรียบง่าย และสามารถคาดหมายได้ (predictable) ความต้องการความปลอดภัยหมายถึงความรวมถึง ความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ในองค์การความปลอดภัย หรือความมั่นคงในการปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญต่อขวัญ และกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ถ้าคนที่เราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำงานอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร หัวหน้างานจึงมีหน้าที่ที่จะจัดคนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออก หรือไล่ออก ควรมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นที่ที่กระเทือนต่อขวัญ และกำลังใจของคนงานมากที่สุด

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เมื่อความต้องการสองประเภท ประเภทแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่เป็นการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพและความต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคล หรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของงาน องค์การยอมรับตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรมีการยกย่องชมเชยและให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ระดับที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem or egoistic needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นตนเอง ความสำเร็จความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะดี เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์การ หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนทำให้ฐานะของตนเองเป็นที่ยกย่องในสังคม

ระดับที่ 5 ความต้องการมีสัจจะการแห่งตน (Self-realization or Self-actualization) บุคคลแต่ละคนต้องการที่จะเป็นคนที่มีความสามารถ ต้องการที่จะแสดงออกซึ่งประสิทธิภาพที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นรูปต่าง ๆ กัน เช่น บางคนแสดงออกมาในรูปนักแต่งเพลง ศิลปิน นักแสดง คนนำวงดนตรี เป็นต้น

เชลลีย์ (Shelly, 1975 : 35) ได้ศึกษาความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความสุข ส่วน ความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ทั้งสามเรียกว่า ระบบความพอใจซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระดับความพอใจพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเห็นที่ ต้องการและทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง

หน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำ

1.4 ทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ MC. Gregor (ศิริวรรณ. 2539 : 369) เขาเป็นนักพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งได้รับคะแนนนิยมสูงสุดจากการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม เขาใช้ชีวิตส่วนใหญ่สอนจิตวิทยา และทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาการบริหารบริษัท หลายแห่ง MC Gregor ได้เสนอทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งได้กล่าวไว้ดังนี้

1. คนส่วนมากไม่ชอบนิยการทำงาน และหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. คนทั่วไปไม่ชอบทำงาน จึงต้องใช้วิธีบังคับทำงาน คนจะทำงานต่อเมื่อต้องการให้มีการควบคุม สั่งการ และนำวิธีการลงโทษ มาใช้เพื่อให้เกิดความเกรงกลัว
3. คนส่วนมากมักจะทำงานตามคำสั่ง บัดความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นต่อการทำงาน เพียงเล็กน้อยแต่ต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y สรุปได้ดังนี้

1. ยอมรับเช่นเดียวกับทฤษฎี X ว่าการบริหารงาน คือความรับผิดชอบในการจัดระเบียบของปัจจัย
2. ปกติทุกคนได้เฉื่อยชา หรือต่อต้านการขัดขวาง ต่อการต้องการของหน่วยงานแต่ที่เขาเป็นเช่นนั้นก็เนื่องมาจากที่เขาไม่ประสบการณ์ในหน่วยงานนั้น ๆ
3. ผู้ที่มีพลังในการทำงาน มีขีดความสามารถในการทำงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และพร้อมที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปวัตถุประสงค์ขององค์กร หน้าที่ของนักบริหารต้องทำให้ทุกคนยอมรับว่าตนเองพัฒนา คุณลักษณะเหล่านี้เองได้
4. หน้าที่สำคัญของนักบริหาร คือ การจัดสภาพการทำงาน และ วิธีการที่จะทำให้ทุกคนบรรลุวัตถุประสงค์ของเขาอย่างดีที่สุด และตรงต่อเป้าหมายของหน่วยงาน

MC. Gregor เน้นว่าพฤติกรรมของนักบริหารเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานว่าเป็นทฤษฎี X คือการสร้างแรงจูงใจ ต้องใช้แรงบังคับ

หรือผลักดันจากภายนอก ส่วนการใช้วิธีการตามทฤษฎี Y คือการสร้างแรงจูงใจคนได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องแรงผลักดันจากภายในตัว

เสนาะ ดิยาวี, สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข และนิยะดา ชุณหวงษ์ (2527 : 270) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการที่สมาชิกในระบบมีความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการของปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางลบจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศกาย แรงใจ สติปัญญาอุทิศให้แก่งานมากบวกตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติในทางปฏิบัติงานไปทางลบ จะไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ได้

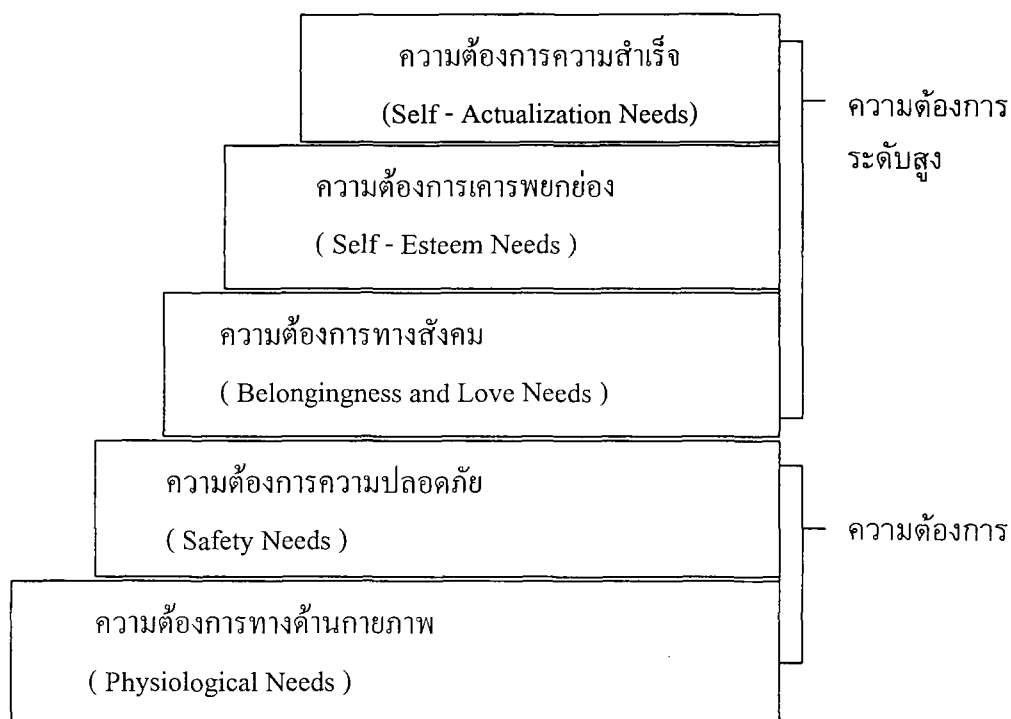
ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เบรนนาร์ด (Barnard. 1996 : 142 – 149) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงานที่มีอยู่ 7 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุ ประกอบด้วยเงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ อิทธิพล การได้ตำแหน่งดี ๆ
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือ การได้รับบริการ ซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว
4. ความสามารถขององค์การที่จะทำให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์การจะให้ได้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันกับสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสถาบัน



ภาพประกอบ 8 ลำดับความต้องการของ Maslow

ที่มา : Maslow. 1970 : 49

จากหลักของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ อาจอธิบายได้ว่า มนุษย์ความต้องการเริ่มจากลำดับขั้นต่ำไปหาสูง ความต้องการขั้นต่ำคือความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย เมื่อได้รับการตอบสนองขั้นต่ำแล้ว ก็จะเกิดความต้องการสูงขึ้นตามลำดับขั้น นอกจากนี้ Maslow (อัมพิกา ไกรฤทธิ์, 2532 : 28) ได้เสนอว่าในระหว่างลำดับขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นั้น ความต้องการขั้นสูงกว่าได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้ว ก่อนที่ความต้องการขั้นแรกจะทันได้เห็นผลเป็นที่น่าพอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้นความต้องการต่ำๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจพบว่าคนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นต่าง ๆ ดังนี้

- ความต้องการด้านกายภาพ 85%
- ความต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง 70%

- ความต้องการการพยกย่อง 40%
- ความต้องการความสำเร็จ 10%

ทฤษฎี สองปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก (Two-Factor Theory)

เฮิร์ชเบอร์ก (ระพีพัฒน์ ปาลวงศ์. 2532 : 13 - 16 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg. n.d.) ได้สรุปปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์ กับความชอบ หรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยจูงใจ (Motivation)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงจะเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ที่มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำหยาต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีแนวในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ให้สนองขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยคำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยคำจุน หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบาย และการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข

8. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกศล น้อยอ่าง (บทคัดย่อ : 2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสถานีตำรวจ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนที่มารับการบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง นนทบุรี โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านความยุติธรรม ตามลำดับ ประชาชนที่มารับการบริการมีความแตกต่างกัน ทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่ได้รับ

การบริการ ทุกประเภทของคดียี่สิบรับการบริการ และเคยมารับการบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอ เมืองนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล (บทคัดย่อ : 2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรม ให้บริการของพนักงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ไม่พบว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พบว่าอายุระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ธนาคาร เงินเดือน การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมให้การบริการ ($r : 407$)

ยุคลธร เขตพงษ์ (บทคัดย่อ : 2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า 1) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีน้ำมันบางจาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจด้านบุคลากรและด้านสถานีบริการน้ำมันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการหลักและด้านการบริการเสริม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการ น้ำมันบางจาก จำแนกตามเพศและผู้บริโภคที่นำรถมาใช้บริการ พบว่า 2.1) ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงที่นำรถมาใช้บริการของสถานีน้ำมัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานีบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร ด้านการบริการหลัก และด้านบริการเสริม มากกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณาแยกด้านพบว่า ด้านสถานีบริการน้ำมัน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่วน ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

อุกฤษฏ์ มนูญจันทร์ (บทคัดย่อ : 2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ พบว่า

1) นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง 2) นิสิตชาย และนิสิตหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการ นิสิตและสวัสดิการโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้านพบว่าด้านหอพัก ด้านอนามัยและด้านอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นิสิตคณะเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) นิสิตชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านอนามัย นิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้น ปีที่ 4 มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

พีระศักดิ์ อังกิตติกุล (บทคัดย่อ : 2537) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการที่มีต่อระบบ และกระบวนการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ของสำนักงานทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระบบในคอมพิวเตอร์มากกว่าระบบที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ ในด้านของความรวดเร็วในระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในระบบให้บริการ การประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการเดินทางมาขอรับบริการ สิ่งที่ได้รับบริการพอใจเท่ากันคือ ความรวดเร็วในการกรอกแบบฟอร์ม คำร้อง ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และไม่พบว่า มีด้านใดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบไม่ใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนผู้ให้บริการนั้นมีความพึงพอใจระบบใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าระบบไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในด้านความรวดเร็วของระบบการให้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการ และความสะดวกในระบบการให้บริการ สิ่งและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระบบคอมพิวเตอร์และระบบไม่ใช้คอมพิวเตอร์เหมือนกันคือในด้านความรวดเร็วของการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ปฏิบัติงาน ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ให้บริการ ความครบถ้วนของข้อมูลที่ให้บริการ และความชัดเจนของข้อมูลที่ให้บริการ และยังพบอีกว่า ผู้ให้บริการพอใจระบบไม่ใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าระบบใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดระบบงานเท่านั้น

จรวยพร กุลอำนวยชัย (บทคัดย่อ : 2538) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานamay กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ลักษณะของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้สมรสแล้ว นับถือศาสนาพุทธ มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ไม่ได้ประกอบอาชีพ หรือเป็นแม่บ้าน และมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ระหว่าง 2,001 - 3,000 บาท ส่วนใหญ่มีสมาชิกอยู่ในครอบครัวจำนวน 4 - 6 คน สำหรับครอบครัวที่มีบุตร 1 คน จะนำบุตรอย่าง

น้อย 1 คน มาใช้บริการสังคมสงเคราะห์ 2) ลักษณะการใช้บริการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีปัญหาทางด้านปัญหาสุขภาพอนามัย ซึ่งมารับบริการเกี่ยวกับการขาดสารอาหารของเด็กแรกเกิด -5 ปี มารับการตรวจรักษาโรค ส่วนปัญหาทางด้านเศรษฐกิจจะเกี่ยวกับการขอยืมเงินให้บุตร ค่ารักษาพยาบาล ทุนประกอบอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับประเภทการช่วยเหลือที่ได้รับ คือ การช่วยเหลือด้านสุขภาพอนามัย ทางด้านเศรษฐกิจ ผู้มารับบริการบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นผู้แนะนำมา ส่วนการแก้ปัญหาของนักสังคมสงเคราะห์นั้น ผู้รับบริการได้จัดอันดับวิธีการแก้ปัญหา อันดับ 1 คือการสัมภาษณ์ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ให้คำปรึกษาให้กำลังใจและอื่น ๆ อันดับ 2 คือการให้วัสดุสิ่งของ เช่น เสื้อผ้า เครื่องอุปโภค บริโภค นมผง เป็นต้น อันดับ 3 คือการให้ความรู้ความเข้าใจในส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาความเจ็บป่วย และการดูแลเด็ก ผลการศึกษาอีกประการหนึ่ง การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการเคยเห็นนักสงเคราะห์ออกไปให้บริการร่วมกับเจ้าหน้าที่อื่นในชุมชน ความคิดเห็นต่อบริการสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับความเพียงพอของบริการ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้มีการบริการเพิ่มมากขึ้น อันดับ 1 คือ ต้องการให้มีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อันดับ 2 คือ ต้องการให้มีเงินกู้ยืมฉุกเฉิน เงินทุน ประกอบอาชีพหรือค้าขายทุนการศึกษา อันดับ 3 คือ ขยายบริการสังคมสงเคราะห์ให้มากขึ้น โดยให้ครอบคลุมทุกประเภททั้งในสถานที่และนอกชุมชนแออัด เป็นต้น

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (บทคัดย่อ : 2537) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษภาคเหนือ พบว่า 1) ระดับความพอใจของบุคลากรการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพิเศษภาคเหนือ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน โดยเรียงความสำคัญจากระดับสูงคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษภาคเหนือ เป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรต้น ปรากฏดังนี้ 2.1) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.2) จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ที่สังกัดกอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จรรยา ไพลด้า (บทคัดย่อ : 2541) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับอายุและระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรสอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ ระดับ การศึกษาและสถานภาพสมรส ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้ร้อยละ 32.46

4. สมการการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในรูปคะแนนความพึงพอใจในการทำงาน = $3.3640 + .3522$ (ประสบการณ์ในการทำงาน) + $.2717$ (อายุ) + $.1800$ (ระดับการศึกษา)

4.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงาน = $.5074$ (ประสบการณ์ในการทำงาน) + $.3428$ (อายุ) + $.1644$ (ระดับการศึกษา)

5. การมีส่วนร่วมของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ประชาชนเพศชายร้อยละ 52.50 และเพศหญิงร้อยละ 47.00 เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ประชาชนมีความรู้สึกว่าร้ าชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์บางคนเป็นมิตรกับประชาชนสามารถไว้วางใจได้ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ใกล้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตำรวจ อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่ปรารถนาให้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์พัฒนางานชุมชนสัมพันธ์ให้มีคุณค่ายิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าใจ และส่งผลต่อจิตใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น

วุฒิสกดิ์ สิงหเดชา (บทคัดย่อ : 2538) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ พบว่า ประชาชนยังไม่พึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งในด้านภาพพจน์ต่อการบริการ (สภาพภูมิทัศน์) และในด้านการบริการของสำนักทะเบียน และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านก็ปรากฏว่า

ด้านสภาพภูมิทัศน์ ซึ่งแบ่งออกเป็นสภาพโดยรอบสำนักทะเบียนอำเภอ และสภาพภายในสำนักทะเบียนอำเภอ ปรากฏว่าประชาชนไม่มีความพึงพอใจทั้งสภาพภายนอกและสภาพภายในของสำนักทะเบียนอำเภอเลยเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในเรื่องการจัดบริเวณที่จอดรถการปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้นั่งพักผ่อน ฯลฯ และสภาพภายใน ได้แก่ การจัดให้มีแผนผังแสดงส่วนงานต่าง ๆ ภายในสำนักทะเบียน บริการด้านห้องสุขา บริการสื่อต่าง ๆ ในกรณีที่ต้องนั่งคอย เป็นต้น

ด้านการได้รับการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำ โดยเฉพาะในเรื่องของการมีขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ยาวนาน ไม่สามารถสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วเท่าที่ควร แต่ประชาชนจะมีความพึงพอใจดีขึ้นถ้าสำนักทะเบียนอำเภอได้นำเอาระบบบริการด้วยคอมพิวเตอร์มาขยายการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ ฝ่ายสำนักงานทุกคนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2544 จำนวนทั้งสิ้น 1,268 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 312 คน ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือเมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 (0.5) โดยสูตร (Taroo Yamane. : 1967)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %) เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$N = 1268/1+1268 (0.05)$$

$$= 312 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน จากจำนวนประชากร 1,268 คน และเลือกตัวอย่างตามความสะดวก

แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	1,400	312

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการโดยรวมของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง
2. ด้านงานบริหารอาคาร
3. ด้านธุรการ

โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนลักษณะเชิงนิมาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 70) ของคำถามแต่ละข้อเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. การสร้างแบบสอบถาม ในการสร้างแบบสอบถามผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามรวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ได้จากเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่จะวัด 3 ท่านคือ

2.3.1 รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์

2.3.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธ์

2.3.3 อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

2.4 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับพนักงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ระหว่างวันที่ 3 – 15 กรกฎาคม 2545

2.5 นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของคอนนัค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.80 ได้ข้อคำถาม จำนวน 34 ข้อ คือ ด้านการซ่อมบำรุงและสารบรรณกลาง 12 ข้อ ด้านงานบริหารอาคาร 13 ข้อ ด้านธุรการ 9 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารกลาง สำนักงานใหญ่

2. เมื่อได้รับการอนุมัติจากรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารกลาง สำนักงานใหญ่แล้ว ผู้วิจัยได้ประสานงานกับบังคับบัญชาสูงสุดของทุกหน่วยงาน เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 312 ฉบับ ไปมอบให้กลุ่มประชากรที่เลือกไว้ด้วยตนเองโดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือระหว่างวันที่ 3 - 15 กรกฎาคม 2545

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ จำนวน 312 ชุด

2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยวิธีหาค่าร้อยละ

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบระดับความพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติ t - test และเปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis

of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ Least Significant Different (LSD)

5. รวบรวมข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ได้นำมาจำแนกเป็นความถี่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* (Statistic Package for the social science/Personal Computer Plus)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวน
	n	แทน	จำนวนทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.
2541 : 87)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ.
2541 : 314)

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง X กับ Y
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณคะแนนชุด X และ Y
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัว
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X ทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัว
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum Y)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y ทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของคอนนัค (Cronbach Alpha Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2533 : 98 - 99)

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

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้

t - test

ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) ใช้สูตร t - test (บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์. 2543 : 136)

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

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

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)
(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 172)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยมี } df_B &= k - 1 \\ df_W &= n_t - k \end{aligned}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
	S_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	S_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	K	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n_t	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df_B	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ เป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผล ตามลำดับดังนี้

n	=	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	=	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
P	=	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รวม

3 ด้าน คือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร ด้านงานธุรการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ รายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ไปความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ จากแบบสอบถามปลายเปิดในแต่ละด้านโดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่ประกอบความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการนำเสนอในรูปความถี่ และร้อยละ ดังปรากฏผลในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	98	31.4
หญิง	214	68.6
รวม	312	100
อายุ		
ไม่เกิน 35 ปี	197	63.1
35 ปีขึ้นไป	115	36.9
รวม	312	100
ระดับการศึกษา		
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	35	11.2
การศึกษาปริญญาตรี	223	71.5
การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	54	17.3
รวม	312	100
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	107	34.3
5 ปีขึ้นไป	205	65.7
รวม	312	100
สถานภาพสมรส		
โสด	178	57.1
สมรส	134	42.9
รวม	312	100

จากตาราง 1 แสดงว่า พนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง ไม่เกิน 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป และส่วนใหญมีสถานภาพโสด

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ โดยใช้ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวม

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง	3.15	.47	ปานกลาง
2.ด้านงานบริหารอาคาร	2.35	.33	ปานกลาง
3.ด้านงานธุรการ	3.23	.54	ปานกลาง
รวม	2.87	.37	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง

ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแก้ปัญหาโดยใช้ระบบไฟฟ้าสำรองเมื่อไฟฟ้าอาคารขัดข้อง	3.49	.69	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคทุกคน	3.15	.74	ปานกลาง
3. ท่านได้รับความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง	3.29	.73	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความสะดวกในการรับ บริการลิฟท์ของอาคาร	2.94	.87	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถซ่อมอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รวดเร็ว	3.04	.70	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซ่อมมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.19	.70	ปานกลาง
7. พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มารับบริการ	3.31	.73	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ที่เดินเอกสารนำสารส่งถึงมือผู้รับได้ครบถ้วนไม่สูญหาย	3.29	.80	ปานกลาง
9. กำหนดการให้บริการของพนักงานรับ-ส่งเอกสารภายนอกวันละ 2 ครั้ง	2.95	.88	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสารทั้งภายใน ภายนอกมีจำนวนเหมาะสม กับงาน	2.94	.82	ปานกลาง
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำด้วยความเต็มใจ	3.16	.75	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.06	.64	ปานกลาง
รวม	3.15	.47	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ชนาครไทยชนาคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลางโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านงานบริหารอาคาร

ด้านงานบริหารอาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
13. การบริการรับจองห้องประชุม ได้รับความสะดวกและรวดเร็วทันเวลา	3.26	.64	ปานกลาง
14. การให้บริการของพนักงานจัดเลี้ยง จัดอบรม กิริยาสุภาพเรียบร้อย	3.35	.62	ปานกลาง
15. ห้องอาหาร CANTEEN ที่หน่วยงานจัดบริการ ให้มีความสะอาด	3.35	.70	ปานกลาง
16. ห้องอาหาร CANTEEN ที่หน่วยงานจัดให้มีราคายุติธรรม	3.45	.78	ปานกลาง
17. สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ ในห้องประชุมทั้งหมดได้อย่างครบถ้วนพร้อมใช้งานได้ทันที	3.31	.64	ปานกลาง
18. ห้องน้ำของอาคารสถานที่โดยทั่วไปสะอาด	3.53	.70	มาก
19. แม่บ้านรักษาความสะอาดให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	3.58	.68	มาก
20. แม่บ้านรักษาความสะอาดปฏิบัติหน้าที่ได้ดีอย่างสม่ำเสมอ	3.46	.77	ปานกลาง
21. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกการเข้า - ออกภายในอาคารได้ดี	3.30	.79	ปานกลาง
22. การบริการที่จอดรถในอาคารได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี	2.84	.87	ปานกลาง
23. การบริการที่จอดรถในอาคารได้รับความปลอดภัย	3.28	.72	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ดำเนินงานบริหารอาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
24. การบริการตกแต่งสถานที่รอบๆ อาคาร จัดไม้ดอกไม้ประดับได้สวยงามเป็นที่ประทับใจ	3.03	.74	ปานกลาง
25. การบริการจัดตกแต่งหน้าอาคารในช่วงวันสำคัญต่างๆ ตกแต่งได้สวยงามตามความเหมาะสม	3.01	.82	ปานกลาง
รวม	3.29	.46	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าพนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจดำเนินงานบริหารอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นห้องน้ำของอาคารสถานที่ โดยทั่วไปสะอาด แม่บ้านรักษาความสะอาดให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านงานธุรการ

ด้านงานธุรการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
26. การบริการอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคิดเลข โทรศัพท์มีพร้อมเสมอที่จะได้บริการ	2.98	.83	ปานกลาง
27. การบริการโอนย้ายทรัพย์สินระหว่างหน่วยงานเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน	2.93	.74	ปานกลาง
28. การบริการจัดเบิกจ่าย พัสดุ อุปกรณ์สินค้าคงคลัง สามารถบริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.31	.77	ปานกลาง
29. การเบิกจ่ายพัสดุทุกครั้งได้รับสินค้าครบตามความต้องการของพนักงาน	3.34	.74	ปานกลาง
30. พนักงานให้บริการการเบิกจ่ายพัสดุด้วยอัธยาศัยยิ้มแย้มแจ่มใส	3.57	.75	มาก
31. ในกรณีเร่งด่วนสามารถเบิกอุปกรณ์ พัสดุได้ทันที	3.36	.90	ปานกลาง
32. ให้บริการจองรถกับพนักงานได้สะดวก รวดเร็ว	3.04	.88	ปานกลาง
33. พนักงานขับรถให้บริการด้วยความสุภาพและอ่อนโยน	3.25	.74	ปานกลาง
34. การติดต่อประสานงานและ การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการรถยนต์ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.26	.72	ปานกลาง
รวม	3.23	.54	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าพนักงานที่มาใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจด้านงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้บริการการเบิกจ่าย พัสดุ ด้วยอัธยาศัยยิ้มแย้ม แจ่มใส ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทุกด้านได้แก่ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 6 - 11

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ชาย (N = 98)			หญิง (N = 214)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง	3.19	.50	ปานกลาง	3.13	.45	ปานกลาง	1.142
ด้านงานบริหารอาคาร	3.31	.47	ปานกลาง	3.28	.46	ปานกลาง	.594
ด้านงานธุรการ	3.24	.54	ปานกลาง	3.21	.47	ปานกลาง	.303
รวม	3.25	.43	ปานกลาง	3.21	.41	ปานกลาง	.837

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	โสด			สมรส			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง	3.13	.44	ปานกลาง	3.18	.50	ปานกลาง	.937
ด้านงานบริหารอาคาร	2.35	.33	ปานกลาง	2.35	.33	ปานกลาง	.112
ด้านงานธุรการ	3.22	.56	ปานกลาง	3.23	.52	ปานกลาง	.201
รวม	2.85	.36	ปานกลาง	2.89	.38	ปานกลาง	.538

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ต่ำกว่า 35 ปี			35 ปีขึ้นไป			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณ							
กลาง	3.14	.47	ปานกลาง	3.17	.46	ปานกลาง	.556
ด้านงานบริหารอาคาร	2.34	.34	ปานกลาง	2.36	.32	ปานกลาง	.494
ด้านงานธุรการ	3.21	.58	ปานกลาง	3.22	.47	ปานกลาง	.649
รวม	2.86	.38	ปานกลาง	2.88	.34	ปานกลาง	.674

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันทุกด้าน ปรากฏผลดังตาราง 9 - 10

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ของพนักงาน	ต่ำกว่าปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านการซ่อมบำรุง รักษาและสารบรรณ กลาง	3.17	.61	ปานกลาง	3.16	.45	ปานกลาง	3.13	.46	ปานกลาง
ด้านงานบริหารอาคาร	3.37	.42	ปานกลาง	3.26	.47	ปานกลาง	3.33	.45	ปานกลาง
ด้านงานธุรการ	3.36	.41	ปานกลาง	3.22	.56	ปานกลาง	3.21	.55	ปานกลาง
รวม	3.30	.41	ปานกลาง	3.21	.43	ปานกลาง	3.22	.38	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	P
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและ สารบรรณกลาง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.52	2.26	.10	.903
	ภายในกลุ่ม	309	68.11	.22		
	รวม	311	68.15			
ด้านงานบริหารอาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.23	1.08	.340
	ภายในกลุ่ม	309	66.22	.21		
	รวม	311	66.69			
ด้านงานธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.62	.31	1.07	.344
	ภายในกลุ่ม	309	90.07	.29		
	รวม	311	90.70			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.21	.10	.60	.552
	ภายในกลุ่ม	309	53.57	.17		
	รวม	311	53.78			

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและ
รายด้านต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ต่ำกว่า 5 ปี			5 ปีขึ้นไป			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณ							
กลาง	3.12	.43	ปานกลาง	3.21	.53	ปานกลาง	1.514
ด้านงานบริหารอาคาร	2.33	.33	ปานกลาง	2.38	.34	ปานกลาง	1.090
ด้านงานธุรการ	3.20	.53	ปานกลาง	3.28	.55	ปานกลาง	1.198
รวม	2.84	.35	ปานกลาง	2.91	.04	ปานกลาง	1.526

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นความความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากแบบสอบถามปลายเปิดในแต่ละด้าน โดยการนำเสนอในรูปแบบความถี่

ตาราง 12 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ลำดับ ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง		
1.	ควรจัดอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะในการให้บริการงานช่าง	6
2.	ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการซ่อมเครื่องใช้สำนักงานให้รวดเร็วมากขึ้น	3
3.	ควรจัดเมรอบการบริการรับ-ส่งจดหมาย ภายใน ภายในนอก เป็นวันละ 3 รอบ	7
4.	ควรจัดอบรม/สัมมนา พนักงาน mailing ให้มี service mind	3
ด้านงานบริหารอาคาร		
1.	ควรยกเลิกการใช้ลิฟส์ คู่-คี่ เพราะเสียเวลาการรอนานมาก	8
2.	ควรจัดโซฟา ชุดรับแขกไว้บริการให้ลูกค้าและผู้มาติดต่องานธนาคารที่บริเวณ ชั้น G	2
3.	ควรจัดอบรม/สัมมนาแม่บ้านทำความสะอาดและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเรื่องการมี Service mind	20
4.	ควรปรับปรุงในเรื่องการขายอาหารให้มีราคาที่ยุติธรรม และปริมาณในการตักอาหาร	6
5.	ควรปรับปรุงพื้นที่ในห้องอาหาร canteen ให้มีพื้นที่กว้างรองรับพนักงานที่มาใช้บริการได้เพียงพอ	6
6.	จัดหาพื้นที่ให้พนักงานที่สูบบุหรี่ ใหม่ ไม่ควรให้สูบบุหรี่บนโต๊ะไหนไฟ ของทุกชั้นเพราะมีกลิ่นเหม็นมาก	2
ด้านงานธุรการ		
1.	ควรปรับปรุงเรื่องการบริหารสต็อก สินค้าคงคลัง ไม่ให้สินค้า ขาดสต็อก	12
2.	ควรปรับปรุงเรื่องพื้นที่จอดรถเพิ่มให้พนักงานทุกคนที่มีรถ	3
	จัดอบรม / สัมมนา เรื่องมารยาทในการให้บริการขับรถ	6

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ต้องการทราบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยเปรียบเทียบจาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำข้อมูลไปสู่การดำเนินการวางแผนการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการในการทำงานของฝ่ายสำนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายสำนักงาน และองค์กรต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความต้องการของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง งานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านการซ่อมบำรุงรักษา และสารบรรณกลาง งานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานในการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการนำผลของการศึกษาเข้าแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ผลการวิจัยอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เพื่อพัฒนา ด้านงานบริการหน่วยงานอื่นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานประจำทุกคนของ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,268 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ พนักงานที่เคยใช้บริการ ของฝ่ายสำนักงานเป็นประจำที่อยู่ในองค์กร ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 312 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของฝ่ายสำนักงานเป็นประจำที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก โดยเก็บข้อมูลตามสถานที่ทำงานหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร จัดส่งไปตามสถานที่ที่ระบุดังต่อไปนี้

1. ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อาคารสาทร
2. ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารหลังสวน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็นด้าน คือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง จำนวน 12 ข้อ ด้านงานบริหารอาคาร จำนวน 13 ข้อ และด้านงานธุรการ จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป (spss/pc+statistical package for the social science/personal computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น ระดับ ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 พนักงานมีความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และค่าเฉลี่ยมากกว่าของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)
4. รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำเสนอในรูปความถี่ประกอบความเรียง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุอยู่ระหว่างไม่เกิน 35 ปี (68.6) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (71.5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป (65.7) และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (57.1)
2. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่าย

สำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง พนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านงานบริหารอาคาร พนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจด้านงานบริหารอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นห้องน้ำของอาคารสถานที่โดยทั่วไปสะอาด แม่บ้านรักษาความสะอาดให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านงานธุรการ พนักงานที่มาใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจด้านธุรการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือพนักงานให้บริการการเบิกจ่าย พัสดุด้วยอัตราตัวยิ้มแย้ม แจ่มใส ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.4 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4. รวบรวมข้อเสนอแนะที่เป็นความพึงพอใจของพนักงานในรูปของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ

4.1 ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง พบว่าข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุดคือควรจัดรอบการบริการรับ-ส่งจดหมายภายใน ภายนอกเป็นวันละ 3 รอบ และรองลงมาคือ ควรจัดอบรม /สัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ในการให้บริการงานช่าง เพราะ ช่างฝ่ายสำนักงานขาดทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน

4.2 ด้านงานบริหารอาคาร พบว่าข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือควรจัดฝึกอบรมแม่บ้าน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเรื่องการมี service mind เพราะในปัจจุบันเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขาดการเอาใจใส่ในเรื่องงานบริการ ขาดความรับผิดชอบหน้าที่ ตลอดจนลักษณะกริยามารยาทในการพูดจากับลูกค้าและพนักงานของธนาคาร ซึ่งรวมถึงมนุษย์สัมพันธ์ที่ตรงรองมาคือควรยกเลิกการใช้ลิฟท์เลขคู่ - คี่ เพราะพนักงานไม่สะดวกใช้เวลาในการรอนาน

4.3 ด้านงานธุรการ พบว่า ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุดคือ จัดอบรม/สัมมนาเรื่องมารยาทในการให้บริการการขับรถ เพราะมีพนักงานขับรถบางคนยังขาดคุณสมบัติของการเป็นนักขับรถที่ดี มีมารยาทตลอดจนขาดความชำนาญในเส้นทาง รองลงมาคือ ควรปรับปรุงเรื่องพื้นที่จอดรถเพิ่มเพราะพนักงานเดือนรถมากที่จะไปหาที่จอดรถที่อื่น และไม่สะดวกในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาตอนเย็น

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านงานซ่อมบำรุงและสารบรรณกลาง พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการค่อนข้างซับซ้อนมากทำให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการให้บริการแก่พนักงานได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2543 : 6 - 4) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการคือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบ

บริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และการบริการนั้นจะได้รับการทำขึ้นโดยบุคลากรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือเกือบทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ดนัย เทียมพุ่ม (2543 : 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่รวดเร็ว

1.2 ด้านงานบริหารอาคาร พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบริการรับจองห้องประชุมได้รับความสะดวกและรวดเร็วทันเวลา การให้บริการของพนักงานจัดเลี้ยง กริยาสุภาพเรียบร้อย ห้องอาหาร canteen ที่หน่วยงานจัดบริการให้มีความสะอาด สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ในห้องประชุมทั้งหมดได้อย่างครบถ้วนพร้อมใช้งานได้ทันที แม่บ้านรักษาความสะอาดปฏิบัติหน้าที่ได้ตัวอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก การเข้า - ออกภายในอาคารได้ดี การบริการที่จอดรถได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี การบริการที่จอดรถในอาคารได้รับความปลอดภัย การบริการตกแต่งสถานที่รอบ ๆ อาคารจัดไม้ดอกไม้ประดับได้สวยงามเป็นที่ประทับใจการ บริการจัดตกแต่งหน้าอาคารในช่วงวันสำคัญตกแต่งได้สวยงามตามความเหมาะสม เพราะงานบริการด้านอาคารสถานที่ เป็นงานจุกจิกละเอียดอ่อน ถ้ามีบุคลากรจำนวนน้อยก็ไม่สามารถรองรับพนักงานที่มาใช้บริการของฝ่ายสำนักงานจำนวนมากได้เต็มที่ ยกเว้นห้องน้ำของอาคารสถานที่โดยทั่วไปสะอาด แม่บ้านรักษาความสะอาด ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เพราะการบริการสามารถให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามที่ และตามชั้นที่ตนดูแลใกล้ชิดอยู่ อีกทั้งจำนวนพนักงานที่ใช้บริการมีน้อย สามารถให้บริการได้เต็มที่และทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุณชน ธนวงศ์ธร (2528) ที่กล่าวว่าความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกลุ่มใหญ่ทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ตลอดจนให้ความเสมอภาคกับการบริการอย่างทั่วถึง สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพลโยธิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง

1.3 ด้านงานธุรการ พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคิดเลข โทรศัพท์พร้อม

เสมอที่จะให้บริการ การบริการออนไลน์ทรัพย์สินระหว่างหน่วยงานเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน การบริการจัดเบิกจ่าย พัสดุอุปกรณ์สินค้าคงคลังสามารถบริการได้สะดวกรวดเร็วในกรณีเร่งด่วนสามารถเบิกอุปกรณ์พัสดุได้ทันที ให้บริการจองรถกับพนักงานได้สะดวก รวดเร็ว พนักงานขับรถให้บริการด้วยความสุภาพ และอ่อนโยน การติดต่อประสานงานและการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการรถยนต์ได้รับความร่วมมือจากหน้าที่เป็นอย่างดี เพราะเป็นงานบริการกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ซึ่งมีบุคลากร น้อยไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึงในทุกเรื่องได้ ยกเว้น พนักงานให้บริการเบิกจ่ายพัสดุด้วยธรรมาภัยเยี่ยมแถมใส่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานมีเจตนาที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี ของเสนะ ดีเยาว์, สุปรานี ศรีฉัตรวิมุข และนิยะดา ชุณหวงศ์ (2527 : 270) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง การที่สมาชิกในระบบมีความรู้สึกที่ดีมีเจตนาของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในทางลบจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกหรือเจตนาที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละและอุทิศแรงใจ สติปัญญาอุทิศให้แก่งานมาก ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงต่างมีความต้องการในการรับบริการจากฝ่ายสำนักงานที่เหมือนกันไม่มีการแยกเพศ ดังนั้นพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนวงศ์ธร (2528) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ตลอดจนให้ความเสมอภาคกับการบริการที่จัดขึ้นจะต้องให้แก่ผู้นามาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่คนใดคนหนึ่งในลักษณะแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ยุคลธร เขตพงษ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการ น้ำมันบางจาก กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร ที่ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้อง

คล้อยกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทโกศล น้อย่าง ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ฝ่ายสำนักงานได้ให้บริการกับทางพนักงานทั้ง 3 ด้านอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสถานภาพสมรสจะแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนวงศ์ธร (2528) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ตลอดจนให้ความเสมอภาคกับการบริการที่จัดขึ้นจะต้องให้แก่ผู้นามาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่คนใดคนหนึ่งในลักษณะแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด สำหรับงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับ พันตำรวจโทโกศล น้อย่าง ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง นนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี โดยมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ประชาชนที่มารับบริการมีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพรายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

2.3 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานธนาคาร มีวุฒิภาวะ แล้วย่อมเข้าใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานอย่างดีมากกว่าช่วงอายุวัยรุ่น และวัยเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง และไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของศิริพร สุดสวาท ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันไม่ได้มีความรู้สึกว่าได้ได้รับการบริการที่ไม่เสมอภาคมีความเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2541 : 26 - 27) กล่าวว่า การให้บริการควรให้บริการอย่างมีความยุติธรรม ความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร ใครมาก่อนก็ได้ก่อน ไม่ดูฐานะ ศักดิ์ยศ วิทยุคุณ คุณวุฒิ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ นพวรรณ อุณหิไวยะ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สอดคล้องกับ จารุศรี ศรีอังกาฐ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท WPI Electronics Co.,Ltd. จากการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท WPI Electronics Co.,Ltd. โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานานจะไม่สามารถใช้บริการได้รวดเร็วกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาที่น้อยกว่าทางฝ่ายสำนักงานให้ความเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนงค์ธร (2528) ได้กล่าวไว้ว่าความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใด หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ ตลอดจนให้ความเสมอภาค กับการบริการที่จัดขึ้นจะต้องให้แก่ผู้นำมาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่คนใดคนหนึ่งในลักษณะแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ นพวรรณ อุณหิไวยะ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัย พบว่าระยะเวลาในการรักษากายภาพบำบัดของผู้มาใช้บริการ แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

พบว่าฝ่ายสำนักงานควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ในด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ด้านงานบริหารอาคาร และด้านงานธุรการ ดังนี้

1. ฝ่ายสำนักงาน ธนาкарไทยธนาкар จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรพัฒนาปรับปรุงในด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง ตัวอย่างเช่น การแก้ปัญหาโดยใช้ไฟฟ้าสำรองเมื่อไฟฟ้าขัดข้อง อาจใช้เครื่อง UPS มาสำรองไฟทั้งหมดภายในอาคาร การบริการอย่างเสมอภาคทุกคน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ ฝ่ายสำนักงานควรจัดการฝึกอบรม/สัมมนา ให้พนักงานปฏิบัติการ มีทักษะความชำนาญให้มากขึ้น มี service mind ให้ดีกว่าเดิม เพราะพนักงานมีความพึงพอใจน้อยมาก

2. ฝ่ายสำนักงาน ธนาкарไทยธนาкар จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านงานบริหารควร เพราะพนักงานของธนาкарที่ใช้บริการของฝ่ายสำนักงาน มีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งพิจารณาแล้วยังไม่ค่อยดี ตัวอย่างเช่น การให้บริการของพนักงานจัดเลี้ยงของธนาการกริยาสุภาพเรียบร้อย แม่บ้านรักษาความสะอาดปฏิบัติหน้าที่ได้ตัวอย่างสม่ำเสมอ และสามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ในห้องประชุมทั้งหมดได้อย่างครบถ้วน พร้อมใช้งานได้ทันที ทั้งนี้ ฝ่ายสำนักงาน ควรส่งเสริมจัดหลักสูตรอบรมพนักงานในด้านทักษะ เพิ่มความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้บริการได้อย่างดี

3. ฝ่ายสำนักงาน ธนาкарไทยธนาкар จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรพัฒนาปรับปรุง ในด้านงานธุรการ โดยการจัดหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีความรู้ความสามารถที่ตรงกับลักษณะงาน ตัวอย่างเช่น การบริการ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคิดเลข โทรศัพท์ มีพร้อมเสมอที่จะให้บริการ การติดต่อประสานงาน และการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการรถยนต์ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ให้บริการจอดรถกับพนักงานได้สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความสุภาพ และอ่อนโยน ทั้งนี้ควรจัดหาหรือส่งหัวหน้างานให้คอยติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิดและจริงจัง โดยการประเมินผลการทำงานทุก ๆ 1 เดือน เพื่อจะได้ทราบข้อบกพร่องของพนักงานในฝ่ายสำนักงาน ตลอดจนสาเหตุความไม่พึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ในการให้บริการในเรื่องอาคารสถานที่ควรยกเลิกลิฟท์เลขคู่ - คี่ เพราะลิฟท์ที่อาคารสาทรมีจำนวนน้อยกว่าอาคารหลังสวน ทำให้เสียเวลาในการรอนานมาก บันไดหนีไฟทุกชั้น

พนักงานที่ติดต่อประสานงานไม่ได้รับความสะดวก เพราะมีจำนวนพนักงานหลายท่านใช้เป็นที่สูบบุหรี่ ซึ่งส่งกลิ่นเหม็นมากเวลาเดินผ่านเป็นอันตรายต่อสุขภาพ อากาศเป็นพิษ ควรจัดหาสถานที่สำหรับให้สูบบุหรี่ให้ใหม่

2. ควรปรับปรุงพื้นที่ในห้องอาหาร canteen ให้มีความเพียงพอและสามารถรองรับ การบริการของพนักงานทุกคน เพราะสถานที่คับแคบมาก อาหารควรเพิ่มจำนวนชนิดของอาหาร และปริมาณให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะในปัจจุบันอาหารไม่พอขายให้กับพนักงานในช่วงเช้าและช่วงเที่ยง

3. ปรับปรุงสถานที่และพื้นที่การจอดรถให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นสวัสดิการของพนักงานและขวัญกำลังใจแก่พนักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านงานบริหารอาคารของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ควรศึกษาวิจัยเรื่องสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของด้านงานธุรการ ฝ่ายสำนักงาน เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบการให้บริการและนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อไป

3. ควรศึกษาสำรวจพฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการ เพื่อหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และหาทางดำเนินการแก้ไขเปรียบเทียบกับฝ่ายงานอื่นที่อยู่ในสายงานเดียวกันยังความสำเร็จมาสู่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลัด ไม่ซิด. (นามแฝง) (2540). *ประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2541). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย spss for window*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุนธร ชนาพงศ์ธร. (2528). *เอกสารชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกศินี กลั่นบุศย์. (2540). *ความคาดหวังของผู้รับบริการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- โกศล น้อยอ่าง. (ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นนทบุรี*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). (2543). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนาคารไทยธนาคาร.
- จรวพร กุลอำนาจชัย. (2538). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย*. กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุศรี ศิริอังกาฐ. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท WPI Electronics การตลาด*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- จรรยา ไพลด. (2541). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม และคณะ. (2538). *บริการเหนือเมฆ วัฒนธรรมองค์กรเพื่อชัยชนะในทุกสนามธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ. (2538). *สถิติเพื่อนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธนพรการพิมพ์.

- ดนัย เทียมพุฒ. (2543). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ 2002*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บัคเบงค์.
- นพวรรณ อุณหไวยะ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัย เล่ม 1*. กรุงเทพฯ : กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เรือนแก้วการพิมพ์.
- ยุคลธร เขตพงษ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีน้ำมัน บางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รายงานประจำปี 2543 ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). (2543). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยธนาคาร.
- วิจิตร อวาทกุล. (2543). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ เอส พรินติ้งเฮาส์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. (2543). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก*. กรุงเทพฯ : บริษัทกราฟิก เฟอ์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- สุมา อยู่โพธิ์. (2536). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- โสธดา เลิศภาจิตร. (2545). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *“ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการสถานีน้ำมันบางจาก,” การจัดซื้อพัสดุ*. กรุงเทพฯ : หจก ชวนพิมพ์พระนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์ พัฒนา จำกัด.
- Davis, Keith. (1967). *Human Relation at Work*. New York : McGraw – Hill.
- Davis, Ralph C. (1951). *Foundamental to Top Management*. New York : Harper & Brothers Co.
- Filippo, Edwin B. (1971). *Principles of Personnal Management*. New York :

- McGraw - Hill.
- Jucius, Micheal J. (1962). *Personal Mangement*. Tokyo : Tuttle.
- Lepawsky, Albert. (1952). *Administration*. New York : Knope.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row Publishers.
- Megginson, Leon C. (1968). *Human Resources : Cases and Concepts*. New York : Harcourt Brace Et Wored.
- Mark. L. Berenson. (1977). *Statistics For Managers Using Microsoft Excel Third Edition Bernard Mbaruch College*. Zicklin School of Business City University of New York.
- Marilyn K. Pelosi. Pll d. (1976). *Western New England College Springfield. Ma Resarch and Evaluation for Business John Wiley*. Sons. Inc. New York : Chichester. Weinheim. Brisbane. Singapore. Toronto.
- Stahl, Glenn O. (1971). *Public Personnal Adminstration*. New York : Harper & Row, Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

9 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวเยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณารอกข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะประโยชน์ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ของผู้วิจัยอย่างมาก และคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับโดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ต่อผู้บริหารของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงด้านการให้บริการทุกด้านของฝ่ายสำนักงาน ให้สนองตอบต่อความพึงพอใจของท่านให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ
 ฝ่ายสำนักงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ เพศชาย
☐ เพศหญิง

2. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
☐ สมรส

3. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 35 ปี
☐ เกิน 35 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสำเร็จ

- ☐ การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี
☐ การศึกษาปริญญาตรี
☐ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ☐ ต่ำกว่า 5 ปี
- ☐ 5 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย
สำนักงานงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพอใจ ของท่าน

การบริการของฝ่ายสำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง					
6. การแก้ปัญหาโดยใช้ระบบไฟสำรองเมื่อไฟฟ้าอาคารขัดข้อง					
7. ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคทุกคน					
8. ท่านได้รับความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง					
9. ท่านได้รับความสะดวกในการรอรับบริการลิฟต์ของอาคาร					
10. เจ้าหน้าที่งานซ่อมบำรุงสามารถซ่อมอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รวดเร็ว					
11. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซ่อมมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
12. พนักงานที่ให้บริการมีอริยาบถสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มารับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่เดินเอกสารนำสารส่งถึงมือผู้รับได้ครบถ้วนไม่สูญหาย					
14. กำหนดการให้บริการของพนักงานรับ – ส่งเอกสารภายนอกวันละ 2 รอบ					

การบริการของฝ่ายสำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสารทั้งภายใน ภายนอก มีจำนวนเหมาะสมกับงาน					
16. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำด้วยความเต็มใจ					
17. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านงานบริหารอาคาร					
18. การบริการรับจองห้องประชุมได้รับความสะดวกและรวดเร็วทันเวลา					
19. การให้บริการของพนักงานจัดเลี้ยง จัดประชุมมีกิริยาสุภาพเรียบร้อย					
20. ห้องอาหาร Canteen ที่หน่วยงานจัดบริการให้มีความสะอาด					
21. ห้องอาหาร Canteen ที่หน่วยงานจัดให้มีราคายุติธรรม					
22. สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ในห้องประชุมทั้งหมดได้อย่างครบถ้วนพร้อมใช้งานได้ทันที					
23. ห้องน้ำของอาคารสถานที่โดยทั่วไป สะอาด					
24. แม่บ้านรักษาความสะอาดให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย					
25. แม่บ้านรักษาความสะอาดปฏิบัติหน้าที่ได้ดีอย่างสม่ำเสมอ					
26. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกการเข้า-ออกภายในอาคารได้ดี					
27. การบริการที่จอดรถภายในอาคารได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี					
28. การบริการที่จอดรถภายในอาคารได้รับความปลอดภัย					

การบริการของฝ่ายสำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29. การบริการตกแต่งสถานที่รอบ ๆ อาคารจัดไม้ดอกไม้ประดับได้สวยงามเป็นที่ประทับใจ					
30. การบริการจัดตกแต่งหน้าอาคาร ในช่วงวันสำคัญต่าง ๆ ตกแต่งได้สวยงามตามความเหมาะสม					
งานด้านธุรการ					
31. การบริการ อุปกรณ์สำนักงานเช่น เครื่องคิดเลข โทรศัพท์มีพร้อมเสมอที่จะให้บริการ					
32. การบริการโอนย้ายทรัพย์สินระหว่างหน่วยงานเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน					
33. การบริการจัดเบิกจ่าย พัสดุ อุปกรณ์สินค้าคงคลัง สามารถบริการได้สะดวกรวดเร็ว					
34. การเบิกจ่ายพัสดุทุกครั้งได้สินค้าครบตามความต้องการของพนักงาน					
35. พนักงานให้บริการการเบิกจ่ายพัสดุด้วยอัธยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส					
36. ในกรณีเร่งด่วนสามารถเบิกอุปกรณ์ พัสดุ ได้ทันที					
37. ให้บริการจองรถกับพนักงานได้สะดวก รวดเร็ว					
38. พนักงานขับรถให้บริการด้วยความสุภาพและอ่อนน้อม					
39. การติดต่อประสานงาน และการกรอกแบบฟอร์มขอใช้ บริการรถยนต์ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

3.1 ด้านการซ่อมบำรุงรักษาและสารบรรณกลาง

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านงานบริหารอาคาร

.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านงานธุรการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5644

ที่ ทบ 1012/5008

วันที่ 5 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวเขาลักษณ์ แสงทองอร่าม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเขาลักษณ์ แสงทองอร่าม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุศรี วงศ์รัตนะ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์	อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ ลุวีระ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวเยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม
วัน เดือน ปีเกิด	10 ตุลาคม 2505
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	80/227 หมู่บ้านรามทาวเฮาส์ ถนนรามคำแหง 24 ห้วยหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ฯ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนอาคารสาทร ฝ่ายสำนักงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โรงเรียนตั้งตรงจิตรพณิชยการ
พ.ศ. 2531	ปริญญาครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ.) วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2545	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ