

332 10683

ล 83971

ร.3

การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
ประจำธนาคาร

ปริญญานิพนธ์

ของ

สุภาวดี ศรีพรหม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา

ธันวาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
วิชาเอกการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... น.อ. วราวุธ ..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประवालพฤษ์)

..... อ. วราวุธ ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวนา ขวลิตรำรง)

คณะกรรมการสอบ

..... น.อ. วราวุธ ..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์)

..... อ. วราวุธ ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวนา ขวลิตรำรง)

..... อ. วราวุธ ..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... อ. วราวุธ ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ ๑๕ เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๔๑

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อคิดเห็นและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวนา ชวลิตธำรง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ คุณกิตติ อารีย์เมตตา และคุณคาวน้อย สุทธินิภาพันท์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานธนาคารฯ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณรุ่งฤดี ทรัพย์นิธิ และคุณวรรณอนงค์ จตุรงค์พัฒนา ที่ให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ผล นักวัดผลรุ่นพี่ และเพื่อนพี่น้องวัดผลฯ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ เป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา - มารดา - ครู - อาจารย์ และญาติพี่น้อง ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

สุภาวดี สรพรหม

## สารบัญ

| บทที่                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ .....                                           | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                         | 1    |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....                   | 4    |
| ความสำคัญของการศึกษา .....                             | 4    |
| ขอบเขตของการศึกษา .....                                | 4    |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....                                | 5    |
| 2 เอกสารและที่เกี่ยวข้อง .....                         | 7    |
| การวิเคราะห์องค์ประกอบ .....                           | 7    |
| ความหมายของ “การบริการ” .....                          | 9    |
| คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี .....                    | 11   |
| ความสำคัญของการบริการที่ดี .....                       | 19   |
| พนักงานธนกร .....                                      | 20   |
| ธนาคารนครหลวงไทย (จำกัด) มหาชน .....                   | 22   |
| โครงสร้างหลักสูตรการศึกษา .....                        | 27   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าการบริการ ..... | 34   |
| สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า .....                       | 37   |
| 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....                          | 38   |
| ประชากร .....                                          | 38   |
| กลุ่มตัวอย่าง .....                                    | 38   |
| วิธีดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบ .....                 | 40   |
| วิธีการศึกษาค้นคว้า .....                              | 40   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า .....                | 42   |
| วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล .....                    | 44   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                  | 45   |

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                         | 47  |
| สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... | 47  |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                    | 47  |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                           | 47  |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                 | 102 |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....                 | 102 |
| กลุ่มตัวอย่าง .....                                  | 102 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า .....              | 102 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....                        | 102 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                             | 103 |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                       | 103 |
| อภิปรายผล .....                                      | 105 |
| ข้อเสนอแนะ .....                                     | 109 |
| บรรณานุกรม .....                                     | 110 |
| ภาคผนวก .....                                        | 115 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย .....                             | 149 |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                                                        | หน้า |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | สรุปบุคคล/กลุ่มบุคคลที่กล่าวถึงคุณลักษณะการบริการจากการศึกษาค้นคว้า.....                                                                                                               | 19   |
| 2     | จำนวนพนักงานธนกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขต .....                                                                                                                                 | 39   |
| 3     | ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                                                                                                  | 48   |
| 4     | แสดงค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน .....                                                                                                                                   | 49   |
| 5     | แสดงกระจายของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                                                                                               | 50   |
| 6     | จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และ<br>ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานธนกร<br>โดยรวม .....                                         | 52   |
| 7     | จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และ<br>ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบที่สกัดเพียง<br>4 องค์ประกอบของพนักงานธนกรโดยรวม .....                  | 56   |
| 8     | น้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบอโรคอนอล<br>โดยวิธีแวนเกรนจ์ของพนักงานธนกรโดยรวม (N = 934) .....                                                              | 59   |
| 9     | องค์ประกอบ 1 ความมั่นคงทางอารมณ์ .....                                                                                                                                                 | 63   |
| 10    | องค์ประกอบ 2 มนุษยสัมพันธ์ .....                                                                                                                                                       | 64   |
| 11    | องค์ประกอบ 3 จิตสำนึกในการบริการ .....                                                                                                                                                 | 65   |
| 12    | องค์ประกอบ 4 ความรับผิดชอบ .....                                                                                                                                                       | 66   |
| 13    | จำนวนองค์ประกอบค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และ<br>ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานธนกร<br>ที่จบสายการศึกษารัฐกิจ .....                          | 67   |
| 14    | จำนวนองค์ประกอบค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และ<br>ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง<br>4 องค์ประกอบ ของพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ ..... | 71   |
| 15    | น้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบอโรคอนอล<br>โดยวิธีแวนเกรนจ์ ของพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ (N = 553) .....                                             | 74   |

|                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 16 องค์ประกอบ 1 ความมั่นคงทางอารมณ์ .....                                                                                                                                                       | 78  |
| 17 องค์ประกอบ 2 จิตสำนึกในการบริการ .....                                                                                                                                                       | 80  |
| 18 องค์ประกอบ 3 ความรับผิดชอบ .....                                                                                                                                                             | 81  |
| 19 องค์ประกอบ 4 มนุษยสัมพันธ์ .....                                                                                                                                                             | 82  |
| 20 จำนวนองค์ประกอบค่าร่วมกัน ค่าไอเคน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และ<br>ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานธนกร<br>ที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ .....                          | 83  |
| 21 จำนวนองค์ประกอบค่าร่วมกัน ค่าไอเคน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และ<br>ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง<br>5 องค์ประกอบ ของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ ..... | 87  |
| 22 น้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบออโรคอนอล<br>โดยวิธีแวนแอมกซ์ ของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ (N = 381)....                                              | 90  |
| 23 องค์ประกอบ 1 มนุษยสัมพันธ์ .....                                                                                                                                                             | 94  |
| 24 องค์ประกอบ 2 จิตสำนึกในการบริการ .....                                                                                                                                                       | 96  |
| 25 องค์ประกอบ 3 ความมั่นคงทางอารมณ์ .....                                                                                                                                                       | 97  |
| 26 องค์ประกอบ 4 ความรับผิดชอบ .....                                                                                                                                                             | 98  |
| 27 องค์ประกอบ 5 ความเอาใจใส่ .....                                                                                                                                                              | 99  |
| 28 ตัวแปรที่ปรากฏอยู่ในแต่ละองค์ประกอบของคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี.....                                                                                                                    | 100 |
| 29 คำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี.....                                                                                                                        | 117 |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ลำดับขั้นในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการ .....                                        | 40   |
| 2 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่า<br>มากกว่า 1 (N = 934) ..... | 55   |
| 3 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่า<br>มากกว่า 1 (N = 553) ..... | 70   |
| 4 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่า<br>มากกว่า 1 (N = 381) ..... | 86   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภท ทุกขนาด มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และจริงจัง ในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อที่จะรักษาสถานภาพ หรือเพื่อโอกาสก้าวหน้า

ในการแข่งขันที่มีการกระทำกันอย่างทุ่มเท จริงจัง และไม่หยุดยั้งเลย คือ การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้ แม้จะมีความก้าวหน้า รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพียงไรก็ตาม ก็ยังไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่ต่อสู้ได้อย่างแท้จริงเพราะความสามารถทางด้านนี้มีโอกาสที่จะก้าวตามให้ทันได้อยู่เสมอ และอาจมีโอกาสดำรงนำหน้าได้ด้วย (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 11) ซึ่งสอดคล้องกับชัยทวี เสนาวงศ์ (2535 : 9) ที่กล่าวว่าขีดความสามารถของเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้คุณภาพของสินค้ามีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันได้ หรือถึงแม้ว่ายังมีความแตกต่างอยู่บ้าง แต่ก็ไม่ค่อยจะมีนัยสำคัญต่อลูกค้ามากนัก

ปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งอีกอย่างหนึ่งคือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) ซึ่งจัดว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 11) ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น (วิดีโอ : 1) ที่กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จ ชะนะคู่แข่ง มีปัจจัยต่าง ๆ มากมาย และปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่ง คือ "คุณภาพ" ของสินค้าและ "บริการ" ของพนักงานในองค์กร

การบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการกลับมาใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 14) และจากการสำรวจ พบว่า ลูกค้าอาจจะเลิกการติดต่อทันที เมื่อพบว่าการบริการไม่เป็นที่พอใจ และไปแสวงหากิจการอื่นที่ให้บริการดีกว่า กล่าวคือ เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการจะไม่กลับมาซื้อสินค้าอีกและบอกต่ออย่างน้อย 9 คน การบอกต่ออย่างน้อย 9 คน จะเป็นลูกโซ่ จะทำให้เสียลูกค้าไปอีกนับไม่ถ้วน และบริษัทจะเสีย ค่าใช้จ่ายอีกเท่าไรในการเรียกลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก มีงานวิจัยที่พบว่า ลูกค้าจะไม่ซื้อหรือใช้บริการในร้านเดิม เนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ คือลูกค้านั้นเสียชีวิต (1%) ลูกค้าย้ายที่อยู่อาศัย (3%) เปลี่ยนไปซื้อสินค้าที่ห้างอื่น (5%) ราคาสินค้าที่อื่นถูกกว่า (9%) ไม่พึงพอใจ

ในตัวสินค้า (14%) และผู้ให้บริการไม่สุภาพ ไม่ประทับใจในการบริการ (68%) จากสถิติดังกล่าว เหตุผลที่ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการอีกมีถึง 68% เนื่องจากไม่ประทับใจในการให้บริการ นอกจากนี้ อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้กล่าวไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทางบริษัทเพอร์ฟอร์มา ประเทศไทย (2537) ที่ว่า ถ้าลูกค้าพอใจในการบริการ 1 ราย จะบอกต่อเพียง 5 ราย ตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจจะบอกต่อ 10 ถึง 20 ราย

จะเห็นได้ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินใจว่า องค์กรธุรกิจนั้น ๆ จะดีหรือไม่ ก็มักจะตัดสินใจจากสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับพนักงานขององค์กรที่ตนติดต่อด้วย ว่าเป็นภาพบวกหรือลบ เพราะในสายตาของลูกค้าเขาจะคิดว่าพนักงานคือตัวแทนขององค์กรนั่นเอง (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย - ญี่ปุ่น) ดังที่พระมหาธมมะคันธีได้กล่าวไว้ว่า ลูกค้าคือคนที่สำคัญที่สุดในสำนักงาน ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือโดยไปรษณีย์ ลูกค้าไม่พึงพาอาศัยเรา เราต่างหากที่พึงพาอาศัยเขา เราไม่ได้กำลังทำให้เขาชื่นชอบ เขาต่างหากที่ทำให้เราชื่นชอบด้วยการให้โอกาสเราทำเช่นนั้น

เพราะฉะนั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง (high quality of goods and/or service) (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 11)

การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าไม่ใช่เรื่องยากเย็นอะไรนัก แต่การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการเป็นเรื่องที่ต้องใช้เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆ มากมาย เพื่อชนะใจลูกค้าและกลับมาหาเราอีก และการให้บริการที่ด้นนั้นยังขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการว่ามีพื้นฐานอย่างไร แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับฝึกฝน การสะสมประสบการณ์ให้เกิดความชำนาญด้วย

จะเห็นได้ว่าการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจทุกประเภท และในเชิงธุรกิจ "งานบริการ" คือ อุตสาหกรรมที่ต้องแข่งขันและให้ลูกค้าเลือกโดยผู้ซื้อซึ่งมีอิทธิพลสูงสุดในปัจจุบัน (อมรา ผูกบุญเชิด. 2539) และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริการลูกค้าโดยตรง อีกธุรกิจหนึ่งคือ ธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินรูปแบบหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประชาชนเป็นจำนวนมาก เป็นแหล่งระดมเงินออมจากประชาชนที่สำคัญ ธนาคารพาณิชย์จะเป็นตัวกลางระหว่างนักลงทุนหรือผู้ประกอบการที่พิจารณาตัดสินใจลงทุนกับผู้ออมเงิน ได้แก่ ประชาชน บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ที่นำเงินที่เหลือจากการใช้จ่ายมาเก็บออมไว้กับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์ก็จะนำเงินออมนั้นออกให้กู้ยืม เพื่อการลงทุนทั้งทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม หรือพาณิชย์กรรมและอื่น ๆ (อนุรักษ์ มหาวิวัฒน์ . 2537 : 1) ชรินทร์ พิทยาวิวิธ ได้กล่าวถึงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์สรุปได้ว่า ธนาคารพาณิชย์ที่ดีจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะให้บริการ

แก่ผู้ออมทรัพย์ที่มีเงินฝาก โดยจะต้องพยายามให้ผู้ฝากได้รับความมั่นคง และมีความปลอดภัยในเงินที่ฝากไว้ให้มากที่สุดและในขณะเดียวกันธนาคารก็มีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหากำไรให้ได้มากที่สุด โดยการนำเงินที่มีผู้มาฝากออกให้กู้ หรือนำไปลงทุนต่อไป นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องสร้างความเชื่อมั่นเพื่อจูงใจให้มีผู้ฝากเงินมากฝากแล้วยังได้นำรูปแบบวิธีการในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการด้วย โดยถือว่าเป็นมาตรการหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศในระหว่างธนาคารต่างๆ ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน นอกจากนั้นแล้ว ชรินทร์ พินยาวิธิ ยังให้ความเห็นว่าการบริการที่ดีคือหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นธนาคารควรกระตุ้นให้พนักงานเอาใจใส่ในเรื่องนี้ให้มาก (ชรินทร์ พินยาวิธิ. 2534 : 28)

ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนรายได้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ปริมาณเงินฝากเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มขึ้นในอัตราค่อนข้างรวดเร็วมาก สาขานาการต่าง ๆ ได้รับอนุมัติให้เปิดดำเนินงานเพิ่มขึ้นมากมาย และการแข่งขันในระหว่างธุรกิจการธนาคารด้วยกันก็ทวีความรุนแรงมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ล้ำหน้าคู่แข่ง

แต่อย่างไรก็ตามยังไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้ เพราะความสามารถนี้มีโอกาสที่จะก้าวตามให้ทันอยู่เสมอ แต่ตัวที่วัดความสำเร็จในการบริการอย่างแท้จริงก็คือการให้บริการที่ดีของพนักงานในธนาคาร

ผู้ที่ทำธุรกิจธนาคารให้ประสบความสำเร็จก็ต้องมีเทคนิคในการทำงานให้เป็นฝ่ายเอาชนะใจลูกค้าให้ได้ เคล็ดลับของวิธีการชนะใจลูกค้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง ก็คือ "การสร้างความประทับใจในการให้บริการ ณ จุดขาย" และบริการ ณ จุดขายที่สำคัญที่สุดจุดหนึ่งของธนาคารก็คือ การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์หรือพนักงานเทลเลอร์ หรือบางแห่งเรียกพนักงานธนกร ที่มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า และทำหน้าที่ให้บริการรับ - จ่ายเงินนั่นเอง

บทบาทของพนักงาน Counter หรือพนักงาน Teller หรือพนักงานธนกร ในระยะหลัง ๆ นี้ จึงนับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นตามลำดับมา เพราะผู้บริหารธนาคารต่างค้นพบว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ด้านนี้มีอิทธิพลต่อการดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารได้อย่างดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องพบปะลูกค้าอยู่เป็นประจำตลอดเวลาตลอดทั้งวัน เพราะยังธุรกิจธนาคารเติบโตมากขึ้น เพียงใดพนักงานเหล่านี้ก็ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นเพียงนั้น และ ณ จุดปฏิบัติงานนี้ก็เป็นจุดสำคัญในการสร้างภาพพจน์หรือทำลายภาพพจน์ที่ดีของธนาคารโดยตรงอีกจุดหนึ่งด้วย (เจริญ เกษภูววัลย์. 2533 : 16)

ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารของธนาคาร จึงมีการเน้นเรื่องการคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติพิเศษให้มาทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะของการเป็นนักบริการที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา วิเคราะห์องค์ประกอบ คุณลักษณะของนักบริการที่ดีของธนาคาร เพื่อจะได้ทราบส่วนประกอบที่สำคัญของนักบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารในการคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า และเป็นแนวทางในการพัฒนานุเคราะห์ทางด้านนี้ให้มีคุณลักษณะของนักบริการที่ดีต่อไป

### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความสอดคล้องขององค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ จำแนกตามสายการศึกษาที่จบ

### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบลักษณะองค์ประกอบคุณลักษณะของการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคารฯ ว่ามีองค์ประกอบใดบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารฯ ในการคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า และเป็นแนวทางในการพัฒนานุเคราะห์ทางด้านนี้ให้มีคุณลักษณะของนักบริการที่ดี
2. เป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคารฯ

### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศไทย ประจำปี 2541 จำนวน 209 สาขา ซึ่งมีพนักงานธนาคารรวมทั้งสิ้น 1,254 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานธนาคารของนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศไทย ประจำปี 2541 จำนวน 934 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบคุณลักษณะของการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร มีทั้งหมด 6 ด้าน คือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์
2. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์
3. ด้านความรับผิดชอบ
4. ด้านการสื่อสาร
5. ด้านความสามารถในงาน
6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบ หมายถึง วิธีการทางสถิติที่ช่วยค้นหาลักษณะของตัวแปรหลาย ๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อให้ได้คุณลักษณะภายในที่ต้องการศึกษา

2. คุณลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้ คุณลักษณะเหล่านี้ประกอบด้วย คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อสาร ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการบริการ

2.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แสดงถึงความสนใจเป็นมิตร และรู้จักที่จะทักทายด้วยไมตรีจิต

2.2 ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช่อารมณ์ข่มขู่ มีความอดทน อดกลั้นให้อภัย เป็นคนที่มีความสุข ใจกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

2.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันใจ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว ไม่เฉื่อยชา พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่คุณลูกค้าต้องการ รวมทั้งแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ปราณีต

2.4 ด้านการสื่อความ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลด้วยวาจาที่ไพเราะ สุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ ฉะฉาน ไม่ห้วนสั้น และสามารถเลือกถ้อยคำที่จะสื่อออกได้เหมาะสม ชัดเจน มีศิลปการพูดผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่นได้ และไม่พูดปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม

2.5 ด้านความสามารถในงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง เฉลียวฉลาด ให้คำอธิบายที่ชัดเจน เป็นคนที่ช่างสังเกต มีไหวพริบปฏิภาณดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รู้จักใช้จิตวิทยา และปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถจดจำชื่อและรายละเอียดเบื้องต้นของลูกค้าได้ ตลอดจนเสริมภาพพจน์ขององค์กร

2.6 ด้านจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกว่า รักงานบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจ สมัยครใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือ มีไมตรีจิตกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น บริการมากกว่าที่คาดหวัง สุภาพ นอบน้อม อ่อนน้อมถ่อมตน มารยาทดี ให้เกียรติ มีสัมมาคารวะ ยกย่อง เคารพผู้อื่น รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม คุณธรรม มองโลกในแง่ดี และมีความยืดหยุ่น

2.7 สายการศึกษาที่จบ หมายถึง พนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ และไม่ใช้สายการศึกษารัฐกิจ

2.7.1 สายการศึกษารัฐกิจ ได้แก่ บริหารรัฐกิจ เศรษฐศาสตร์ บัญชี ฯลฯ

2.7.2 ไม่ใช่สายการศึกษารัฐกิจ ได้แก่ ศึกษาศาสตร์ นิติศาสตร์ ศิลปศาสตร์ ฯลฯ

3. พนักงานธนกร หมายถึง พนักงานที่ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานอยู่ประจำเคาน์เตอร์ คอยให้การต้อนรับลูกค้า และคอยให้บริการรับฝากเงิน ถอนเงิน ตามเช็คหรือตามเอกสาร เอกสารการเงินของธนาคารที่ลูกค้านำมาฝากหรือนำมาถอนเงินกับธนาคาร บางครั้งจะเรียกว่าพนักงาน เคาน์เตอร์ พนักงานเทลเลอร์

4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิต่ำอย่างน้อยปริญญาโททางการวัดผลการศึกษา และผู้มีประสบการณ์ในการทำงานธนาคารอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 5 ท่าน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีตามลำดับดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า
  - 1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ
  - 1.2 ความหมายของ "การบริการ"
  - 1.3 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
  - 1.4 ความสำคัญของการบริการที่ดี
  - 1.5 พนักงานธนกร
  - 1.6 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
  - 1.7 โครงสร้างหลักสูตรการศึกษา
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าการบริการ

#### 1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

##### 1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นวิธีการทางสถิติที่ช่วยค้นหาลักษณะของตัวแปรหลาย ๆ ตัว ที่มีสหสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นการลดจำนวนตัวแปรให้น้อยลง ซึ่งทำให้สามารถให้คำจำกัดความของตัวแปรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยตัดสินใจว่าควรศึกษาตัวแปรใดบ้าง และตัวแปรใดเกี่ยวข้องกับตัวแปรใด ดังที่ ส.วาสนา ประवालพฤกษ์ ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้ว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบยึดหลักที่ว่าตัวแปรหรือข้อมูลต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันนั้น เนื่องจากตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้มีองค์ประกอบร่วมกัน (Common Factor) สังกัดได้จากการจับกลุ่มของ ตัวแปรหรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนั้นสามารถใช้องค์ประกอบร่วมแทนตัวแปรกลุ่มนั้นได้ เป็นการลดจำนวนข้อมูลให้น้อยลง การจับกลุ่มของตัวแปรซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำให้ทราบถึงโครงสร้างและแบบแผนของข้อมูล ทำให้หาองค์ประกอบร่วมของตัวแปรได้ และสามารถหาน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแต่ละตัวได้ ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบนี้ สามารถอธิบายได้ถึงความแปรปรวนระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบนั้น อันแสดงถึงขนาด (Magnitude) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบ

ดังนั้น การวิเคราะห์องค์ประกอบจึงเป็นวิธีการทางสถิติที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเสนอชุดของตัวแปรหลาย ๆ ตัว ที่สัมพันธ์กันในรูปของตัวแปรสมมติ (Factor) ที่มีจำนวนน้อยลง (ส.วาสนา ประवालพฤษย์. ม.ป.ป. : 8 - 9)

การทำการวิเคราะห์องค์ประกอบมักจะทำใน 2 ลักษณะ คือ

1. ค้นหาว่ามีองค์ประกอบ อะไรบ้าง (Exploratory)
2. ยืนยันหรือทดสอบสมมติฐานว่ามีองค์ประกอบนั้น ๆ ในคุณลักษณะ (Trait) นั้นจริงหรือไม่ (Confirmatory)

จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

1. ช่วยบรรยายเกี่ยวกับโดเมน (Domain) ที่ต้องการศึกษา
2. ช่วยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา
3. ช่วยจัดประเภทของตัวแปร
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ร่วม (Functional Relations) ระหว่างตัวแปร
5. วิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบ (Factorial Structures) ของตัวแปรที่เป็นเกณฑ์และระบุตัวแปรที่จะเป็นประโยชน์ในสมการถดถอย
6. เป็นการพิสูจน์ข้อค้นพบของตนเองกับของผู้อื่น
7. ลดข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้ได้ลักษณะร่วมที่ซ่อนอยู่
8. ใช้ในการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)
9. ช่วยในการสร้างแบบวัดลักษณะต่าง ๆ

### วิธีวิเคราะห์ตัวแปร

เทคนิคการวิเคราะห์ตัวประกอบอาจสรุปได้ตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. สะกัดตัวประกอบจากเมตริกสหสัมพันธ์
2. ทำการหมุนแกนตัวประกอบที่สกัดได้ ซึ่งอาจทำโดยวิธีจัดให้ตัวประกอบเป็นอิสระต่อกัน หรืออาจทำได้โดยให้ตัวประกอบสัมพันธ์กันได้ แล้วแต่ธรรมชาติของตัวประกอบ
3. ทำการแปลความหมายตัวประกอบที่ได้รับ (อุทุมพร ทองอุไทย. 2523 : 19 - 20)

### ขั้นตอนในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

1. การเตรียมข้อมูล
2. การสร้างเมตริกสหสัมพันธ์หรือเมตริกความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วม
3. การสกัดตัวประกอบ

4. การหมุนแกน
5. การสร้างมาตราองค์ประกอบ (Factor Scale)

## 1.2 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สุชาติ คิวงค์. 2537 : 19) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 3) ได้กล่าวว่า บริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายบริการ

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (2534 : 4) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า "การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีเงื่อนไขที่ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิษาศัยไมตรี" และผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้และต้องเป็นการให้ที่ผู้รับเกิด "ความประทับใจ" ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลป์ที่ชักจูงให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพอใจ และกลับมาใช้บริการของเราอีก

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอริยาศัยเป็นพื้นฐาน

เดอะมอลล์ (2538 : 2) ได้กล่าวว่า การบริการหมายถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าธุรกิจหรือกิจการใด ๆ จะต้องมีการบริการอยู่ด้วยเสมอ และจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ

บริษัทสยามทีวี (2539) ได้กล่าวว่า การบริการคือการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของธรรมชาติมนุษย์

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้สนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

พรเทพ ปิยวัฒนเมธา (2536 : 58) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

เดชา ทองสุวรรณ และปกรณ์ ศรีคอนไฟ (วิชัย สวนประดิษฐ์. 2536 : 37 อ้างอิงมาจาก เดชา ทองสุวรรณ และปกรณ์ ศรีคอนไฟ. 2533) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการหมายถึงการอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้สะดวกถูกต้อง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) ได้กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

นฤมล โชติเวช (2539 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service mind ว่าเป็นการ "ให้" กับลูกค้าจาก "ใจ" ลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งที้ออกมาจากสายตาของเรา

ซอร์ (สันทัด จีระธรรมสุนทร. 2534 : 11 ; อ้างอิงมาจาก John C.Show. 1990 : 9) ได้นิยามของการบริการไว้ว่า "การบริการถูกบริโภคในขณะที่ทำการผลิต" เพราะฉะนั้นใครก็ตามที่เป็นผู้ "กระทำ" หรือ "ให้" การบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณภาพ

World Book Encyclopedia Dictionary (ปลายฝัน สุขารมณ์. 2521 ; อ้างอิงมาจาก World Book Encyclopedia Dictionary. 1963) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า Service (บริการ) ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ, การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 1988 : 477) ได้อธิบายความหมาย ของการบริการไว้ว่า "เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอพ่วงไปกับสินค้าที่จับต้องได้

เค เจ บลอยส์ (K.J.Blois. 1974 : 157) ได้ให้นิยามของ "การบริการ" ว่า คือ กิจกรรมที่เสนอขึ้นเพื่อการขาย ทำให้เกิดผลกำไรแก่ผู้ขาย และความพอใจแก่ผู้บริโภคโดยไม่ทำให้ตัวสินค้านั้นเปลี่ยนสภาพไป

คริสเตียน กรูรูส (Christain Gronroos. 1990 : 27) ได้นิยามไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีผู้คนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่ กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถ ทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

### 1.3 คุณลักษณะการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากร ผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่น และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีบุคลิกภาพดี
10. สุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
12. อารมณ์ดี
13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา
15. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น
18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

20. นิเทศงานได้

21. มีคุณธรรม

วีระพงษ์ - เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์การด้วย
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 17) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
2. บุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มิใช่ไตร่ตรอง
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูดหรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ

10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ

11. งามอาจ และรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ

ธวัช สุวุฒิกุล (2537 : 68) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ให้บริการ ดังนี้

1. สุภาพอ่อนโยน
2. สมานฉันท์
3. สนทนาทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ใบน้ำยิ้มแย้ม
2. กิริยาแสดงความนอบน้อม
3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อาทิ กิริยา แต่งกาย ส่ายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
10. มารยาทการสื่อข้อความ งดงาม ทั้งกาย วาจา

พิศมัย ปโชติการ (2538 : 43 - 44) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ปราณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่ว ว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา

2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวจและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้ที่มีความสำคัญ

4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ ในการพูดชักชวนแขกให้ใช้บริการ

5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะที่เดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

6. มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา

7. รักงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด

8. เป็นพนักงานขายที่ดี

นันทนา นันทวโรภาส (2539) ได้กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ 5 อย่าง ดังนี้

1. ยิ้มแย้ม
2. ยกย่อง
3. ยืดหยุ่น
4. ยอมแพ้
5. ยุติธรรม

ชนินทร์ พิทยาวิธ (2533) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะแสรังทำเป็น

ไม่เข้าใจ

6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน

11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

เจริญ เกษภูววัลย์ (2533 : 18) กล่าวว่า คุณสมบัติของพนักงานประจำเคาน์เตอร์ในยุคปัจจุบัน มีดังนี้

1. รูปร่างหน้าตาดี
2. แต่งกายดี
3. มารยาทดี
4. ความรู้ดี
5. ยิ้มเป็น

เดอะมอลล์ (2538 : 9) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวัง  
สิ่งตอบแทน

2. ความอดทน อดกลั้น สุขุม เยือกเย็น (Persistence)
3. การจดจำ (Memory) เรื่องราวต่าง ๆ
4. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
5. ความจริงใจ (Sincerity)
6. มีไหวพริบ (Tact)
7. มีอัธยาศัย (Courtesy)
8. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
9. ความเป็นมิตร (Friendliness)
10. ความสามารถในการประยุกต์ (Application)

บริษัท สยามทีวี จำกัด (2539) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความสามารถ
  - มีความรอบรู้ เข้าใจในงานของตนอย่างแท้จริง
  - รอบรู้เรื่องราวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

- มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์
- 2. การแต่งกาย
  - สะอาดสะอ้าน
  - ทรงผมเรียบร้อย
  - เหมาะสม
  - มือเล็บสะอาด
- 3. กิริยาท่าทาง
  - สุภาพ อ่อนน้อม
  - รักษาอารมณ์มั่นคง
  - กระตือรือร้น
  - ฉลาด มีไหวพริบ
  - ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
  - พุดจาฉะฉาน
- 4. วิธีติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า
  - ดำเนินการด้วยวิธีที่เหมาะสม
  - แสดงความเห็น
  - ให้คำอธิบายที่ชัดเจน
  - เต็มใจ จริ่งใจที่จะให้บริการ
  - สนใจ เต็มใจตอบ
  - จำลูกค้าได้ดี
  - ช่างสังเกต
  - รู้จักลูกค้าแต่ละประเภท
  - รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี
- 5. นิสัยใจคอ
  - มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
  - ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มิไม่ตรีจิต

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น (วีดีโอ : 1.) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการจะต้องประกอบด้วย

1. มีความรู้และรอบรู้ในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2. บุคลิกลักษณะ (แสดงออก อาทิ ปฏิกิริยา การแต่งกาย การใช้ส่ายตา พุฒา  
สุขภาพร่างกาย)
3. มารยาททางการสื่อสาร ความ แสดงออกด้วยกิริยาที่งดงามทั้งกาย วาจา การเลือก  
ใช้ถ้อยคำ หลีกเลี่ยงใช้คำตอบห้วนสั้น
4. อารมณ์ ต้องควบคุมอารมณ์ อิ่มเย็นแจ่มใส
5. การมีหัวใจบริการ

พาซูราแมน ไชร์ทานเนล และแบร์รี (Parsuraman V.A. Zeithanel and L. Barry, 1985, pp. 79 - 81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย  
ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ คุณลักษณะของการบริการที่ดี  
 พอดีสรุปคุณลักษณะของการเป็นพนักงานบริการที่ดีไว้เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 6 ด้าน  
 ดังต่อไปนี้

- 1. ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 2. ด้านการควบคุมอารมณ์
- 3. ด้านความรับผิดชอบ
- 4. ด้านการสื่อสาร
- 5. ด้านความสามารถในงาน
- 6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ

ซึ่งสามารถสรุปรายชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่เหมือน ๆ กัน  
 ไว้ในกลุ่มเดียวกันได้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปบุคคล/กลุ่มบุคคล ที่กล่าวถึงคุณลักษณะการบริการจากการศึกษาค้นคว้า

| บุคคล/กลุ่มบุคคล                  | คุณลักษณะที่ดี |   |    |   |    |    |
|-----------------------------------|----------------|---|----|---|----|----|
|                                   | 1              | 2 | 3  | 4 | 5  | 6  |
| เดชา ทองสุวรรณ และปรกรณ์ ศรีคอนไฟ |                |   | /  |   |    |    |
| พรเทพ ปิยวัฒนเมธา                 |                |   | /  |   |    |    |
| นันทนา นันทวโรภาส                 | /              |   |    |   |    | /  |
| เจริญ เจษฎาวัลย์                  | /              |   |    |   | /  | /  |
| ธวัช สุวดีกุล                     |                | / |    | / |    | /  |
| วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์           | /              |   | /  |   | /  | /  |
| พาราซูแมน และคนอื่น               |                |   | /  | / | /  | /  |
| เดอะมอลล์                         | /              | / | /  |   | /  | /  |
| สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น | /              | / |    | / | /  | /  |
| ชินินทร์ พิทยาวิวิธ               | /              | / | /  | / |    | /  |
| สมชาติ กิจยรรยง                   |                | / | /  | / | /  | /  |
| อมรา ผูกบุญเขต                    | /              | / | /  | / | /  | /  |
| พิสมัย ปิโสดิการ                  | /              | / | /  | / | /  | /  |
| บริษัท สยามทิว จำกัด              | /              | / | /  | / | /  | /  |
| สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ     | /              | / | /  | / | /  | /  |
| รวม                               | 10             | 9 | 11 | 9 | 10 | 13 |

#### 1.4 ความสำคัญของการบริการที่ดี

เนื่องจากการบริการลูกค้าจำเป็นว่าเป็นกิจกรรมหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม จะต้องกำหนดให้มีขึ้นในกิจการของตน ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการในธุรกิจได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าที่จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการขายให้ได้มากขึ้น เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า และลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ยิ่งการดำเนินธุรกิจ ในภาวะที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น การบริการลูกค้าก็จะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจพบว่า ลูกค้าอาจจะเปลี่ยนแปลงการติดต่อทันที เมื่อพบว่าการบริการลูกค้าไม่เป็นที่พอใจและไปแสวงหา กิจการที่ให้บริการที่ดีกว่า (เดอะมอลล์)

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อ การให้บริการที่ดีย่อมมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน

ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอ ว่า "การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ"

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 15)

การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในอนาคต

### 1.5 พนักงานธนกรประจำธนาคาร

พนักงานเหล่านี้นิยมเรียกกันว่า "พนักงานรับ-จ่ายเงิน" หรือ "พนักงานการเงิน" หรือ บางธนาคารอาจเรียกชื่อทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Counter บ้าง ทือเมริกาก็นิยมเรียกชื่อว่า "พนักงาน Teller"

พนักงานธนาคารที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงินหน้าเคาน์เตอร์ ของแต่ละธนาคาร อาจถูกกำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติตามกมยแตกต่างกันไปตามธุรกิจ และวิธีการจัดการงาน ภายในของธนาคารนั้น แต่จะขอสรุปหน้าที่หลัก ๆ ของพนักงานธนกรไว้ดังนี้ (เจริญ เกษภูวาลัย. 2533 : 31 - 33)

#### 1) การรับเงิน

- การรับเงินสด เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้า
- การรับเช็ค ตราสารการเงินที่นำเข้าบัญชีของลูกค้า
- การรับชำระหนี้ รับชำระค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

#### 2) การจ่ายเงิน

- การจ่ายเงินสดตามเช็คลูกค้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
- การจ่ายเงินสดตามใบถอนเงินของลูกค้าบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์/เงินฝาก

ประจำ และเงินฝากพิเศษลักษณะอื่น

- การจ่ายเงินสดตามตราสารการเงินของธนาคารฯ เช่น แคชเชียร์ เช็ค/ตราฟ และเช็คลักษณะพิเศษอื่น ๆ หรือเอกสารการจ่ายเงินลักษณะอื่น

- 3) การเบิกเงินและรักษาตัวเงินสดในมือ
  - การเบิกเงินสดจากแคชเชียร์มาสำรองจ่ายให้ลูกค้า
  - การดูแลรักษาตัวเงินสดในมือที่เก็บไว้ระหว่างวัน
  - การจัดส่งมอบเงินสดให้แก่แคชเชียร์เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานประจำวัน
- 4) การจดบันทึกทะเบียนการรับ-จ่ายเงิน
  - การจดบันทึกทะเบียนหมายเลขที่ใช้สำหรับเรียกลูกค้า (บางธนาคารอาจใช้เหรียญที่มีหมายเลข บางธนาคารอาจใช้ตัวเป็นกระดาษที่มี Sequence Number)
  - การจดบันทึกทะเบียนการรับฝาก (Pay - in Book)
  - การจดบันทึกทะเบียนการจ่ายเงิน (Pay - out Book)
  - การจดบันทึกรายการใน Work Sheet อื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด
- 5) การตรวจนับเงิน และการตรวจสอบเอกสาร ตราสารการฝากเงิน
  - การตรวจนับเงินสดที่ลูกค้าฝากเข้า หรือที่จะจ่ายออกไปให้แก่ลูกค้า
  - การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเช็ค หรือตราสารการเงินที่ลูกค้านำมาฝากเข้าบัญชี หรือที่มายื่นขอถอนเงิน
  - การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของสลิป และเอกสารของธนาคารที่ลูกค้ายื่นนำฝาก หรือที่มายื่นขอถอนเงินสด
- 6) การพิสูจน์ความถูกต้องของยอดเงินสดคงเหลือในมือ
 

การตรวจนับยอดเงินสดในมือกับสมุดทะเบียนจรายการขึ้นต้นว่ามียอดถูกต้องตรงกันก่อนจะส่งมอบเงินให้แก่แคชเชียร์ และส่งมอบทะเบียนบันทึกการจรายการขึ้นต้นให้แก่ผู้อื่นต่อไป เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานประจำวัน
- 7) การดูแลรักษาเอกสารหลักฐานการรับฝากเงิน
 

สมุดคู่ฝาก หรือใบรับฝาก หรือใบฝากเงิน ที่ลูกค้านำมาฝากกับธนาคารและยังไม่มีรับหรือรายที่ลืมทิ้งไว้เป็นหน้าที่ของพนักงานธนกร จะต้องดูแลรักษาให้ปลอดภัยและติดต่อกับลูกค้าให้มารับคืนต่อไป
- 8) การจัดธนบัตร
 

การตรวจซ่อมธนบัตรที่ชำรุด หรือการจัดแยกธนบัตรชำรุด หรือการจัดแยกประเภทธนบัตรไว้ให้เป็นหมวดหมู่ ให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานระหว่างกัน
- 9) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น
 

ทำการประสานงานในเรื่องเกี่ยวกับการรับ - จ่ายเงินให้แก่ลูกค้า เช่น การประสานงานกับหน่วยบัญชีเงินฝากลูกค้า หรือการประสานงานกับหน่วยบริการเงินโอน หรือหน่วยการเงินอื่น

10) การต้อนรับลูกค้า และการให้คำแนะนำเมื่อลูกค้าสอบถาม จะเห็นได้ว่า พนักงานผู้ทำหน้าที่จะถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานอยู่ประจำหน้าเคาน์เตอร์ คอยให้การต้อนรับลูกค้า และคอยให้บริการเงินฝาก การถอนเงิน ตามเช็คหรือตามเอกสาร ตราสารการเงิน ที่ลูกค้านำมาฝาก หรือนำมาถอนเงินกับธนาคาร

ฉะนั้น ภารกิจอันยิ่งใหญ่และสำคัญที่สุดของพนักงานที่ธนาคารได้จัดให้ไว้ต้อนรับลูกค้า และคอยให้บริการเรื่องการรับ - จ่ายเงิน ณ เคาน์เตอร์ ก็คือจะต้องเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกราย ด้วยการให้บริการที่ดี

### 1.6 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารนครหลวงไทยเดิมมีชื่อว่า "ธนาคารนครหลวงไทยแห่งประเทศไทย จำกัด" ก่อตั้งขึ้นระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ด้วยเงินทุนครั้งแรก 1 ล้านบาท เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2484 มีสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่อาคาร 5 ถนนราชดำเนินกลาง เขตพระนคร แขวงชนะสงคราม กรุงเทพฯ (ปัจจุบันเป็นธนาคารนครหลวงไทย สาขาราชดำเนิน) ซึ่งในวันเปิดทำการ หลวงประดิษฐ์มนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีกระทรวงการคลังเป็นประธานในพิธีเปิด ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2484 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ได้รับตราตั้งให้เป็นธนาคารในพระบรมราชูปถัมภ์ รวมทั้งพระราชทานเครื่องหมายรูปชฎาเปล่งรัศมี เพื่อเป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคาร ซึ่งเป็นธนาคารเดียวที่ได้รับเกียรติอันสูงส่งนี้ จนถึงปัจจุบันนี้

คณะกรรมการชุดแรกของธนาคารมี หลวงธำรงนาวาสวัสดิ์ (พลเรือตรีถวัลย์ ธำรงนาวาสวัสดิ์) เป็นประธานกรรมการ และขุนนิรันดร์ชัย เป็นรองประธาน พร้อมด้วยคณะกรรมการอีก 7 ท่าน คือ

1. นายชุนห์ บิณฑานนท์
2. ร.อ.วัน รุยาพร
3. ขุนวิมล สรกิจ
4. นายโลวเตี้ยกชวน บุลกุล
5. นายจุนทร ลำชา
6. พระทำนุธิพล
7. พระองค์เจ้าพระวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าภาณุพันธุ์ ยุคล

ในปี 2487 ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่เลขที่ 13 ถนนอนุวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ เพื่อใช้ทำการแทนอาคารเก่า เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2506

ต่อมาวันที่ 14 เมษายน 2524 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ได้ย้ายสำนักงานใหญ่อีกครั้งหนึ่งมาตั้งอยู่เลขที่ 1101 ศูนย์การค้าเมโทร ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ และทำพิธีเปิดเป็นทางการในวันที่ 24 พฤษภาคม 2524 ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน

ต่อมาธนาคารฯ ได้นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2537 และในปี พ.ศ.2537 ธนาคารฯได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน และเปลี่ยนชื่อเป็น "ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)" ธนาคารนครหลวงไทยได้ก่อตั้ง และเปิดดำเนินการเพื่อมุ่งให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า ประชาชน อย่างเปี่ยมคุณภาพ ซึ่งจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงของพนักงาน และผู้บริหารธนาคารฯ ก็ได้พิสูจน์ให้เห็นเมื่อได้รับการประกาศให้รับรางวัลที่น่าภาคภูมิใจ เริ่มจากผู้บริหารของธนาคารฯ ได้รับรางวัลนายธนาคารแห่งปี 2532 และ 2533 สองปีติดต่อกัน จากวารสารการเงินธนาคาร และนิตยสารดอกเบี๋ย รางวัลบริษัทที่เด่น จากหนังสือพิมพ์เส้นทางเศรษฐกิจประจำปี 2533 รางวัลธนาคารแห่งปี 2537 และ 2538 สองปีติดต่อกัน จากวารสารการเงินธนาคาร ภายใต้การบริหารงาน โดย ดร.สม จาตุศรีพิทักษ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

จากความสำเร็จที่ปรากฏแก่ธนาคารนครหลวงไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เกิดจากความไว้วางใจ ความปรารถนาดีจากลูกค้าทุกระดับสม่ำเสมอ ซึ่งธนาคารฯ ตระหนักดีว่านี่คือสิ่งสำคัญที่สุด ธนาคารฯ จึงมีเจตนารมณ์อันแน่วแน่และมุ่งมั่น พร้อมทั้งจะพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ โดยในปัจจุบันธนาคารมีบริการไว้รองรับความต้องการของลูกค้าหลายประการ และได้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสถาบันเป็นระบบ BPI (Business Process Improvement) เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า รายได้สโลแกนของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ว่า "ใส่ใจดูแลคุณ"

ในปัจจุบันธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีการขยายตัวของธุรกิจและพัฒนาความมั่นคงขึ้นเป็นลำดับ เพื่ออำนวยความสะดวก และบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง ธนาคารฯได้ดำเนินการขยายจุดขายในทุกรูปแบบ ครอบคลุมพื้นที่ โดยในปัจจุบันธนาคารฯ มีสาขาภายในประเทศทั้งหมด 209 สาขา 27 สำนักงานเขต 7 ภาค ดังนี้

### สำนักงานภาค 1

#### สำนักงานเขต 1

สาขาสีพระยา สีลม พระราม 4 อโศก ย้อยธนียะ สาธุประดิษฐ์ เพลินจิตเซ็นเตอร์

พระราม 3

สำนักงานเขต 2

สาขาห้วยขวาง ตลาดพร้าว อนุสาวรีย์ชัย รัชดาภิเษก สุทธิสาร ย่อยโชคชัย 4 ย่อย  
ตลาดพร้าว 80 ศาลอุทธรณ์ อโศก-ดินแดง รัชดา-ห้วยขวาง

สำนักงานเขต 3

สาขาสำโรง เพชรบุรีตัดใหม่ ย่อยปู่เจ้าสมิงพราย พัฒนาการ ย่อยทองหล่อ ย่อย  
คลองตัน ย่อยตลาดสำโรง

สำนักงานเขต 4

สาขาประเวศน์ กิ่งแก้ว เทพารักษ์ บางปู ย่อยสมุทรปราการเมืองใหม่ - บางพลี

สำนักงานภาค 2สำนักงานเขต 5

สาขารามอินทรา สุขุมวิท 2 รามคำแหง สุขุมวิท 1 สุขุมวิท 3 ย่อยแฟชั่นไอส์  
แลนด์ ลำลูกกา

สำนักงานเขต 6

สาขาบางบัวทอง ปากเกร็ด วงศ์สว่าง ย่อยนนทบุรี ย่อยรัตนาธิเบศร์

สำนักงานเขต 7

สาขาทลาดหมีอชิต คลองหลวง สี่มุมเมือง-รังสิต แจ้งวัฒนะ รังสิต-คลอง 3  
ย่อยสะพานใหม่-ดอนเมือง ย่อยสรองประภา ย่อยนวนคร

สำนักงานเขต 8

สาขาราชดำเนิน เจริญผล ท่าพระจันทร์ เทเวศร์ ปิ่นเกล้า ย่อยเจริญสุขนิทวงศ์ 35  
ย่อยปากคลองตลาด ย่อยโบบี๋ ย่อยบางขุนนท์

สำนักงานภาค 3สำนักงานเขต 9

สาขาสำเพ็ง สามย่าน เขาวราช สีแยกบ้านแขก อนุวงศ์ ย่อยเจริญกรุง ย่อยท่าดินแดง  
ย่อยพาหุรัด ย่อยเจริญนคร

สำนักงานเขต 10

สาขางเวียนใหญ่ วุฒากาศ พระประแดง ย่อยสำเหร่ ย่อยตลาดพลู รัชดา - ท่าพระ  
ย่อยเจริญฯ 13 ย่อยประชาอุทิศ

สำนักงานเขต 11

สาขาบางแค สามพราน นครชัยศรี อ้อมน้อย หนองแขม

สำนักงานเขต 12

สาขากระทุ่มแบน มหาชัยเมืองใหม่ บางมด ย้อยตลาดมหาชัย ย้อยคลองครุ  
บางบอน สมุทรสาคร

สำนักงานภาค 4สำนักงานเขต 13

สาขาจันทบุรี ระยอง พัทยา ห้วยสระทอน ชลบุรี มาบตาพุด แหลมฉบัง นิคมพัฒนา  
ศรีราชา

สำนักงานเขต 14

สาขาปราจีนบุรี สระแก้ว วังน้ำเย็น ฉะเชิงเทรา อรัญประเทศ นาดี ย้อยวังสมบูรณ์

สำนักงานเขต 15

สาขาสระบุรี ลพบุรี ตากลิ ท่าเรือ-อยุธยา นครนายก บ้านหมอ สิงห์บุรี ย้อยช่องแค  
ย้อยหางน้ำสาคร

สำนักงานเขต 16

สาขาสุพรรณบุรี อยุธยา สามชุก เสนา อ่างทอง ด่านช้าง ไรจนะ ลาดบัวหลวง  
ย้อยบางซ้าย

สำนักงานภาค 5สำนักงานเขต 17

สาขาปากน้ำโพ ตาก เขื่อนภูมิพล สวรรคโลก พิชณุโลก แม่สอด กำแพงเพชร  
ย้อยหนองเบน ย้อยวังเจ้า ตากลิ

สำนักงานเขต 18

สาขาเชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน พะเยา สบตุย สันป่าข่อย เชียงราย แม่สาย ย้อยสันทราย

สำนักงานเขต 19

สาขานครราชสีมา นางรอง สุรินทร์ อุบลราชธานี ปากช่อง สามแยกปักธงชัย  
หัวน้ำใหญ่

สำนักงานเขต 20

สาขาอุดรธานี ขอนแก่น ร้อยเอ็ด หนองคาย นครพนม มุกดาหาร

สำนักงานภาค 6สำนักงานเขต 21

สาขาราชบุรี ดำเนินสะดวก สมุทรสงคราม อัมพวา โพธาราม หัวหิน เพชรบุรี  
บ้านแพ้ว ย่อยโพหัก

สำนักงานเขต 22

สาขาบ้านโป่ง นครปฐม กาญจนบุรี ท่าม่วง ท่าเรือ-กาญจนบุรี กำแพงแสน บางเลน  
ย่อยถนนบวร ทองผาภูมิ

สำนักงานเขต 23

สาขาบ้านดอน เกาะสมุย หลังสวน พุนพิน ระนอง เกาะพังงา ย่อยบ้านนาเดิม  
ย่อยหาดเลว ชุมพร

สำนักงานภาค 7สำนักงานเขต 24

สาขาตะกั่วป่า ท้ายเหมือง พังงา ถลาง ภูเก็ต หาดป่าตอง หาดกะรน

สำนักงานเขต 25

สาขานครศรีธรรมราช ปากพนัง พังงา กระบี่ อ่าวลึก เกาะลันตา

สำนักงานเขต 26

สาขาหาดใหญ่ ตรัง พัทลุง ห้วยยอด กันตัง ย่านดาขาว สงขลา

สำนักงานเขต 27

สาขายะลา ปัตตานี นราธิวาส เบตง สายบุรี สุไหง-โกลก

สำหรับเครือข่ายทางต่างประเทศนอกเหนือจากธนาคารฯ ตัวแทนที่กระจายอยู่ใน  
ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกแล้ว ธนาคารฯ ยังมีสาขาในต่างประเทศ 2 สาขา คือ สาขาพนมเปญ  
ประเทศกัมพูชา และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน มีสำนักงานผู้แทนต่างประเทศ 3 สำนักงาน คือ  
สำนักงานตัวแทน ณ กรุงย่างกุ้ง ประเทศสหภาพพม่า และสำนักงานตัวแทน ณ เมืองซัวเถา  
ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และสำนักงานตัวแทน ณ กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม

## 1.7 โครงสร้างหลักสูตรการศึกษา

### หลักสูตรในสายการศึกษารัฐกิจ

#### คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจ เอกชนทุกด้าน ภาระหน้าที่ของสายงานต่าง ๆ ในการบริหารธุรกิจ อันได้แก่ การจัดการทั่วไป การเงินและการธนาคาร การบัญชี การตลาด การผลิต การบริหารงานบุคคล และพฤติกรรมองค์กร สถิติ และข้อมูลทางธุรกิจ การบริหารระบบข้อมูลธุรกิจ ธุรกิจการประกันภัย ประกันชีวิตและสุขภาพ

โครงสร้างหลักสูตร หลักสูตรบัญชีบัณฑิต หลักสูตรการบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรสถิติศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วยหมวดวิชาต่าง ๆ ดังนี้ (กองบริการการศึกษา ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 18)

1. หมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป (35 - 43 หน่วยกิต) ประกอบด้วย วิชาในสาขา สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์
2. หมวดวิชาแกน (40 - 61 หน่วยกิต) ประกอบด้วย วิชาพื้นฐานทางบริหารธุรกิจ การบัญชี คณิตศาสตร์ และสถิติ เช่น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมาย หลักการบัญชี ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แคลคูลัส สถิติธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์
3. หมวดวิชาเอกของสาขาวิชา (28 - 48 หน่วยกิต) ประกอบด้วยวิชาเฉพาะของแต่ละสาขาวิชาที่เลือกเรียน
4. หมวดวิชาเลือก (6 - 17 หน่วยกิต) ส่วนใหญ่จะเป็นวิชาที่เปิดสอนในคณะ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แบ่งออกเป็น 7 สาขาวิชา คือ (สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2539 : 145)

1. สาขาวิชาการบัญชี
2. สาขาวิชาการเงินการธนาคาร
3. สาขาวิชาการตลาด
4. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ
5. สาขาวิชาบริหารอุตสาหกรรม
6. สาขาวิชาการบริหารการขนส่งระหว่างประเทศ
7. สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

โครงสร้างและองค์ประกอบของหลักสูตร สอบได้ครบทุกรายวิชาไม่น้อยกว่า 138 หน่วยกิต ดังนี้

1. วิชาพื้นฐานทั่วไป 30 หน่วยกิต

2. วิชาเฉพาะด้าน 96 หน่วยกิต

2.1 วิชาแกนร่วมบังคับ 57 หน่วยกิต

วิชาที่นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และการบัญชีทุกคนจะต้องศึกษา เป็นวิชาแกนร่วมบังคับ รวม 57 หน่วยกิต คือ วิชาธุรกิจกับสังคม, หลักกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ, การภาษีอากร, การบัญชีการเงิน, การเงินธุรกิจ, หลักการตลาด, หลักการบริหาร, หลักเบื้องต้นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ, สถิติธุรกิจ, การบริหารงานผลิต, การประมวลข้อมูลทางธุรกิจโดยคอมพิวเตอร์, การพัฒนาทักษะการบริหาร, การบริหารกลยุทธ์, หลักเศรษฐศาสตร์ 1 และ 2, โครงสร้างภาษาและกลวิธีการอ่าน, โครงสร้างภาษาและการฟัง - การพูด 1, ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ 1 และ 2

2.2 วิชาเอก 39 หน่วยกิต

#### คณะบริหารธุรกิจ

โครงสร้างหลักสูตร หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แบ่งเป็น 5 ภาควิชา คือ ภาควิชาการเงิน, การจัดการ, การจัดการผลิต, การตลาดและบัญชี (คณะกรรมการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2537 - 2538 : 77)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตทุกภาควิชาจะต้องเรียนวิชาในหลักสูตรไม่น้อยกว่า 146 หน่วยกิต

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป 37 หน่วยกิต ประกอบด้วย กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และพลศึกษา

2. หมวดวิชาเฉพาะ 103 หน่วยกิต ประกอบด้วย

- วิชาแกน 54 หน่วยกิต

- วิชาเฉพาะบังคับ 34 หน่วยกิต

- วิชาเฉพาะเลือก 15 หน่วยกิต

3. หมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต

สำหรับวิชาแกน 54 หน่วยกิต หลักสูตรบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย วิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค 1, 2 เศรษฐศาสตร์มหภาค 1, หลักการบัญชีเบื้องต้น, การบัญชีการเงิน, การบัญชีบริหาร, การเงินธุรกิจ, หลักการจัดการ, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ, กฎหมายธุรกิจสัญญาพาณิชย์, ระบบภาษีอากรธุรกิจ, สถิติธุรกิจ, การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจ, นโยบายธุรกิจ, การจัดการการผลิต, สหกรณ์เบื้องต้น, หลักการตลาด, การประมวลด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

### คณะเศรษฐศาสตร์

เศรษฐศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาถึงพฤติกรรมของสังคม และบุคคลในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด เพื่อการผลิตสินค้าและบริการ และแจกจ่ายไปยังบุคคลในสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ศึกษาจะมีความรู้และความเข้าใจถึงภาวะเศรษฐกิจ ปัญหา และเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น พอที่คาดคะเนเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และรู้แนวทางในการแก้ไข ปัญหาเศรษฐกิจต่าง ๆ ได้ (การบริการการศึกษาฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 40)

โครงสร้างหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 - 2544 : 332)

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป 52 หน่วยกิต
2. หมวดวิชาเฉพาะ 90 หน่วยกิต
  - 2.1 วิชาบังคับเศรษฐศาสตร์ 36 หน่วยกิต
  - 2.2 วิชาชีพเศรษฐศาสตร์ (วิชาเอก) 39 หน่วยกิต
  - 2.3 วิชาโทนอกคณะหรือเลือกเรียนวิชาในคณะฯ 15 หน่วยกิต
3. หมวดวิชาเลือกเสรี

สำหรับวิชาบังคับเศรษฐศาสตร์ 36 หน่วยกิต ประกอบด้วย วิชาเศรษฐศาสตร์ จุลภาค 1, 2 เศรษฐศาสตร์มหภาค 1, 2 ประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ, ประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ, คณิตศาสตร์ สำหรับนักเศรษฐศาสตร์, สถิติสำหรับนักเศรษฐศาสตร์, เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและภูมิศาสตร์, วิจัยทางเศรษฐศาสตร์, วิเคราะห์เศรษฐกิจประเทศไทย, สถิติเศรษฐศาสตร์

### หลักสูตรที่ไม่ใช่สายการศึกษารัฐกิจ

#### คณะครุศาสตร์

ครุศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยวิชาชีพของครูและบุคลากรทางการศึกษา จัดเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษา การเตรียมกำลังคน และการพัฒนาคุณภาพประชากรของประเทศ นับได้ว่าวิชาครุศาสตร์เป็นวิชาชีพที่เป็นหัวใจของการลงทุนระยะยาว เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง (กองบริการการศึกษาฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 9)

โครงสร้างหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย หมวดวิชาต่าง ๆ ดังนี้

1. หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป (35 หน่วยกิต) ประกอบด้วย วิชาในสาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ
2. หมวดวิชาครู (37 - 71 หน่วยกิต) เป็นหมวดวิชาที่มุ่งให้ความรู้ ความเข้าใจ ทฤษฎีแนวปฏิบัติทางการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรวิชาครู มีประสบการณ์ทางวิชาชีพเพียงพอที่จะเป็นครูที่ดีต่อไป

3. หมวดวิชาเอก (34 - 68 หน่วยกิต) เป็นหมวดวิชาที่เลือกเรียนเพื่อเป็นเนื้อหาวิชาที่จะนำไปใช้สอนและเป็นพื้นฐานการศึกษาขั้นสูงต่อไป

4. หมวดวิชาเลือกเสรี (5 - 10 หน่วยกิต) เป็นหมวดวิชาที่เลือกเรียนตามความสนใจ

#### คณะศึกษาศาสตร์

การศึกษาในระดับปริญญาตรีของคณะศึกษาศาสตร์เป็นหลักสูตร 4 ปี ซึ่งมีทั้งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิต และศึกษาศาสตรบัณฑิต ในสาขาต่าง ๆ ดังนี้ (คณะกรรมการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2537 - 2538 : 273)

1. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์ - เกษตร)
2. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์ - พลศึกษา)
3. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (การสอนคณิตศาสตร์)
4. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (การสอนวิทยาศาสตร์)
5. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์ - พลศึกษา)
6. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์ - คหกรรมศาสตร์)
7. หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต (สุขศึกษา)
8. หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

โครงสร้างหลักสูตร ประกอบด้วย

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป
  - กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์
  - กลุ่มวิชาภาษา
  - กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์
  - กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์
2. กลุ่มวิชาเฉพาะด้าน
  - วิชาแกน
  - วิชาเฉพาะบังคับ
  - วิชาเฉพาะ
3. หมวดวิชาเลือกเสรี

สำหรับวิชาที่เรียนแล้วแต่วิชาเอกที่เรียน แต่วิชาแกนเฉพาะที่คณะศึกษาศาสตร์ต้องเรียนได้แก่ วิชาศึกษาศาสตร์พื้นฐาน, การใช้ภาษาไทยสำหรับการสอน, จิตวิทยาการศึกษา, ประสบการณ์วิชาชีพศึกษาศาสตร์ : การสังเกตและฝึกปฏิบัติงานครู, ประสบการณ์วิชาชีพศึกษาศาสตร์ : การฝึกสอน ฯลฯ

### คณะนิติศาสตร์

นิติศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ศึกษากฎเกณฑ์ความประพฤติของบุคคลที่อยู่ร่วมกันในสังคมประเภทหนึ่งที่มีผลบังคับแน่นอน ซึ่งเรียกกันว่ากฎหมาย ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และที่มีได้เป็นลายลักษณ์อักษร กฎหมายจึงเป็นส่วนสำคัญของสังคมที่กำหนดคตินิยาม หน้าที่ ความรับผิดชอบ บทบาทของบุคคลในทุกกิจกรรมและทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และความสงบเรียบร้อยขึ้น ในสังคมนั้น ๆ (กองบริการการศึกษา ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 14)

โครงสร้างหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย หมวดวิชาต่าง ๆ ดังนี้

1. วิชาพื้นฐานทั่วไป (30 หน่วยกิต) ประกอบด้วย วิชาในสาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษา วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์
2. วิชาเฉพาะด้าน (96 หน่วยกิต) เช่น กฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายนิติกรรม สัญญา กฎหมายหุ้นส่วนบริษัท กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กฎหมายภาษีอากร กฎหมายระหว่างประเทศ
3. วิชาเลือก (20 หน่วยกิต) เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ กฎหมายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กฎหมายสิทธิมนุษยชน กฎหมายการธนาคาร และกฎหมายเกี่ยวกับการลงทุน

### คณะนิเทศศาสตร์

นิเทศศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยศิลปะของการสื่อสารทุกประเภท ทุกระดับ โดยทางใดก็ตาม ไปยังมวลชนด้วยการใช้เทคนิควิชาการที่มีอยู่ เพื่อช่วยให้การสื่อสารของมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลอย่างเต็มที่ (กองบริการการศึกษา ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 15)

โครงสร้างหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย หมวดวิชาต่าง ๆ ดังนี้

1. หมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป (51, 57 หน่วยกิต) ประกอบด้วย วิชาต่าง ๆ ในสาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ภาษาและวัฒนธรรมไทย
2. หมวดวิชาชีพพื้นฐาน (33 หน่วยกิต) เป็นวิชาด้านหลักทฤษฎีและแผนปฏิบัติการพื้นฐานของวิชาการศึกษานิเทศศาสตร์ หมวดวิชานี้ประกอบด้วยวิชาต่าง ๆ คือ การหนังสือพิมพ์ เบื้องต้น นิเทศศาสตร์เบื้องต้น การถ่ายภาพเบื้องต้น การกระจายเสียงเบื้องต้น และวาทนิเทศเบื้องต้น

### 3. หมวดวิชาชีพ (48 - 59 หน่วยกิต) ประกอบด้วย

3.1 วิชาเอก (30 - 41 หน่วยกิต) เลือกเรียนเน้นหนักทางใดก็ได้ในสาขาวิชาตามความถนัด

3.2 วิชาเสริม (18 หน่วยกิต) เลือกเรียนวิชาอื่นที่สนใจในคณะนิเทศศาสตร์

4. หมวดวิชาเลือกเสรี (6 หน่วยกิต) เลือกเรียนวิชาต่าง ๆ ทั่วไป โดยความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา

### คณะรัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาเกี่ยวกับรัฐและสังคมการเมืองเปรียบเทียบ แนวความคิดและระบบทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (กองบริการการศึกษา ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 27)

โครงสร้างหลักสูตร หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วยหมวดวิชาต่างๆ ดังนี้

#### 1. วิชาบังคับของคณะ (62 หน่วยกิต)

1.1 วิชาการศึกษาทั่วไป (30 หน่วยกิต) ประกอบด้วยวิชาในสาขาวิชาสังคมศึกษา มนุษยศาสตร์ ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์

1.2 วิชาเบื้องต้น (32 หน่วยกิต) ประกอบด้วยวิชาต่าง ๆ เช่น หลักรัฐศาสตร์ การเมืองและการปกครองของไทย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย จิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์

2. วิชาบังคับสาขา (18 - 40 หน่วยกิต) ต้องเรียนวิชาบังคับตามสาขาวิชาที่เลือกเรียน

#### 3. วิชาเลือก (38 - 60 หน่วยกิต)

### คณะวิทยาศาสตร์

วิทยาศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ ซึ่งมนุษย์สะสมมาแต่อดีต จวบจนปัจจุบัน และต่อไปถึงอนาคตอย่างไม่รู้จักจบสิ้น เริ่มแต่ธรรมชาติรอบ ๆ ตัว จากองค์ประกอบที่เล็กที่สุดไปจนถึงใหญ่ที่สุดในเอกภพ ในแง่ที่ว่าสิ่งต่าง ๆ ในธรรมชาติมีความเป็นมาอย่างไร สัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร ลำดับการพัฒนาเป็นอย่างไร มีระเบียบแบบแผนและหลักเกณฑ์หรือไม่อย่างไร การเรียนวิทยาศาสตร์อาศัยรากฐานของการสังเกต การตั้งสมมติฐาน โดยใช้หลักปรัชญา และตรรกวิทยา พยายามสังเกต และวัดปริมาณเป็นตัวเลขออกมาเพื่อความแม่นยำ โดยอาศัยหลักทางคณิตศาสตร์ ดังนั้นส่วนสำคัญของการเรียนวิทยาศาสตร์ คือ การเรียนเกี่ยวกับเทคนิคในการสังเกตและทดลอง ผสมกับการประยุกต์ความรู้ทางคณิตศาสตร์ (กองบริการการศึกษา ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 29)

โครงสร้างหลักสูตร หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วยหมวดวิชาต่าง ๆ ดังนี้

1. หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป (21 หน่วยกิต) ประกอบด้วยวิชาในสาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และภาษาอังกฤษ
2. หมวดวิชาบังคับคณะ (42 หน่วยกิต) ประกอบด้วยวิชาพื้นฐานทางเคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ สังคมฯ และโครงการงานวิทยาศาสตร์
3. หมวดวิชาเอก (33 - 71 หน่วยกิต) ประกอบด้วยวิชาเฉพาะแต่ละสาขาวิชาที่เลือกเรียน
4. หมวดวิชาเลือก (9 - 34 หน่วยกิต)

#### คณะมนุษยศาสตร์

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วยสาขาวิชา คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 - 2544 : 84)

1. วิชาภาษาอังกฤษ
2. วิชาภาษาไทย
3. สาขาวิชาประวัติศาสตร์
4. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
5. สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส
6. สาขาภาษาเยอรมัน
7. สาขาวิชาปรัชญา
8. สาขาวิชาสื่อสารมวลชน
9. สาขาวิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา

#### โครงสร้างหลักสูตร

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ได้แก่ กลุ่มวิทยาศาสตร์, คณิตศาสตร์, มนุษยศาสตร์, สังคมศาสตร์ และกลุ่มภาษาต่างประเทศ
2. หมวดวิชาเอก

2.1 วิชาเอกบังคับ เช่น สาขาวิชาภาษาไทย จะประกอบไปด้วย วิชาความรู้ทั่วไปในการเรียน, การพัฒนาทักษะการเขียน, ความรู้ทั่วไปในการอ่านร้อยกรอง, ภาษาบาลีสันสกฤตในภาษาไทย, การอ่านเพื่อการวิเคราะห์, พรรณคดีวิจารณ์, พรรณกรรมปัจจุบัน, หลักการพูดเบื้องต้น, การวิเคราะห์โครงสร้างภาษาไทย

2.2 วิชาเอกเลือก เช่น สาขาวิชาภาษาไทย จะประกอบด้วย วิชาภาษาถิ่นของไทย คติชาวบ้าน ฯลฯ

3. หมวดวิชาโทเลือก เรียนจากสาขาใดสาขาหนึ่งจากคณะมนุษยศาสตร์

4. หมวดวิชาเลือกเสรี

จะเห็นได้ว่าโครงสร้างหลักสูตรการศึกษาทางด้านสายงานธุรกิจ และไม่ใช่สายงานธุรกิจจะมีวิชาเรียนทางพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน อาทิเช่น วิชาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ แต่ในส่วนของวิชาแกนหลักของหลักสูตรสายงานธุรกิจส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยวิชาหลักการบริหารการตลาด การผลิตสินค้าและบริการ การจัดการการเงินการธนาคาร บัญชี เป็นต้น ซึ่งจะเกี่ยวกับวิชาทางธุรกิจ โดยเน้นที่จะให้ผู้จบสายการศึกษานี้มีพื้นฐานในการประกอบอาชีพทางด้านธุรกิจ ซึ่งการบริการก็จะเป็นเรื่องหนึ่งที่สอดแทรกเข้ามาในวิชาของสายงานธุรกิจ ที่ผู้เรียนจะต้องได้รับ แต่สำหรับวิชาแกนของหลักสูตรที่ไม่ใช่สายงานธุรกิจ จะเน้นในแต่ละวิชาชีพเฉพาะด้าน เช่น คณะครุศาสตร์ ก็จะเน้นที่จะศึกษาเกี่ยวกับศึกษาศาสตร์พื้นฐาน การใช้ภาษาไทย จิตวิทยาการศึกษา หรือคณะนิติศาสตร์ ก็จะเน้นเกี่ยวกับกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการ

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การบริการ

ประภาศรี อมรสิน ชุติพร เปี่ยมสมบูรณ์ ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า เหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารเอง ซึ่งอาจใกล้บ้านหรือที่ทำงานก็ได้ รองลงมาตามลำดับ คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคง ปลอดภัยของธนาคาร และความประทับใจในบริการจากพนักงานธนาคาร และในส่วน of ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการธนาคาร 200 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอแนะความเห็นและปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้ อันดับที่ 1 ให้ปรับปรุงด้านความรวดเร็วของกระบวนการ 82 คำตอบ อันดับ 2 ให้ปรับปรุงด้านกิริยามารยาทของพนักงานบริการ 70 คำตอบ อันดับ 3 ให้ปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้เกิดความสะดวก 27 คำตอบ อันดับ 4 ให้ปรับปรุงด้านให้มีบริการหลายประเภทให้ครบถ้วน 26 คำตอบ อันดับ 5 ให้ปรับปรุงเรื่องความมั่นคงปลอดภัย 14 คำตอบ อันดับ 6 ให้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงโดยเฉพาะบริการใหม่ ๆ ให้มีสวัสดิการมากยิ่งขึ้น เช่น น้ำดื่มมีเพลงฟัง ฯลฯ 11 คำตอบ

นิภาวรรณ วรรณสารพ (2531) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร" พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานให้บริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของพนักงานมีสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการก็ไปในเชิงสัมพันธ์กัน

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 188 - 192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทย พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ท่าเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ ATM

อัญชลี เหล่าจิตติพงศ์ (2524. 32 - 34) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข และเห็นว่าการปฏิบัติของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ ค่าบริการไม่แพง และประชาชนส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นอย่างดี

อรทัย รวยอาจิณ และคณะ (2524. 61 - 63) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมจิตวิทยา ในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐ ในชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีการสังเกตในชั้นแรก เมื่อเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม พ.ศ.2523 พบว่า ประชาชนเลือกใช้บริการสถานีนามัย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผดุงครรภ์ที่มีความสามารถ มีความรู้ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยได้ และมีอริยาสัยดีกับประชาชน

ปรีชา อุปโยคิน และคณะ (2528. 120 - 123) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ประชาชนมาใช้และไม่มาใช้บริการสาธารณสุขของรัฐ ได้แก่ ปัจจัยมาใช้ทางกายภาพ คือ ความใกล้ไกลของสถานีนามัย ปัจจัยเวลา คือ ประชาชนต้องไปเสียเวลารับบริการในช่วงที่เขาต้องประกอบอาชีพ และปัจจัยทางสังคมที่พบว่าถ้าเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อผู้รับบริการดี ประชาชนก็จะไปใช้บริการมาก

ทวิทอง หงษ์วิวัฒน์ (2529 : 243 - 249) ได้กล่าวว่า สาเหตุการมาใช้บริการสาธารณสุขน้อย มีหลายประการ เช่น ปัญหาเรื่องระยะทางการคมนาคมที่ไม่สะดวก เจ้าหน้าที่งานอื่นต้องทำมาก บริการไม่เพียงพอและไม่มีคุณภาพ การให้บริการและอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการมารับการรักษาของโรงพยาบาล ผู้ป่วยที่ไปใช้สถานบริการของรัฐ นอกจากจะต้องเสียค่ารักษาพยาบาลแล้ว ยังต้องเสียความรู้สึกเนื่องจากฐานะทางชนชั้นที่ต่ำต้อยของตน

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 25) ศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์" เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมขององค์การราชการไทยทางด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง อายุ ทักษะ และสถานภาพทางสังคมมีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาและขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการมากที่สุด พฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชน หลังจากรับบริการในเชิงบวก คือ ยิ่งการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจมากเท่านั้น

ศุภชัย คุณารัตนพุกษ์ (2532 : 51 - 63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ร้อยละ 84.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจ บริการ ในขณะที่มีผู้พอใจในบริการเพียงร้อยละ 0.9 ความไม่พอใจส่วนใหญ่เกิดจากการคอยตรวจนาน ระบบบริการไม่เป็นระเบียบที่ดีพอ สถานที่รักษาพยาบาลไม่สะอาด แพทย์และพยาบาลไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการและยังมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่พิเศษเฉพาะผู้มีฐานะดี หรือมีฐานะทางสังคมสูง

ทวิ นกน้อย (2533 : 82 - 85) ศึกษาเรื่อง "ทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี" พบว่า ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ การที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีอายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการทำงานและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ แนวทางการให้บริการ และขอบเขตการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนการที่มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนต่ำ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 82 - 85) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และถ้าเป็นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการรับบริการ ปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (จรรยาพร กุลอานวยชัย. 2538 อ้างอิงมาจาก Aday and Anderson. 1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาล ในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการ

### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการของพนักงานธนกรประจำธนาคารฯ มีองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ
2. องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการของพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ มีมากกว่า 1 องค์ประกอบ
3. องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจมีมากกว่า 1 องค์ประกอบ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานธนกรของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศไทย ประจำปี 2541 จำนวน 27 เขต 209 สาขา ซึ่งมีพนักงานธนกร รวมทั้งสิ้น 1,254 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานธนกรของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศไทย ประจำปี 2541 จำนวน 934 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

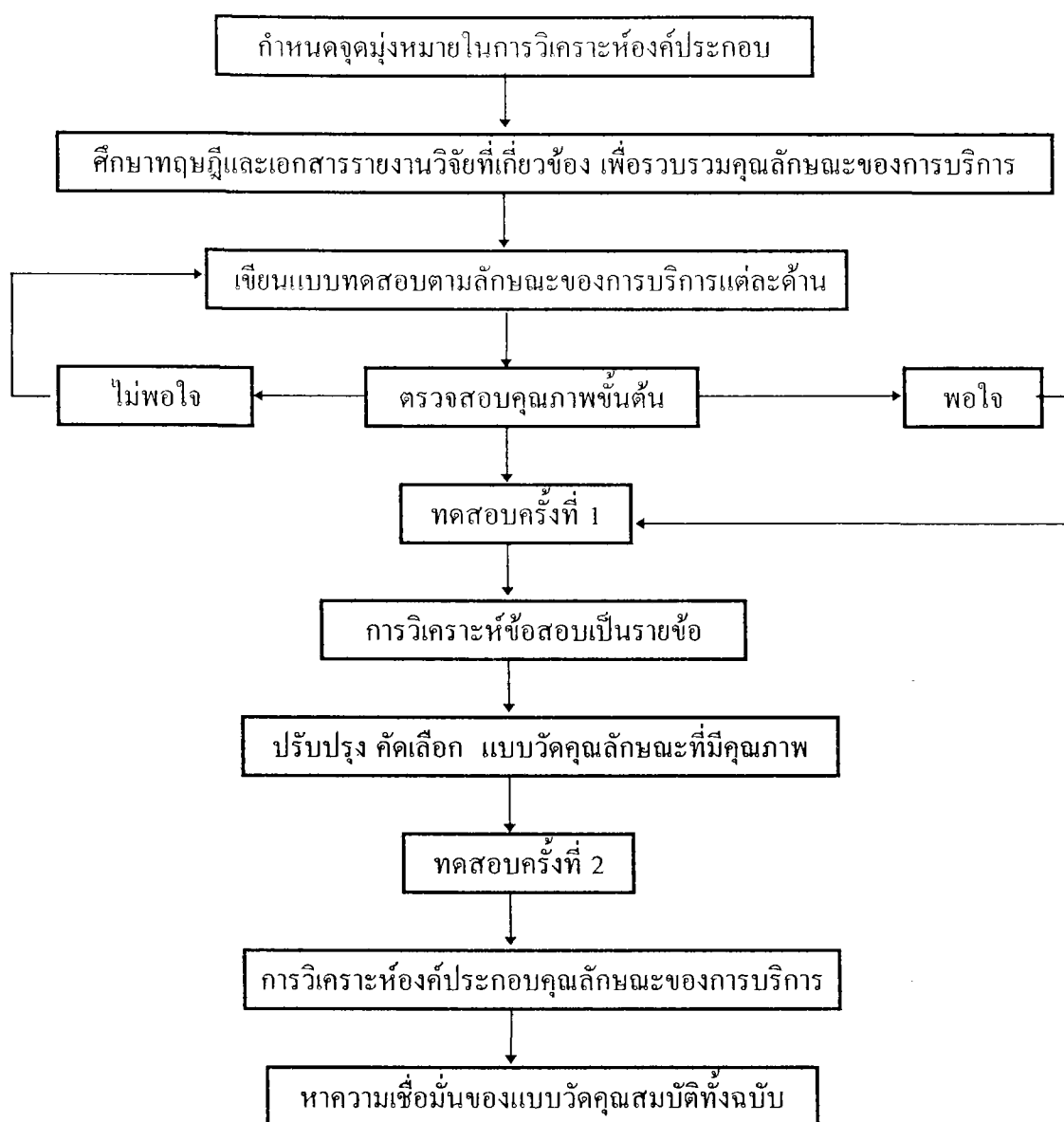
ขั้นที่ 1 ประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยความเชื่อมั่น 95% ( $\alpha = .05$ ) เมื่อเทียบจากตารางของกลุ่มตัวอย่างที่ควรเลือกจากประชากรแล้ว ปรากฏว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน เป็นอย่างน้อย (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Yamane. 1967 : 886 - 887) เนื่องจากการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบ ควรใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 500 คนขึ้นไปจึงจะดี (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. ม.ป.ป. : 14) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 934 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มเขตจากจำนวนทั้งหมด 27 เขต ด้วยอัตราส่วน 2.5 : 3 โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ทั้งหมด 23 สำนักงานเขต และใช้พนักงานธนกรในแต่ละสาขา ทั้งหมดของทั้ง 23 สำนักงานเขต ที่สุ่มมาได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนพนักงานธนกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขต

| เขต                | จำนวนสาขา | จำนวนพนักงานธนกร |                 |
|--------------------|-----------|------------------|-----------------|
|                    |           | ทดสอบครั้งที่ 1  | ทดสอบครั้งที่ 2 |
| 1. สำนักงานเขต 1   | 8         |                  | 47              |
| 2. สำนักงานเขต 2   | 10        |                  | 58              |
| 3. สำนักงานเขต 3   | 7         |                  | 41              |
| 4. สำนักงานเขต 4   | 6         | 36               |                 |
| 5. สำนักงานเขต 5   | 7         |                  | 41              |
| 6. สำนักงานเขต 7   | 8         |                  | 47              |
| 7. สำนักงานเขต 8   | 8         |                  | 47              |
| 8. สำนักงานเขต 9   | 9         |                  | 52              |
| 9. สำนักงานเขต 10  | 8         |                  | 47              |
| 10. สำนักงานเขต 12 | 7         |                  | 41              |
| 11. สำนักงานเขต 13 | 9         |                  | 52              |
| 12. สำนักงานเขต 14 | 9         | 42               |                 |
| 13. สำนักงานเขต 15 | 9         |                  | 52              |
| 14. สำนักงานเขต 16 | 9         |                  | 53              |
| 15. สำนักงานเขต 17 | 10        |                  | 58              |
| 16. สำนักงานเขต 18 | 9         |                  | 52              |
| 17. สำนักงานเขต 19 | 7         |                  | 40              |
| 18. สำนักงานเขต 20 | 6         |                  | 32              |
| 19. สำนักงานเขต 21 | 9         |                  | 47              |
| 20. สำนักงานเขต 22 | 9         |                  | 48              |
| 21. สำนักงานเขต 23 | 9         |                  | 45              |
| 22. สำนักงานเขต 24 | 7         | 42               |                 |
| 23. สำนักงานเขต 26 | 7         |                  | 34              |
| รวม                | 187       | 120              | 934             |

## วิธีดำเนินการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบคุณลักษณะของการบริการ



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบคุณลักษณะของการบริการ

## วิธีการศึกษาค้นคว้า

ในการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบคุณลักษณะของการบริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ตามภาพประกอบ 1 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานธนกร

2. ศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการพิจารณา เพื่อวิเคราะห์หาค่าประกอบคุณลักษณะการบริการของพนักงานธนกร ซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากนิยามและผลงานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของการบริการของบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. เขียนนิยามตามพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในรูปนิยามเชิงปฏิบัติการ ซึ่งสรุปจากนิยามและคุณลักษณะของการบริการที่ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ

4. เขียนข้อสอบตามคุณลักษณะของการบริการที่ดี ที่นิยามไว้ในแต่ละด้าน

4.1 ลักษณะแบบทดสอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามลักษณะการสร้างของและกำหนดน้ำหนักความรู้สึกไว้ 4 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการ 6 ด้าน โดยมีข้อความทั้งทางบวก และทางลบ ได้ข้อสอบจำนวน 120 ข้อ

4.2 การให้คะแนนแต่ละข้อความที่มีน้ำหนักตั้งแต่ 1 - 4

ข้อความทางบวก

|                                                        |     |         |
|--------------------------------------------------------|-----|---------|
| จริงที่สุดหรือมีคุณลักษณะการเป็นนักบริการสูง           | ให้ | 4 คะแนน |
| ค่อนข้างจริงหรือมีคุณลักษณะการเป็นนักบริการค่อนข้างสูง | ให้ | 3 คะแนน |
| ไม่ค่อยจริงหรือมีคุณลักษณะการเป็นนักบริการน้อย         | ให้ | 2 คะแนน |
| ไม่จริงเลยหรือไม่มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการ           | ให้ | 1 คะแนน |

ข้อความทางลบ

|                                                       |     |         |
|-------------------------------------------------------|-----|---------|
| จริงที่สุดหรือไม่มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการ          | ให้ | 1 คะแนน |
| ค่อนข้างจริงหรือมีคุณลักษณะการเป็นนักบริการน้อย       | ให้ | 2 คะแนน |
| ไม่ค่อยจริงหรือมีคุณลักษณะการเป็นนักบริการค่อนข้างสูง | ให้ | 3 คะแนน |
| ไม่จริงเลยหรือมีคุณลักษณะการเป็นนักบริการสูง          | ให้ | 4 คะแนน |

5. ตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบวัดคุณลักษณะของการบริการด้านความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบ

6. ทดสอบครั้งที่ 1 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนกร จำนวน 120 คน

7. วิเคราะห์แบบทดสอบครั้งที่ 1 เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t - test)

8. คัดเลือกข้อความที่มีคุณภาพเพื่อนำไปใช้ทดสอบครั้งที่ 2 โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง คือ ข้อสอบที่มีค่า  $r$  ที่มีระดับความมีนัยสำคัญ .05

9. ทดสอบครั้งที่ 2 นำแบบทดสอบที่คัดเลือกและปรับปรุงจากการตรวจสอบครั้งที่ 1 ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 934 คน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

10. วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานนครประจำวันการ ดังนี้

10.1 วิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้หน่วยวิเคราะห์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) เพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานนครประจำวันการฯ มีองค์ประกอบโดยนำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในข้อ 9 มาใช้ในการวิเคราะห์

10.2 คัดเลือกจำนวนองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen Values) เท่ากับหรือมากกว่า 1

10.3 คัดเลือกข้อความที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับหรือมากกว่า 0.30 และจำนวนตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบต้องมีอย่างน้อย 3 ตัวแปรขึ้นไป

10.4 ตั้งชื่อองค์ประกอบ

11. หาความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการบริการที่ดี โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบวัดคุณลักษณะของการบริการชนิดข้อความที่สร้างขึ้นครอบคลุมคุณลักษณะ ทั้ง 6 ด้าน รวมทั้งหมด 65 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังตัวอย่าง

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดหรือการปฏิบัติงานของท่าน ซึ่งในการตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ดังนั้นขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความรู้สึกจริง ๆ ของท่านให้มากที่สุด โดยพิจารณาข้อความในแต่ละข้อที่กำหนดให้ว่าท่านมีความคิดเห็น, ความรู้สึก หรือเคยปฏิบัติในข้อความนั้นๆ จริงมาก - น้อยเพียงใด แล้วขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงความรู้สึกหรือแสดงประมาณของการปฏิบัติในระดับต่าง ๆ ได้แก่ "จริงที่สุด" "ค่อนข้างจริง" "ไม่ค่อยจริง" "ไม่จริงเลย" เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น

## ตัวอย่างแบบสอบถาม

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
|     | <p>ด้านมนุษยสัมพันธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ</li> <li>2. ท่านทักทายเฉพาะลูกค้าที่ท่านคุ้นเคย</li> </ol> <p>ด้านการควบคุมอารมณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านจะพูดโต้แย้ง เมื่อมีลูกค้าตำหนิ หรือบ่นเรื่องการบริการของธนาคาร</li> <li>2. ท่านไม่เคยหงุดหงิดอารมณ์เสีย แม้ว่าจะมีข้อร้องเรียนในเรื่องซ้ำ ๆ จากลูกค้ารายเดิม</li> </ol> <p>ด้านความรับผิดชอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ</li> <li>2. ท่านเลือกที่จะให้บริการลูกค้าก่อน แม้ว่าจะมีงานเร่งด่วนอื่น ๆ ก็ตาม</li> </ol> <p>ด้านการสื่อสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านพูดปฏิเสธลูกค้าทันทีถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ</li> <li>2. ท่านสามารถพูดโน้มน้าวให้ลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้</li> </ol> <p>ด้านความสามารถในงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ไม่ว่า ลูกค้าจะสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไร</li> <li>2. ท่านจดจำข้อมูลและความต้องการของลูกค้าประจำได้เป็นอย่างดี</li> </ol> |                |              |                 |                |

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                                                                                       | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
|     | <p>ด้านจิตสำนึกในการบริการ</p> <p>1. ท่านรู้สึกไม่สบายใจหากมิได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส</p> <p>2. ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่า จะหมดเวลางานแล้วก็ตาม</p> |                |              |                 |                |

### วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือต่อผู้บริหารของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย

2. นำแบบทดสอบไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนกรประจำธนาคารฯ โดยดำเนินการดังนี้

2.1 นำแบบทดสอบไปสอบครั้งที่ 1 กับพนักงานธนกร โดยนำหนังสือรับรอง และแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยไปพบกับผู้บริหารของสาขา ในการขอความร่วมมือจากพนักงานธนกร ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน และนำมาหาค่าอำนาจจำแนก และคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง คือ ค่า  $r$  ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 ไว้ 65 ข้อ

2.2 นำแบบทดสอบที่คัดเลือกแล้วจากการสอบครั้งที่ 1 ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนกรของธนาคารฯ จำนวน 934 คน เพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดี โดยในการเก็บข้อมูลดำเนินการ 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 จัดส่งหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย พร้อมด้วยแบบสอบถามเท่ากับจำนวนพนักงานธนกร ณ สาขานั้น ๆ ทางไปรษณีย์เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารสาขา เพื่อให้พนักงานธนกรของสาขา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนไปยังผู้วิจัย

วิธีที่ 2 ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย พร้อมกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปพบกับผู้บริหารของสาขา ในการขอความร่วมมือจากพนักงานธนกร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

แบบสอบถามที่จัดส่งไปทั้งหมดมีจำนวน 1,050 ชุด ได้รับกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 974 ชุด และแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้ จำนวน 934 ชุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการบริการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วิเคราะห์ข้อความเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบโดยใช้ t-test (Edwards. 1957 : 152 - 153) ดังนี้

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

|       |             |     |                               |
|-------|-------------|-----|-------------------------------|
| เมื่อ | t           | แทน | ค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม      |
|       | $\bar{X}_1$ | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง        |
|       | $\bar{X}_2$ | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ        |
|       | $S_1^2$     | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มสูง |
|       | $S_2^2$     | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มต่ำ |
|       | $n_1$       | แทน | จำนวนนักเรียนในกลุ่มสูง       |
|       | $n_2$       | แทน | จำนวนนักเรียนในกลุ่มต่ำ       |

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170 - 171)

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

|       |          |     |                                |
|-------|----------|-----|--------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$ | แทน | ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ    |
|       | n        | แทน | จำนวนข้อของแบบทดสอบ            |
|       | $S_i^2$  | แทน | ความแปรปรวนเป็นรายข้อ          |
|       | $S^2$    | แทน | ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ |

4. วิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science Personal Computer Plus) สกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis : PC) และใช้การหมุนแกนแบบอโรทอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวลูแมกซ์ (Varimax Method)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

|           |     |                                        |
|-----------|-----|----------------------------------------|
| N         | แทน | จำนวนพนักงานชนกรในกลุ่มตัวอย่าง        |
| $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง            |
| S.D.      | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                   |
| t         | แทน | ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบวัดคุณลักษณะ |
| $r_{tt}$  | แทน | ความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ        |
| PC        | แทน | การสกัดตัวประกอบด้วยวิธีเทคนิคแกนสำคัญ |

(Principal Component Analysis)

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และแบบวัดคุณลักษณะ
2. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริกาที่ดีของพนักงานชนกรประจำธนาคาร
3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดคุณลักษณะ ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 65 ข้อ ไปทดสอบกับพนักงานชนกรในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานชนกรของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศไทย ประจำปี 2541 จำนวน 934 คน แล้วนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหา ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

1.1 ค่าสถิติพื้นฐานของแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์ทั้งฉบับ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

| สายการศึกษา                    | N   | $\bar{X}$ | S.D. |
|--------------------------------|-----|-----------|------|
| จบการศึกษาระดับปริญญาตรี       | 553 | 3.24      | .83  |
| ไม่ได้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี | 381 | 3.26      | .85  |
| รวม                            | 934 | 3.25      | .84  |

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .84 คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคาร ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .83 คะแนน และคุณลักษณะการเป็นนักบริการของพนักงานธนาคารที่ไม่ได้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .85 นั้นแสดงว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมหรือแยกตามสายการศึกษาที่จบระหว่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และไม่ได้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารค่อนข้างสูง

1.2 ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จากผลการวัดเป็นรายด้าน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานเฉลี่ยของตัวแปรในแต่ละด้าน

| คุณลักษณะ               | $\bar{X}$ | S.D. |
|-------------------------|-----------|------|
| ด้านมนุษยสัมพันธ์       | 3.04      | .82  |
| ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ | 3.24      | .77  |
| ด้านความรับผิดชอบ       | 3.31      | .78  |
| ด้านการสื่อความ         | 3.34      | .74  |
| ด้านความสามารถในงาน     | 3.06      | .83  |
| ด้านจิตสำนึกในการบริการ | 3.39      | .78  |

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนกร ประจำธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความรับผิดชอบ การสื่อความ ความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการบริการค่อนข้างสูง

1.3 ลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร เมื่อพิจารณาคะแนนรวมความเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการกระจายของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

| คะแนน | ความถี่ | คะแนน | ความถี่ |
|-------|---------|-------|---------|
| 254   | 6       | 220   | 14      |
| 251   | 6       | 219   | 15      |
| 246   | 1       | 218   | 21      |
| 245   | 4       | 217   | 31      |
| 244   | 3       | 216   | 27      |
| 243   | 3       | 215   | 29      |
| 242   | 3       | 214   | 17      |
| 241   | 11      | 213   | 25      |
| 240   | 1       | 212   | 31      |
| 239   | 8       | 211   | 13      |
| 238   | 3       | 210   | 20      |
| 237   | 6       | 209   | 9       |
| 236   | 10      | 208   | 25      |
| 235   | 7       | 207   | 18      |
| 234   | 10      | 206   | 24      |
| 233   | 12      | 205   | 23      |
| 232   | 5       | 204   | 12      |
| 231   | 10      | 203   | 27      |
| 230   | 8       | 202   | 22      |
| 229   | 7       | 201   | 36      |
| 228   | 18      | 200   | 9       |
| 227   | 15      | 199   | 21      |
| 226   | 7       | 198   | 27      |
| 225   | 29      | 197   | 9       |
| 224   | 21      | 196   | 13      |
| 223   | 20      | 195   | 12      |
| 222   | 11      | 194   | 15      |
| 221   | 24      | 193   | 2       |

ตาราง 5 (ต่อ)

| คะแนน | ความถี่ | คะแนน | ความถี่ |
|-------|---------|-------|---------|
| 192   | 24      | 176   | 3       |
| 191   | 6       | 174   | 2       |
| 190   | 8       | 172   | 2       |
| 189   | 3       | 171   | 1       |
| 188   | 4       | 170   | 5       |
| 187   | 7       | 168   | 1       |
| 186   | 10      | 167   | 2       |
| 185   | 8       | 166   | 2       |
| 184   | 1       | 164   | 2       |
| 183   | 7       | 163   | 2       |
| 182   | 6       | 162   | 3       |
| 181   | 3       | 159   | 1       |
| 179   | 2       | 145   | 2       |
| 177   | 1       |       |         |

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า คะแนนคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร จากกลุ่มตัวอย่าง มีการกระจายตั้งแต่ 254 - 145 คะแนน จากระดับคะแนนที่เป็นไปได้ 260 - 65 คะแนน ซึ่งแบ่งระดับของคะแนนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 260 - 228 หมายถึง มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการสูง

คะแนน 227 - 163 หมายถึง มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการค่อนข้างสูง

คะแนน 162 - 98 หมายถึง มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการน้อย

คะแนน ต่ำกว่า 98 หมายถึง ไม่มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการ

และจากตารางพบว่าจำนวนพนักงานธนกรที่ได้ระดับคะแนนดังกล่าว มีดังนี้

ระดับคะแนน 260 - 228 จำนวน 142 คน คิดเป็น 15 %

ระดับคะแนน 227 - 163 จำนวน 786 คน คิดเป็น 84 %

ระดับคะแนน 162 - 98 จำนวน 6 คน คิดเป็น 1 %

ระดับคะแนน ต่ำกว่า 98 จำนวน 0 คน คิดเป็น 0 %

แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนกรของธนาคารนครหลวงไทย ส่วนใหญ่มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการสูง คิดเป็นร้อยละ 15 และร้อยละ 84 มีคุณลักษณะการเป็นนักบริการค่อนข้างสูง ซึ่งถ้าได้รับการฝึกฝนพัฒนาเพิ่มเติมจะสามารถเป็นนักบริการที่ดี หรือเป็นผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
 ประจําธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC<sup>+</sup> ซึ่ง  
 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ 3 ครั้ง โดยรวม จบการศึกษาสายงานธุรกิจ และไม่ได้จบการศึกษาสาย  
 งานธุรกิจ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
 ประจําธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 934  
 คน ผู้วิจัยได้คำนวณค่าความร่วมกัน (Communality) จำนวนองค์ประกอบ (Factor) ค่าไอเกน  
 (Eigen Values) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) ค่าร้อยละของความ  
 แปรปรวนสะสม (Cumulative Percentage of Variance) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor  
 Loading) ของแบบสอบถามโดยใช้หน่วยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) และสกัดองค์ประกอบ  
 ด้วยวิธีเทคนิคแกนสำคัญ PC (Principal Component Analysis) และเพื่อให้การแปลความหมาย  
 ของตัวแปรชัดเจนยิ่งขึ้น จึงทำการหมุนแกนแบบอโรทอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวน  
 ริแมกซ์ (Varimax Method) และตั้งชื่อองค์ประกอบดังนี้

ตาราง 6 จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละ  
 ของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานธนกรโดยรวม (N = 934)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1      | 1.00000    | 1          | 10.69265 | 16.5                        | 16.5                            |
| 2      | 1.00000    | 2          | 4.06079  | 6.2                         | 22.7                            |
| 3      | 1.00000    | 3          | 2.33960  | 3.6                         | 26.3                            |
| 4      | 1.00000    | 4          | 1.94532  | 3.0                         | 29.3                            |
| 5      | 1.00000    | 5          | 1.66243  | 2.6                         | 31.8                            |
| 6      | 1.00000    | 6          | 1.60739  | 2.5                         | 34.3                            |
| 7      | 1.00000    | 7          | 1.51275  | 2.3                         | 36.6                            |
| 8      | 1.00000    | 8          | 1.49439  | 2.3                         | 38.9                            |
| 9      | 1.00000    | 9          | 1.46681  | 2.3                         | 41.2                            |
| 10     | 1.00000    | 10         | 1.41419  | 2.2                         | 43.4                            |
| 11     | 1.00000    | 11         | 1.34181  | 2.1                         | 45.4                            |

ตาราง 6 (ต่อ)

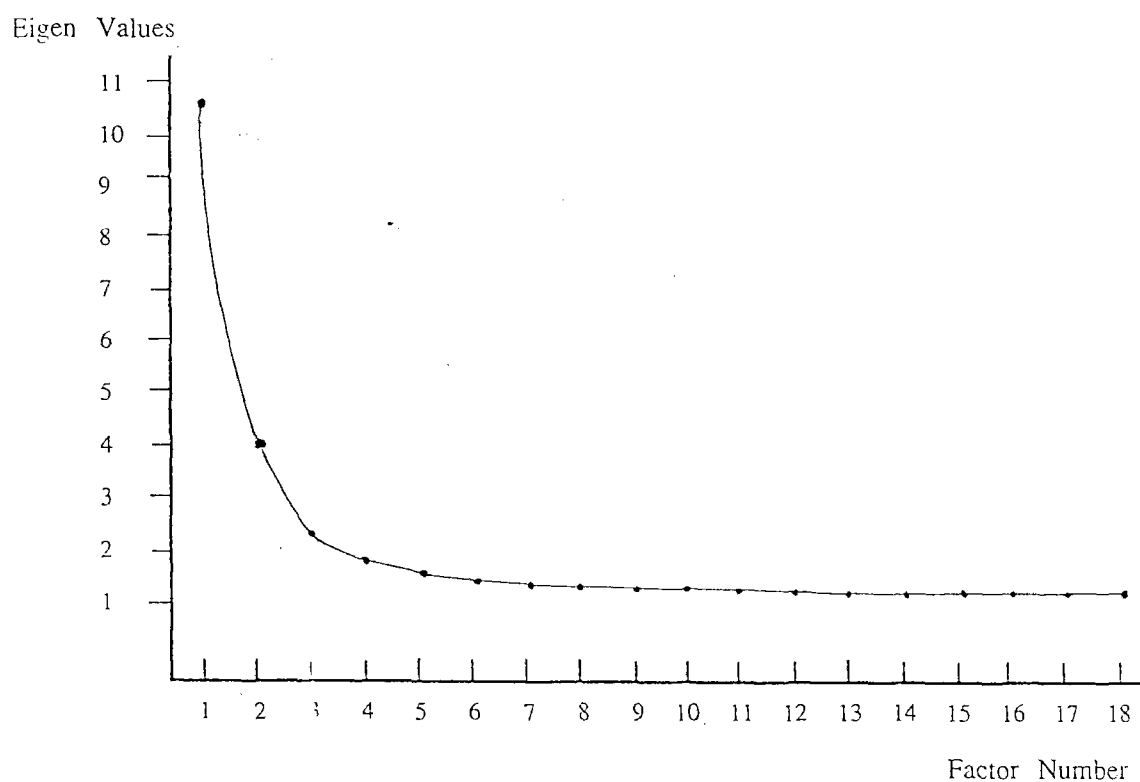
| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 12     | 1.00000    | 12         | 1.29486  | 2.0                         | 47.4                            |
| 13     | 1.00000    | 13         | 1.20115  | 1.8                         | 49.3                            |
| 14     | 1.00000    | 14         | 1.18917  | 1.8                         | 51.1                            |
| 15     | 1.00000    | 15         | 1.14020  | 1.8                         | 52.9                            |
| 16     | 1.00000    | 16         | 1.12783  | 1.7                         | 54.6                            |
| 17     | 1.00000    | 17         | 1.08150  | 1.7                         | 56.3                            |
| 18     | 1.00000    | 18         | 1.04855  | 1.6                         | 57.9 ✓                          |
| 19     | 1.00000    | 19         | .98836   | 1.5                         | 59.4                            |
| 20     | 1.00000    | 20         | .96676   | 1.5                         | 60.9                            |
| 21     | 1.00000    | 21         | .91057   | 1.4                         | 62.3                            |
| 22     | 1.00000    | 22         | .90889   | 1.4                         | 63.7                            |
| 23     | 1.00000    | 23         | .90265   | 1.4                         | 65.1                            |
| 24     | 1.00000    | 24         | .85898   | 1.3                         | 66.4                            |
| 25     | 1.00000    | 25         | .84201   | 1.3                         | 67.7                            |
| 26     | 1.00000    | 26         | .83343   | 1.3                         | 69.0                            |
| 27     | 1.00000    | 27         | .80745   | 1.2                         | 70.2                            |
| 28     | 1.00000    | 28         | .79347   | 1.2                         | 71.4                            |
| 29     | 1.00000    | 29         | .75159   | 1.2                         | 72.6                            |
| 30     | 1.00000    | 30         | .72799   | 1.1                         | 73.7                            |
| 31     | 1.00000    | 31         | .71164   | 1.1                         | 74.8                            |
| 32     | 1.00000    | 32         | .70179   | 1.1                         | 75.9                            |
| 33     | 1.00000    | 33         | .69161   | 1.1                         | 77.0                            |
| 34     | 1.00000    | 34         | .68302   | 1.1                         | 78.0                            |
| 35     | 1.00000    | 35         | .66288   | 1.0                         | 79.0                            |
| 36     | 1.00000    | 36         | .65388   | 1.0                         | 80.0                            |
| 37     | 1.00000    | 37         | .64322   | 1.0                         | 81.0                            |
| 38     | 1.00000    | 38         | .62076   | 1.0                         | 82.0                            |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 39     | 1.00000    | 39         | .60755   | .9                          | 82.9                            |
| 40     | 1.00000    | 40         | .59451   | .9                          | 83.8                            |
| 41     | 1.00000    | 41         | .57088   | .9                          | 84.7                            |
| 42     | 1.00000    | 42         | .56886   | .9                          | 85.6                            |
| 43     | 1.00000    | 43         | .55159   | .8                          | 86.4                            |
| 44     | 1.00000    | 44         | .53951   | .8                          | 87.3                            |
| 45     | 1.00000    | 45         | .52035   | .8                          | 88.1                            |
| 46     | 1.00000    | 46         | .50479   | .8                          | 88.8                            |
| 47     | 1.00000    | 47         | .49920   | .8                          | 89.6                            |
| 48     | 1.00000    | 48         | .48418   | .7                          | 90.3                            |
| 49     | 1.00000    | 49         | .47470   | .7                          | 91.1                            |
| 50     | 1.00000    | 50         | .45423   | .7                          | 91.8                            |
| 51     | 1.00000    | 51         | .45196   | .7                          | 92.5                            |
| 52     | 1.00000    | 52         | .42992   | .7                          | 93.1                            |
| 53     | 1.00000    | 53         | .41750   | .6                          | 93.8                            |
| 54     | 1.00000    | 54         | .41239   | .6                          | 94.4                            |
| 55     | 1.00000    | 55         | .39949   | .6                          | 95.0                            |
| 56     | 1.00000    | 56         | .38138   | .6                          | 95.6                            |
| 57     | 1.00000    | 57         | .38011   | .6                          | 96.2                            |
| 58     | 1.00000    | 58         | .36269   | .6                          | 96.8                            |
| 59     | 1.00000    | 59         | .33803   | .5                          | 97.3                            |
| 60     | 1.00000    | 60         | .33003   | .5                          | 97.8                            |
| 61     | 1.00000    | 61         | .32071   | .5                          | 98.3                            |
| 62     | 1.00000    | 62         | .31633   | .5                          | 98.8                            |
| 63     | 1.00000    | 63         | .29915   | .5                          | 99.2                            |
| 64     | 1.00000    | 64         | .25915   | .4                          | 99.6                            |
| 65     | 1.00000    | 65         | .24849   | .4                          | 100.0                           |

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 18 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาทั้ง 18 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 18 องค์ประกอบ เท่ากับ 57.9% ของความแปรปรวนทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) และร้อยละของความแปรปรวนในองค์ประกอบที่ 5 ถึงองค์ประกอบที่ 18 มีค่าใกล้เคียงกันมาก ภาพประกอบ 2

ภาพประกอบ 2 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 (N = 934)



จากการพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Values) ตามกราฟ และค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ จึงสกัดเพียง 4 องค์ประกอบ ดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนองค์ประกอบ ค่ารวมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง 4 องค์ประกอบ ของพนักงาน  
ธนาคารโดยรวม (N = 934)

| ตัวแปร | ค่ารวมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|-----------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1      | .24494    | 1          | 10.69265 | 16.5                        | 16.5                            |
| 2      | .19005    | 2          | 4.06079  | 6.2                         | 22.7                            |
| 3      | .26677    | 3          | 2.33960  | 3.6                         | 26.3                            |
| 4      | .26574    | 4          | 1.94532  | 3.0                         | 29.3                            |
| 5      | .34120    |            |          |                             |                                 |
| 6      | .31689    |            |          |                             |                                 |
| 7      | .37277    |            |          |                             |                                 |
| 8      | .20948    |            |          |                             |                                 |
| 9      | .16928    |            |          |                             |                                 |
| 10     | .32498    |            |          |                             |                                 |
| 11     | .29479    |            |          |                             |                                 |
| 12     | .40806    |            |          |                             |                                 |
| 13     | .36613    |            |          |                             |                                 |
| 14     | .26758    |            |          |                             |                                 |
| 15     | .29911    |            |          |                             |                                 |
| 16     | .23492    |            |          |                             |                                 |
| 17     | .26700    |            |          |                             |                                 |
| 18     | .28490    |            |          |                             |                                 |
| 19     | .21804    |            |          |                             |                                 |
| 20     | .41697    |            |          |                             |                                 |
| 21     | .32067    |            |          |                             |                                 |
| 22     | .29185    |            |          |                             |                                 |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 23     | .26551     |            |          |                             |                                 |
| 24     | .33080     |            |          |                             |                                 |
| 25     | .51496     |            |          |                             |                                 |
| 26     | .27315     |            |          |                             |                                 |
| 27     | .39813     |            |          |                             |                                 |
| 28     | .34561     |            |          |                             |                                 |
| 29     | .30684     |            |          |                             |                                 |
| 30     | .31576     |            |          |                             |                                 |
| 31     | .18281     |            |          |                             |                                 |
| 32     | .32242     |            |          |                             |                                 |
| 33     | .24425     |            |          |                             |                                 |
| 34     | .14355     |            |          |                             |                                 |
| 35     | .35040     |            |          |                             |                                 |
| 36     | .28886     |            |          |                             |                                 |
| 37     | .30401     |            |          |                             |                                 |
| 38     | .19188     |            |          |                             |                                 |
| 39     | .34723     |            |          |                             |                                 |
| 40     | .32686     |            |          |                             |                                 |
| 41     | .38299     |            |          |                             |                                 |
| 42     | .34952     |            |          |                             |                                 |
| 43     | .08354     |            |          |                             |                                 |
| 44     | .39878     |            |          |                             |                                 |
| 45     | .30704     |            |          |                             |                                 |
| 46     | .30735     |            |          |                             |                                 |
| 47     | .08205     |            |          |                             |                                 |
| 48     | .31759     |            |          |                             |                                 |
| 49     | .31069     |            |          |                             |                                 |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 50     | .26968     |            |          |                             |                                 |
| 51     | .28966     |            |          |                             |                                 |
| 52     | .35341     |            |          |                             |                                 |
| 53     | .35732     |            |          |                             |                                 |
| 54     | .31031     |            |          |                             |                                 |
| 55     | .33796     |            |          |                             |                                 |
| 56     | .39071     |            |          |                             |                                 |
| 57     | .30360     |            |          |                             |                                 |
| 58     | .28599     |            |          |                             |                                 |
| 59     | .32214     |            |          |                             |                                 |
| 60     | .37243     |            |          |                             |                                 |
| 61     | .30456     |            |          |                             |                                 |
| 62     | .22614     |            |          |                             |                                 |
| 63     | .27623     |            |          |                             |                                 |
| 64     | .21729     |            |          |                             |                                 |
| 65     | .15625     |            |          |                             |                                 |

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ค่าความร่วมกัน คือ ผลรวมกำลังสองของน้ำหนักตัวแปรบนองค์ประกอบทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง .08205 - .51496 และค่าไอเกน ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 4 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 4 องค์ประกอบเท่ากับ 29.3% ของความแปรปรวนทั้งหมด

ตาราง 8 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบออโรทอนอล  
โดยวิธีแวนแมกซ์ (N = 934)

| ตัวแปร | องค์ประกอบ |        |        |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
|        | 1          | 2      | 3      | 4      |
| 1      |            |        | .38672 |        |
| 2      | .39723     |        |        |        |
| 3      |            |        | .39311 |        |
| 4      | .48420     |        |        |        |
| 5      | .46833     |        | .31142 |        |
| 6      |            |        | .47394 |        |
| 7      |            |        | .44427 | .30325 |
| 8      | .39272     |        |        |        |
| 9      |            | .35261 |        |        |
| 10     | .46939     |        |        |        |
| 11     |            |        | .40559 |        |
| 12     | .60965     |        |        |        |
| 13     |            |        | .58295 |        |
| 14     | .46676     |        |        |        |
| 15     | .46148     |        |        |        |
| 16     |            |        | .42194 |        |
| 17     | .48741     |        |        |        |
| 18     | .52379     |        |        |        |
| 19     |            | .35205 |        |        |
| 20     |            |        | .60468 |        |
| 21     |            | .41878 |        |        |
| 22     |            | .36577 | .32870 |        |
| 23     | -          | -      | -      | -      |
| 24     | .49016     |        |        |        |
| 25     |            |        | .67915 |        |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ตัวแปร | องค์ประกอบ |        |        |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
|        | 1          | 2      | 3      | 4      |
| 26     |            | .51256 |        |        |
| 27     | .50988     |        |        |        |
| 28     |            | .52654 |        |        |
| 29     |            | .43213 |        |        |
| 30     |            |        | .51064 |        |
| 31     | .38968     |        |        |        |
| 32     |            | .49034 |        |        |
| 33     |            |        | .34890 |        |
| 34     | -          | -      | -      | -      |
| 35     | .30438     | .47248 |        |        |
| 36     | .35562     | .39413 |        |        |
| 37     |            |        |        | .53408 |
| 38     |            |        |        | .35100 |
| 39     |            |        |        | .57633 |
| 40     |            |        |        | .54267 |
| 41     |            |        |        | .58063 |
| 42     | .51298     |        |        |        |
| 43     | -          | -      | -      | -      |
| 44     |            |        | .54791 |        |
| 45     |            |        |        | .42179 |
| 46     | .42033     | .3305  |        |        |
| 47     | -          | -      | -      | -      |
| 48     |            | .52135 |        |        |
| 49     | .31592     | .44138 |        |        |
| 50     |            | .34894 |        |        |
| 51     |            | .40325 |        |        |
| 52     |            |        |        | .43879 |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ตัวแปร | องค์ประกอบ |        |        |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
|        | 1          | 2      | 3      | 4      |
| 53     | .52293     |        |        |        |
| 54     |            |        |        | .48406 |
| 55     | .32777     | .42943 |        |        |
| 56     |            | .58785 |        |        |
| 57     |            |        |        | .50973 |
| 58     | .32400     | .37700 |        |        |
| 59     |            | .46598 |        |        |
| 60     |            |        | .39370 | .39863 |
| 61     |            |        | .54331 |        |
| 62     |            |        | .41811 |        |
| 63     | .45425     |        |        |        |
| 64     |            | .34658 |        |        |
| 65     |            |        |        | .31762 |

จากตาราง 8 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ขององค์ประกอบ หลังจากหมุนแกนแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal Rotation) วิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) โดยพิจารณาเลือกน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ .3 ขึ้นไป (ไม่ว่าจะมีเครื่องหมาย + หรือ - ก็ตาม) เลือกทีละแถว (รายตัวแปร) ก่อน จากนั้นพิจารณาคอลัมน์ (องค์ประกอบ) ตัวแปรใดอยู่บนองค์ประกอบหลายองค์ประกอบจะเลือกน้ำหนักสูงสุดบนองค์ประกอบนั้น และเกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบ หากตัวแปรใดมีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ ถือว่าเป็นตัวแปรซับซ้อนตัดทิ้งไป

จากการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ไม่ถึง .3 มี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 23, 34, 43 และ 47

และมีตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ มี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 22, 36 และ 60 ที่ตัดทิ้งไป นอกนั้นจัดอยู่ในองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มี 17 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 24, 27, 31, 42, 46, 53 และ 63

องค์ประกอบที่ 2 มี 17 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 9, 19, 21, 26, 28, 29, 32, 35, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59 และ 60

องค์ประกอบที่ 3 มี 14 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 1, 3, 6, 7, 11, 13, 16, 20, 25, 30, 33, 44, 61, 62,

องค์ประกอบที่ 4 มี 10 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 37, 38, 39, 40, 41, 45, 52, 54, 57, 65

และในการกำหนดจำนวนองค์ประกอบต้องมีจำนวนตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป จึงนับเป็นหนึ่งองค์ประกอบ เนื่องจากถ้ามีตัวแปรเพียง 1 หรือ 2 ตัว ที่อธิบายในองค์ประกอบนั้น จะไม่สามารถกำหนดองค์ประกอบที่ชัดเจนได้ เพราะจะมีลักษณะเป็นเพียงความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรเท่านั้น (ส.วาสนา ประมวลพฤกษ์. 2535) ดังนั้นจึงได้องค์ประกอบที่ชัดเจนทั้ง 4 องค์ประกอบ

การตั้งชื่อองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อองค์ประกอบตามที่วิเคราะห์ได้ดังนี้

ตาราง 9 องค์ประกอบ 1

| ตัวแปร<br>(ข้อ)          | ข้อความ                                                                                                                              | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2                        | ท่านจะปฏิบัติตามหลักคำสอนที่ ถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ                                                      | .39723                |
| 4                        | ถ้ามีลูกค้าทำให้ไม่พอใจทั้งที่ไม่ใช่เป็นความผิดของท่าน ท่านจะหาวิธีได้ตอบกลับเมื่อมีโอกาส                                            | .48420                |
| 5                        | ท่านเมื่อที่จะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า                                                                                            | .46833                |
| 8                        | เมื่อท่านทำอะไรผิดพลาด ท่านจะอารมณ์เสียทั้งวัน                                                                                       | .39272                |
| 10                       | ท่านรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก                                                                      | .46939                |
| 12                       | ท่านจะพูดประชดประชัน กับลูกค้าที่เห็นว่าสมควรได้รับการว่ากล่าว                                                                       | .60965                |
| 14                       | ท่านรู้สึกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อย มักจะไม่ทราบขั้นตอนในการติดต่องานท่านจึงเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องคอยให้บริการลูกค้าเหล่านี้เสมอ | .46676                |
| 15                       | ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูท่าทางภูมิฐาน หรือลูกค้าที่มีเงินฝากจำนวนมากกับธนาคารฯ                                           | .46148                |
| 17                       | ท่านจะไม่สุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบคาย                                                                                               | .48741                |
| 18                       | ท่านคิดว่าการให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา                            | .52379                |
| 24                       | ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ                                                                                  | .49016                |
| 27                       | เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน บางครั้งท่านได้โต้ตอบหรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจการกระทำของเขา                       | .50988                |
| 31                       | เมื่อมีลูกค้ารู้จักท่านเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่ลูกค้าท่านนั้นก่อนเสมอ                                                    | .38968                |
| 42                       | ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่องเอาแต่ใจตัวเอง                                                                               | .51298                |
| 46                       | ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าธนาคารฯ สามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ ท่านจะปฏิเสธทันที                                             | .42033                |
| 53                       | บางครั้งท่านจำเป็นต้องใช้อำนาจข่มขู่ลูกค้าเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง                                                                 | .52293                |
| 63                       | ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน                                                                              | .45425                |
| ค่าไอเคนเท่ากับ 10.69265 |                                                                                                                                      |                       |

จากตาราง 9 องค์ประกอบ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 24, 27, 31, 42, 46, 53 และ 62 รวม 17 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .38968 ถึง .60965 และมีค่าไอเคนเท่ากับ 10.69265 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความมั่นคงทางอารมณ์

ตาราง 10 องค์ประกอบ 2

| ตัวแปร<br>(ข้อ)         | ข้อความ                                                                                  | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 9                       | ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น                      | .35261                |
| 19                      | ลักษณะของลูกค้าบางคน ไม่จำเป็นต้องมีมารยาทด้วย                                           | .35205                |
| 21                      | ท่านรู้สึกรำคาญมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน                  | .41878                |
| 26                      | ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้า                     | .51256                |
| 28                      | ท่านมักจะให้คนอื่นตอบคำถามลูกค้าแทนท่าน ทั้ง ๆ ที่ท่านก็สามารถตอบได้                     | .52654                |
| 29                      | เป็นเรื่องยากสำหรับท่านถ้าจะให้ท่านพูดให้ลูกค้าสบายใจหายโกรธ                             | .43213                |
| 32                      | การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน                                         | .49034                |
| 35                      | ท่านเลือกที่จะทักทายกับลูกค้าบางคน                                                       | .47248                |
| 48                      | ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเราบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ | .52135                |
| 49                      | เป็นการขัดกับความรู้สึกของท่านมาก ที่ต้องยิ้มแยมั้ทักทายกับลูกค้า                        | .44638                |
| 50                      | ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นคนพูดไม่เพราะแม้แต่กับลูกค้าก็ตาม                                   | .34894                |
| 51                      | บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาลูกค้าได้                                               | .40325                |
| 55                      | การจดจำลูกค้า และความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา                            | .42943                |
| 56                      | ท่านจะไม่พูดคุยกับลูกค้าก่อน เพราะถือว่าเป็นการเสียมารยาท                                | .58785                |
| 58                      | เป็นการง่ายที่ท่านจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของลูกค้าได้อย่างทันที                       | .37700                |
| 59                      | ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อย แล้วจึงให้บริการลูกค้า                                  | .46598                |
| 64                      | เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่านผิด                                      | .34658                |
| ค่าไอเกนเท่ากับ 4.06079 |                                                                                          |                       |

จากตาราง 10 องค์ประกอบ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 9, 19, 21, 26, 28, 32, 35, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59 และ 64 รวม 17 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .34658 ถึง .58785 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 4.06079 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า มนุษย์สัมพันธ์

ตาราง 11 องค์ประกอบ 3

| ตัวแปร<br>(ข้อ)         | ข้อความ                                                                         | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1                       | ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ         | .38672                |
| 3                       | ท่านรู้สึกไม่สบาย หากมิได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส                   | .39311                |
| 6                       | ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้                     | .47394                |
| 7                       | ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม                      | .44427                |
| 11                      | ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พึงพิงกับการแต่งกายเพื่อให้เรียบร้อยดูดีอยู่เสมอ             | .40559                |
| 13                      | ท่านสามารถพูดชี้แจงในเรื่องบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ดี                    | .58295                |
| 16                      | ก่อนที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ท่านจะอธิบายและให้คำแนะนำลูกค้า<br>เข้าใจก่อนเสมอ | .42194                |
| 20                      | ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น                                               | .60468                |
| 25                      | ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า                                          | .67915                |
| 30                      | ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน                 | .51064                |
| 33                      | ถึงแม้ว่าท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็ไม่เคยแสดงกิริยาเบื่อหน่าย         | .34892                |
| 44                      | ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น                                                   | .54791                |
| 61                      | เพื่อน ๆ บอกว่าท่านเป็นคนพูดจาไพเราะสุภาพ                                       | .54331                |
| 62                      | เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทนอยู่บ่อย ๆ                        | .41811                |
| ค่าไอเกนเท่ากับ 2.33960 |                                                                                 |                       |

จากตาราง 11 องค์ประกอบ 3 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1, 3, 6, 7, 11, 13, 16, 20, 25, 30, 33, 44, 61 และ 62 รวม 14 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .34892 ถึง .67915 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.33960 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า จิตสำนึกในการบริการ

ตาราง 12 องค์ประกอบ 4

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | ข้อความ                                                                   | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 37              | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน                                 | .53408                |
| 38              | ท่านทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง แม้พบอุปสรรค ท่านก็สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง      | .35100                |
| 39              | ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า     | .57633                |
| 40              | เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้แย้ง  | .54267                |
| 41              | ไม่ว่าลูกค้าจะมาทำรายการที่รายการในสาขาท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบทุกขั้นตอน | .58063                |
| 45              | บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำอธิบายจากลูกค้าเสมอ  | .42179                |
| 52              | ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน   | .43879                |
| 54              | ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า               | .48406                |
| 57              | ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่านก็ตาม | .50973                |
| 65              | ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงธนาคารฯ ในทางที่เป็นลบ ท่านจะช่วยชี้แจงแก้ไขทันที     | .31762                |
|                 | ค่าไอเกนเท่ากับ 1.94532                                                   |                       |

จากตาราง 12 องค์ประกอบ 4 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 37, 38, 39, 40, 41, 45, 52, 54, 57 และ 65 รวม 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .31762 ถึง .58063 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.94532 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความรับผิดชอบ

2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
 ประจําธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 553 คน ผู้วิจัยได้  
 คำนวณค่าความร่วมกัน (Communality) จำนวนองค์ประกอบ (Factor) ค่าไอเกน (Eigen Values)  
 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม  
 (Commulative Percentage of Variance) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของ  
 แบบสอบถาม โดยใช้หน่วยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) และสกัดองค์ประกอบด้วยวิธี  
 เทคนิคแกนสำคัญ PC (Principal Component Analysis) และเพื่อให้การแปลความหมายของ  
 ตัวแปรชัดเจนยิ่งขึ้น จึงทำการหมุนแกนแบบอโรทอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์  
 (Varimax Method) และตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 13 จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละ  
 ของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานธนกร ที่จบสายการศึกษารัฐกิจ  
 (N = 553)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1      | 1.00000    | 1          | 10.99397 | 16.9                        | 16.9                            |
| 2      | 1.00000    | 2          | 3.67633  | 5.7                         | 22.6                            |
| 3      | 1.00000    | 3          | 2.18834  | 3.4                         | 25.9                            |
| 4      | 1.00000    | 4          | 1.83972  | 2.8                         | 25.8                            |
| 5      | 1.00000    | 5          | 1.69412  | 2.6                         | 31.4                            |
| 6      | 1.00000    | 6          | 1.66817  | 2.6                         | 33.9                            |
| 7      | 1.00000    | 7          | 1.63523  | 2.5                         | 36.5                            |
| 8      | 1.00000    | 8          | 1.50398  | 2.3                         | 38.8                            |
| 9      | 1.00000    | 9          | 1.49701  | 2.3                         | 41.1                            |
| 10     | 1.00000    | 10         | 1.37285  | 2.1                         | 43.2                            |
| 11     | 1.00000    | 11         | 1.35677  | 2.1                         | 45.3                            |
| 12     | 1.00000    | 12         | 1.31645  | 2.0                         | 47.3                            |
| 13     | 1.00000    | 13         | 1.26390  | 1.9                         | 49.2                            |
| 14     | 1.00000    | 14         | 1.22692  | 1.9                         | 51.1                            |
| 15     | 1.00000    | 15         | 1.21260  | 1.9                         | 53.0                            |

ตาราง 13 (ต่อ)

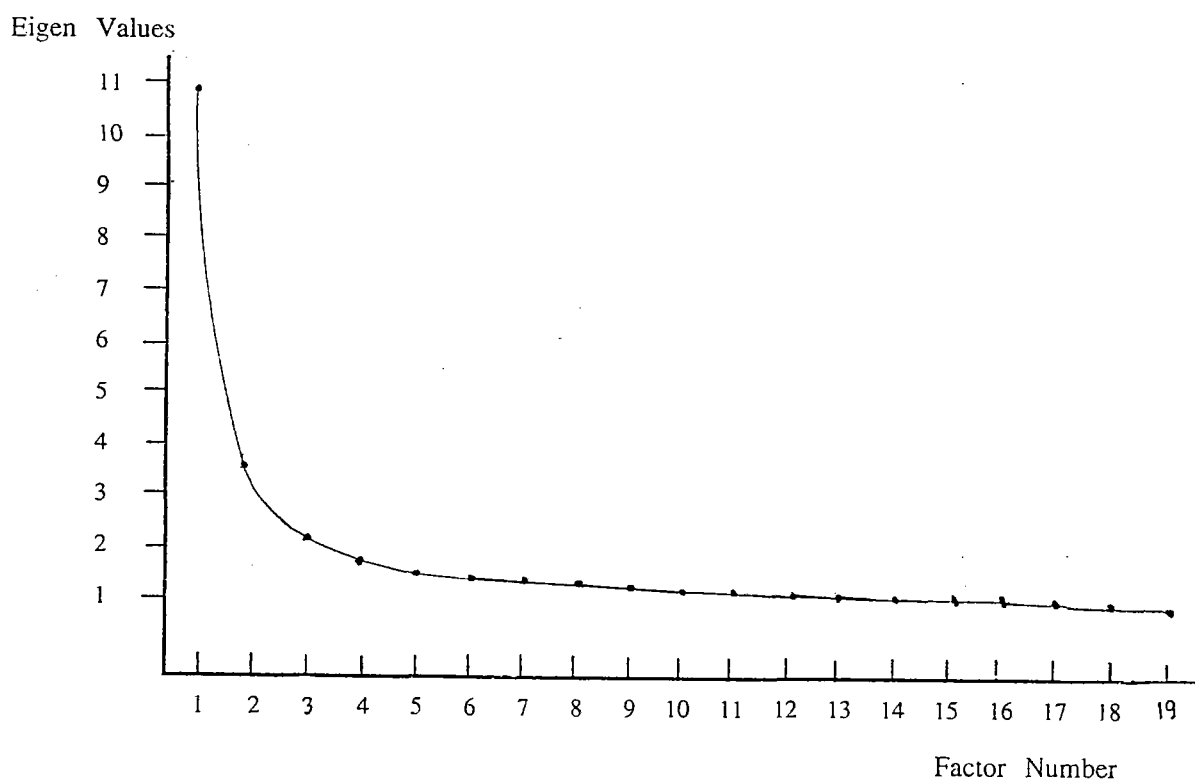
| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 16     | 1.00000    | 16         | 1.16772  | 1.8                         | 54.8                            |
| 17     | 1.00000    | 17         | 1.09887  | 1.7                         | 56.5                            |
| 18     | 1.00000    | 18         | 1.05157  | 1.6                         | 58.1                            |
| 19     | 1.00000    | 19         | 1.01729  | 1.6                         | 59.7                            |
| 20     | 1.00000    | 20         | .97826   | 1.5                         | 61.2                            |
| 21     | 1.00000    | 21         | .96234   | 1.5                         | 62.6                            |
| 22     | 1.00000    | 22         | .95168   | 1.5                         | 64.1                            |
| 23     | 1.00000    | 23         | .89657   | 1.4                         | 65.5                            |
| 24     | 1.00000    | 24         | .88358   | 1.4                         | 66.9                            |
| 25     | 1.00000    | 25         | .86301   | 1.3                         | 68.2                            |
| 26     | 1.00000    | 26         | .83116   | 1.3                         | 69.5                            |
| 27     | 1.00000    | 27         | .81415   | 1.3                         | 70.7                            |
| 28     | 1.00000    | 28         | .80377   | 1.2                         | 71.9                            |
| 29     | 1.00000    | 29         | .77538   | 1.2                         | 73.1                            |
| 30     | 1.00000    | 30         | .76824   | 1.2                         | 74.3                            |
| 31     | 1.00000    | 31         | .74164   | 1.1                         | 75.5                            |
| 32     | 1.00000    | 32         | .72225   | 1.1                         | 76.6                            |
| 33     | 1.00000    | 33         | .69488   | 1.1                         | 77.6                            |
| 34     | 1.00000    | 34         | .67044   | 1.0                         | 78.7                            |
| 35     | 1.00000    | 35         | .65978   | 1.0                         | 79.7                            |
| 36     | 1.00000    | 36         | .64256   | 1.0                         | 80.7                            |
| 37     | 1.00000    | 37         | .63289   | 1.0                         | 81.7                            |
| 38     | 1.00000    | 38         | .62415   | 1.0                         | 82.6                            |
| 39     | 1.00000    | 39         | .60062   | .9                          | 83.5                            |
| 40     | 1.00000    | 40         | .59658   | .9                          | 84.5                            |
| 41     | 1.00000    | 41         | .58016   | .9                          | 85.3                            |
| 42     | 1.00000    | 42         | .55534   | .9                          | 86.2                            |

ตาราง 13 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 43     | 1.00000    | 43         | .54038   | .8                          | 87.0                            |
| 44     | 1.00000    | 44         | .52541   | .8                          | 87.8                            |
| 45     | 1.00000    | 45         | .51975   | .8                          | 88.6                            |
| 46     | 1.00000    | 46         | .50834   | .8                          | 89.4                            |
| 47     | 1.00000    | 47         | .48666   | .7                          | 90.2                            |
| 48     | 1.00000    | 48         | .46995   | .7                          | 90.9                            |
| 49     | 1.00000    | 49         | .45066   | .7                          | 91.6                            |
| 50     | 1.00000    | 50         | .43071   | .7                          | 92.3                            |
| 51     | 1.00000    | 51         | .42882   | .7                          | 92.9                            |
| 52     | 1.00000    | 52         | .41965   | .6                          | 93.6                            |
| 53     | 1.00000    | 53         | .40228   | .6                          | 94.2                            |
| 54     | 1.00000    | 54         | .38982   | .6                          | 94.8                            |
| 55     | 1.00000    | 55         | .37959   | .6                          | 95.4                            |
| 56     | 1.00000    | 56         | .36232   | .6                          | 95.9                            |
| 57     | 1.00000    | 57         | .35627   | .5                          | 96.5                            |
| 58     | 1.00000    | 58         | .34432   | .5                          | 97.0                            |
| 59     | 1.00000    | 59         | .31844   | .5                          | 97.5                            |
| 60     | 1.00000    | 60         | .31566   | .5                          | 98.0                            |
| 61     | 1.00000    | 61         | .29372   | .5                          | 98.4                            |
| 62     | 1.00000    | 62         | .28794   | .4                          | 98.9                            |
| 63     | 1.00000    | 63         | .27191   | .4                          | 99.3                            |
| 64     | 1.00000    | 64         | .24700   | .4                          | 99.7                            |
| 65     | 1.00000    | 65         | .21934   | .3                          | 100.0                           |

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 19 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาทั้ง 19 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 19 องค์ประกอบ เท่ากับ 59.7% ของความแปรปรวนทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) และร้อยละของความแปรปรวนในองค์ประกอบที่ 5 ถึงองค์ประกอบที่ 19 มีค่าใกล้เคียงกันมาก ดังภาพประกอบ 3

ภาพประกอบ 3 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 (N = 553)



จากการพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Values) และค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ จึงสกัดเพียง 4 องค์ประกอบ ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง 4 องค์ประกอบ ของพนักงานธนาคารโดยรวม ที่จบสายการศึกษามัธยมศึกษา (N = 553)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1      | .21729     | 1          | 10.99397 | 16.9                        | 16.9                            |
| 2      | .18112     | 2          | 3.67633  | 5.7                         | 22.6                            |
| 3      | .25349     | 3          | 2.18834  | 3.4                         | 25.9                            |
| 4      | .29357     | 4          | 1.83972  | 2.8                         | 28.8                            |
| 5      | .30902     |            |          |                             |                                 |
| 6      | .34864     |            |          |                             |                                 |
| 7      | .32133     |            |          |                             |                                 |
| 8      | .25657     |            |          |                             |                                 |
| 9      | .18118     |            |          |                             |                                 |
| 10     | .33114     |            |          |                             |                                 |
| 11     | .26349     |            |          |                             |                                 |
| 12     | .35555     |            |          |                             |                                 |
| 13     | .40348     |            |          |                             |                                 |
| 14     | .23177     |            |          |                             |                                 |
| 15     | .27406     |            |          |                             |                                 |
| 16     | .24353     |            |          |                             |                                 |
| 17     | .34270     |            |          |                             |                                 |
| 18     | .21160     |            |          |                             |                                 |
| 19     | .18641     |            |          |                             |                                 |
| 20     | .38300     |            |          |                             |                                 |
| 21     | .34336     |            |          |                             |                                 |
| 22     | .36074     |            |          |                             |                                 |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 23     | .30505     |            |          |                             |                                 |
| 24     | .31663     |            |          |                             |                                 |
| 25     | .49454     |            |          |                             |                                 |
| 26     | .21843     |            |          |                             |                                 |
| 27     | .30145     |            |          |                             |                                 |
| 28     | .32367     |            |          |                             |                                 |
| 29     | .34547     |            |          |                             |                                 |
| 30     | .29599     |            |          |                             |                                 |
| 31     | .17977     |            |          |                             |                                 |
| 32     | .27683     |            |          |                             |                                 |
| 33     | .31216     |            |          |                             |                                 |
| 34     | .16026     |            |          |                             |                                 |
| 35     | .33093     |            |          |                             |                                 |
| 36     | .24036     |            |          |                             |                                 |
| 37     | .32710     |            |          |                             |                                 |
| 38     | .15662     |            |          |                             |                                 |
| 39     | .34182     |            |          |                             |                                 |
| 40     | .34365     |            |          |                             |                                 |
| 41     | .36304     |            |          |                             |                                 |
| 42     | .36574     |            |          |                             |                                 |
| 43     | .11992     |            |          |                             |                                 |
| 44     | .37097     |            |          |                             |                                 |
| 45     | .31791     |            |          |                             |                                 |
| 46     | .26156     |            |          |                             |                                 |
| 47     | .05313     |            |          |                             |                                 |
| 48     | .27621     |            |          |                             |                                 |
| 49     | .29860     |            |          |                             |                                 |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 50     | .29007     |            |          |                             |                                 |
| 51     | .28080     |            |          |                             |                                 |
| 52     | .31928     |            |          |                             |                                 |
| 53     | .30434     |            |          |                             |                                 |
| 54     | .31622     |            |          |                             |                                 |
| 55     | .33053     |            |          |                             |                                 |
| 56     | .32782     |            |          |                             |                                 |
| 57     | .34660     |            |          |                             |                                 |
| 58     | .30148     |            |          |                             |                                 |
| 59     | .30559     |            |          |                             |                                 |
| 60     | .32228     |            |          |                             |                                 |
| 61     | .29704     |            |          |                             |                                 |
| 62     | .22466     |            |          |                             |                                 |
| 63     | .27505     |            |          |                             |                                 |
| 64     | .25640     |            |          |                             |                                 |
| 65     | .20994     |            |          |                             |                                 |

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ค่าความร่วมกัน คือ ผลรวมกำลังสองของน้ำหนักตัวแปรบนองค์ประกอบทั้งหมดในแต่ละตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง .05313 - .49454 และค่าไอเกน ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 4 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 4 องค์ประกอบเท่ากับ 28.8% ของความแปรปรวนทั้งหมด

ตาราง 15 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบอโรนอนอล  
โดยวิธีแวนิแมกซ์ (N = 553)

| ตัวแปร | องค์ประกอบ |        |        |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
|        | 1          | 2      | 3      | 4      |
| 1      |            | .37385 |        |        |
| 2      | .40338     |        |        |        |
| 3      |            | .41906 |        |        |
| 4      | .53635     |        |        |        |
| 5      | .44763     |        |        |        |
| 6      |            | .52020 |        |        |
| 7      |            | .45854 |        |        |
| 8      | .46588     |        |        |        |
| 9      |            |        |        | .39519 |
| 10     | .47919     |        |        |        |
| 11     |            | .38893 |        |        |
| 12     | .54624     |        |        |        |
| 13     |            | .59350 |        |        |
| 14     | .42072     |        |        |        |
| 15     | .42498     |        |        |        |
| 16     |            | .43204 |        |        |
| 17     | .57635     |        |        |        |
| 18     | .44275     |        |        |        |
| 19     | .37392     |        |        |        |
| 20     |            | .57172 |        |        |
| 21     | .30779     |        |        | .46520 |
| 22     |            | .41507 |        | .38020 |
| 23     |            |        | .39569 |        |
| 24     | .47536     |        |        |        |
| 25     |            | .65960 |        |        |

ตาราง 15 (ต่อ)

| ตัวแปร | องค์ประกอบ |        |        |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
|        | 1          | 2      | 3      | 4      |
| 26     |            |        |        | .45666 |
| 27     | .53023     |        |        |        |
| 28     |            |        |        | .47737 |
| 29     | .30167     |        |        | .41013 |
| 30     |            | .46877 |        |        |
| 31     | .35916     |        |        |        |
| 32     |            |        |        | .39326 |
| 33     |            |        | .43836 |        |
| 34     |            |        | .30337 |        |
| 35     | .30421     |        |        | .43339 |
| 36     | .42126     |        |        |        |
| 37     |            |        | .50790 |        |
| 38     | -          | -      | -      | -      |
| 39     |            |        | .57821 |        |
| 40     |            |        | .55624 |        |
| 41     |            |        | .55525 |        |
| 42     | .55448     |        |        |        |
| 43     | -          | -      | -      | -      |
| 44     |            | .49931 |        |        |
| 45     |            |        | .42565 |        |
| 46     | .42709     |        |        |        |
| 47     | -          | -      | -      | -      |
| 48     |            |        |        | .46588 |
| 49     | .39378     |        |        | .33445 |
| 50     | .34183     | .35605 |        |        |
| 51     | .30193     |        |        | .36887 |
| 52     |            |        | .45318 |        |

ตาราง 15 (ต่อ)

| ตัวแปร | องค์ประกอบ |        |        |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
|        | 1          | 2      | 3      | 4      |
| 53     | .50559     |        |        |        |
| 54     |            |        | .49606 |        |
| 55     | .40808     |        |        |        |
| 56     |            |        |        | .52913 |
| 57     |            |        | .52414 |        |
| 58     | .35512     |        |        | .37017 |
| 59     |            |        |        | .47493 |
| 60     |            | .37536 | .35167 |        |
| 61     |            | .50610 |        |        |
| 62     |            | .46562 |        |        |
| 63     | .46936     |        |        |        |
| 64     |            |        |        | .34285 |
| 65     |            |        | .39472 |        |

จากตาราง 15 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ขององค์ประกอบ หลังจากหมุนแกนแบบอโรโกนอล (Orthogonal Rotation) วิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) โดยพิจารณาเลือกน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ .3 ขึ้นไป (ไม่ว่าจะมีเครื่องหมาย + หรือ - ก็ตาม) เลือกทีละแถว (รายตัวแปร) ก่อน จากนั้นพิจารณาคอสมัน (องค์ประกอบ) ตัวแปรใดอยู่บนองค์ประกอบหลายองค์ประกอบจะเลือกน้ำหนักสูงสุดบนองค์ประกอบนั้น และเกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบ หากตัวแปรใดมีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ ถือว่าเป็นตัวแปรซับซ้อนตัดทิ้งไป

จากการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ไม่ถึง .3 มี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 38, 43, และ 47

และมีตัวแปรที่มีค่านำหน้าองค์ประกอบใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ มี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 22, 49 , 50 และ 60 ที่ตัดทิ้งไป นอกนั้นจัดอยู่ในองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มี 20 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 24, 27, 31, 36, 42, 46, 53, 55 และ 63

องค์ประกอบที่ 2 มี 13 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 1, 3, 6, 7, 11, 13, 16, 20, 25, 30, 44, 61 และ 62

องค์ประกอบที่ 3 มี 12 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 23, 33, 34, 37, 39, 40, 41, 45, 52, 54, 57 และ 62,

องค์ประกอบที่ 4 มี 13 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 9, 21, 26, 28, 29, 32, 35, 48, 51, 56, 58, 59 และ 64

และในการกำหนดจำนวนองค์ประกอบต้องมีจำนวนตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป จึงนับเป็นหนึ่งองค์ประกอบ เนื่องจากถ้ามีตัวแปรเพียง 1 หรือ 2 ตัว ที่อธิบายในองค์ประกอบนั้น จะไม่สามารถกำหนดองค์ประกอบที่ชัดเจนได้ เพราะจะมีลักษณะเป็นเพียงความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรเท่านั้น (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. 2535) ดังนั้นจึงได้้องค์ประกอบที่ชัดเจนทั้ง 4 องค์ประกอบ

การตั้งชื่อองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อองค์ประกอบตามที่วิเคราะห์ได้ดังนี้

ตาราง 16 องค์ประกอบ 1

| ตัวแปร<br>(ข้อ)          | ข้อความ                                                                                                                              | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2                        | ท่านจะพูดปฏิเสธลูกค้าทันที ถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้                                                     | .40338                |
| 4                        | ถ้ามีลูกค้าทำให้ไม่พอใจทั้งที่ไม่ใช่เป็นความผิดของท่าน ท่านจะหาวิธีได้ตอบกลับเมื่อมีโอกาส                                            | .53635                |
| 5                        | ท่านเชื่อที่จะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า                                                                                            | .44763                |
| 8                        | เมื่อท่านทำอะไรผิดพลาด ท่านจะอารมณ์เสียทั้งวัน                                                                                       | .46588                |
| 10                       | ท่านรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก                                                                      | .47919                |
| 12                       | ท่านจะพูดประชดประชัน กับลูกค้าที่เห็นว่าสมควรได้รับการว่ากล่าว                                                                       | .54624                |
| 14                       | ท่านรู้สึกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อย มักจะไม่ทราบขั้นตอนในการติดต่องานท่านจึงเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องคอยให้บริการลูกค้าเหล่านี้เสมอ | .42072                |
| 15                       | ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูท่าทางภูมิฐาน หรือลูกค้าที่มีเงินฝากจำนวนมากกับธนาคารฯ                                           | .42498                |
| 17                       | ท่านจะไม่สุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบคาย                                                                                               | .57635                |
| 18                       | ท่านคิดว่าการให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา                            | .44275                |
| 19                       | ลักษณะของลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องมีการยทด้วย                                                                                         | .37392                |
| 24                       | ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ                                                                                  | .47536                |
| 27                       | เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน บางครั้งท่านได้โต้ตอบหรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจการกระทำของเขา                       | .53023                |
| 31                       | เมื่อมีลูกค้ารู้จักท่านเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่ลูกค้าท่านนั้นก่อนเสมอ                                                    | .35916                |
| 36                       | เมื่อท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท่านอาจจะแสดงกิริยาไม่สุภาพหรือพูดจาไม่ดีกับลูกค้าบ้างเป็นครั้งคราว                                      | .42126                |
| 42                       | ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าพูดจาไม่รู้เรื่องเอาแต่ใจตัวเอง                                                                                  | .55448                |
| 46                       | ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าธนาคารฯ สามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ ท่านจะปฏิเสธทันที                                             | .42709                |
| 53                       | บางครั้งท่านจำเป็นต้องใช้อำนาจข่มขู่ลูกค้าเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง                                                                 | .50559                |
| 55                       | การจดจำลูกค้าและความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา                                                                         | .40808                |
| 63                       | ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาบอกว่าท่าน                                                                              | .46936                |
| ค่าไอเกนเท่ากับ 10.99397 |                                                                                                                                      |                       |

จากตาราง 16 องค์ประกอบ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 24, 27, 31, 36, 42, 46, 53, 55 และ 63 รวม 20 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .35916 ถึง .57635 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 10.99397 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความมั่นคงทางอารมณ์

ตาราง 17 องค์ประกอบ 2

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | ข้อความ                                                                         | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1               | ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ         | .37385                |
| 3               | ท่านรู้สึกไม่สบาย หากมิได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส                   | .41906                |
| 6               | ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้                     | .52020                |
| 7               | ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม                      | .45854                |
| 11              | ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พิถีพิถันกับการแต่งกายเพื่อให้เรียบร้อยดูดีอยู่เสมอ          | .38893                |
| 13              | ท่านสามารถพูดชี้แจงในเรื่องบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ดี                    | .59350                |
| 16              | ก่อนที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ท่านจะอธิบายและให้คำแนะนำลูกค้า<br>เข้าใจก่อนเสมอ | .43204                |
| 20              | ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น                                               | .57172                |
| 25              | ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า                                          | .65960                |
| 30              | ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน                 | .46877                |
| 44              | ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น                                                   | .49931                |
| 61              | เพื่อน ๆ บอกว่าท่านเป็นคนพูดจาไพเราะสุภาพ                                       | .50616                |
| 62              | เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทนอยู่บ่อย ๆ                        | .46562                |
|                 | ค่าไอเกนเท่ากับ 3.67633                                                         |                       |

จากตาราง 17 องค์ประกอบ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1, 3, 6, 7, 11, 13, 16, 20, 25, 30, 44, 61 และ 62 รวม 13 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .37385 ถึง .65960 และค่าไอเกนเท่ากับ 3.67633 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า จิตสำนึกในการบริการ

ตาราง 18 องค์ประกอบ 3

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | ข้อความ                                                                              | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 23              | ก่อนที่จะท่านจะพูดอะไรกับลูกค้า ท่านจะคิดถึงผลดี ผลเสียก่อนเสมอ                      | .39569                |
| 33              | ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจท่านก็ไม่เคยแสดงกิริยาเบื่อหน่าย                  | .43836                |
| 34              | ถ้าช่องให้บริการลูกค้าของท่านว่าง ท่านจะพยักหน้าให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับท่านทันที | .30337                |
| 37              | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน                                            | .50790                |
| 39              | ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า                | .57821                |
| 40              | เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้แย้ง             | .55624                |
| 41              | ไม่ว่าลูกค้าจะมาทำรายการที่รายการในสาขาท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบทุกขั้นตอน            | .55525                |
| 45              | บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำตำหนิจากลูกค้าเสมอ              | .42565                |
| 52              | ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน              | .45318                |
| 54              | ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า                          | .49606                |
| 57              | ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่านก็ตาม            | .52414                |
| 65              | ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงธนาคารฯ ในทางที่เป็นลบ ท่านจะช่วยชี้แจงแก้ไขทันที                | .39472                |
|                 | ค่าไอเกนเท่ากับ 2.18834                                                              |                       |

จากตาราง 18 องค์ประกอบ 3 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 23, 33, 34, 37, 39, 40, 41, 45, 52, 54, 57 และ 65 รวม 12 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .30337 ถึง .57821 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.18834 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความรับผิดชอบ

ตาราง 19 องค์ประกอบ 4

| ตัวแปร<br>(ข้อ)         | ข้อความ                                                                                  | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 9                       | ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น                      | .39519                |
| 21                      | ท่านรู้สึกรำคาญมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน                  | .46520                |
| 26                      | ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้า                     | .45666                |
| 28                      | ท่านมักจะให้คนอื่นตอบคำถามลูกค้าแทนท่าน ทั้ง ๆ ที่ท่านก็สามารถตอบได้                     | .47737                |
| 29                      | เป็นเรื่องยากสำหรับท่านถ้าจะให้ท่านพูดให้ลูกค้าสบายใจหายโกรธ                             | .41013                |
| 32                      | การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน                                         | .39326                |
| 35                      | ท่านเลือกที่จะทักทายกับลูกค้าบางคน                                                       | .43339                |
| 48                      | ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเราบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ | .46588                |
| 51                      | บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาลูกค้าได้                                               | .36887                |
| 56                      | ท่านจะไม่พูดคุยกับลูกค้าก่อน เพราะถือว่าเป็นการเสียมารยาท                                | .52913                |
| 58                      | เป็นการง่ายที่ท่านจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของลูกค้าได้อย่างทันที                       | .37017                |
| 59                      | ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อย แล้วจึงให้บริการลูกค้า                                  | .47493                |
| 64                      | เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่านผิด                                      | .34285                |
| ค่าไอเกนเท่ากับ 1.83972 |                                                                                          |                       |

จากตาราง 19 องค์ประกอบ 4 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 9, 21, 26, 28, 29, 32, 35, 48, 51, 56, 58, 59 และ 64 รวม 13 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .34285 ถึง .52913 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 1.83972 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า มนุษยสัมพันธ์

2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
ประจำธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 381 คน  
ผู้วิจัยได้คำนวณค่าความร่วมกัน (Communality) จำนวนองค์ประกอบ (Factor) ค่าไอเกน (Eigen  
Values) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) ค่าร้อยละของความแปรปรวน  
สะสม (Commulative Percentage of Variance) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)  
ของแบบสอบถาม โดยใช้หน่วยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) และสกัดองค์ประกอบด้วย  
วิธีเทคนิคแกนสำคัญ PC (Principal Component Analysis) และเพื่อให้การแปลความหมายของ  
ตัวแปรชัดเจนยิ่งขึ้น จึงทำการหมุนแกนแบบอโรทอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนแมกซ์  
(Varimax Method) และตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 20 จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละ  
ของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานธนกร ที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ  
(N = 381)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1      | 1.00000    | 1          | 10.71417 | 16.5                        | 16.5                            |
| 2      | 1.00000    | 2          | 4.68235  | 7.2                         | 23.7                            |
| 3      | 1.00000    | 3          | 2.81201  | 4.3                         | 28.0                            |
| 4      | 1.00000    | 4          | 2.34942  | 3.6                         | 31.6                            |
| 5      | 1.00000    | 5          | 2.16157  | 3.3                         | 35.0                            |
| 6      | 1.00000    | 6          | 1.88690  | 2.9                         | 37.9                            |
| 7      | 1.00000    | 7          | 1.79460  | 2.8                         | 40.6                            |
| 8      | 1.00000    | 8          | 1.72783  | 2.7                         | 43.3                            |
| 9      | 1.00000    | 9          | 1.61043  | 2.5                         | 45.8                            |
| 10     | 1.00000    | 10         | 1.50214  | 2.3                         | 48.1                            |
| 11     | 1.00000    | 11         | 1.46261  | 2.3                         | 50.3                            |
| 12     | 1.00000    | 12         | 1.39895  | 2.2                         | 52.3                            |
| 13     | 1.00000    | 13         | 1.33004  | 2.0                         | 54.5                            |
| 14     | 1.00000    | 14         | 1.28121  | 2.0                         | 56.5                            |
| 15     | 1.00000    | 15         | 1.21257  | 1.9                         | 58.3                            |

ตาราง 20 (ต่อ)

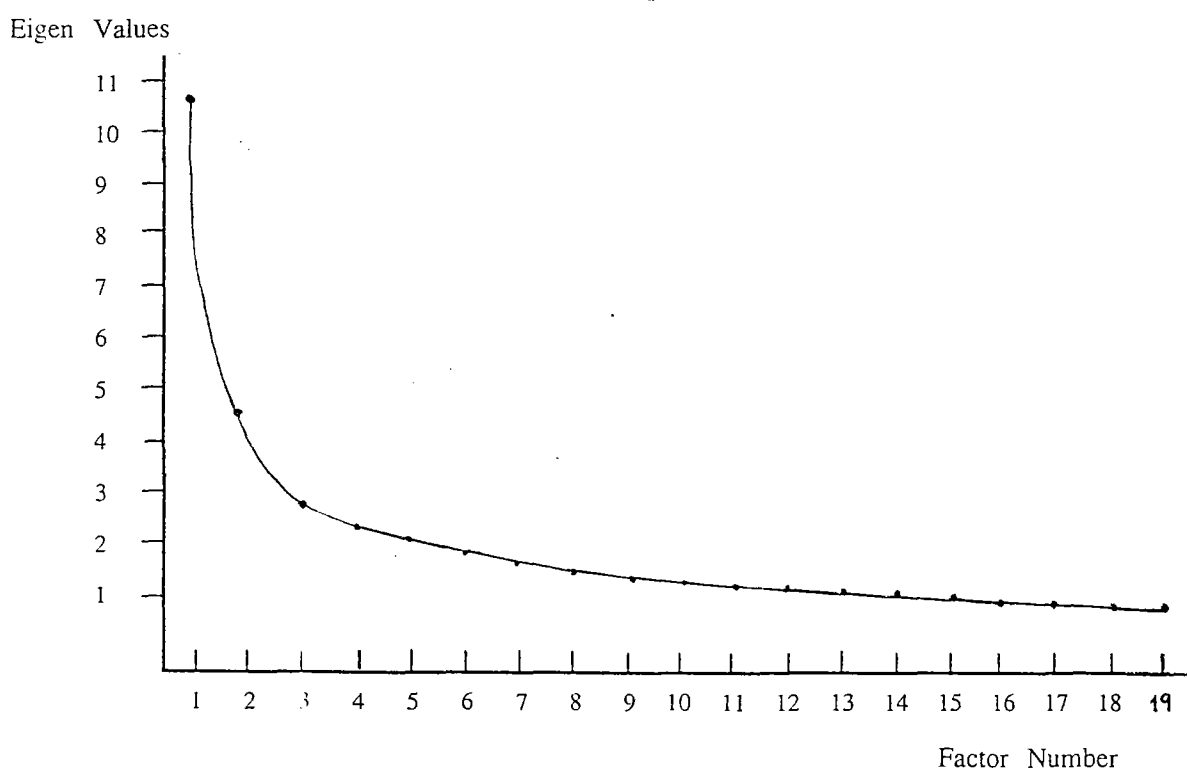
| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 16     | 1.00000    | 16         | 1.16405  | 1.8                         | 60.1                            |
| 17     | 1.00000    | 17         | 1.11100  | 1.7                         | 61.8                            |
| 18     | 1.00000    | 18         | 1.09435  | 1.7                         | 63.5                            |
| 19     | 1.00000    | 19         | 1.06237  | 1.6                         | 65.2                            |
| 20     | 1.00000    | 20         | .99210   | 1.5                         | 66.7                            |
| 21     | 1.00000    | 21         | .94923   | 1.5                         | 68.2                            |
| 22     | 1.00000    | 22         | .93244   | 1.4                         | 69.6                            |
| 23     | 1.00000    | 23         | .89307   | 1.4                         | 71.0                            |
| 24     | 1.00000    | 24         | .84959   | 1.3                         | 72.3                            |
| 25     | 1.00000    | 25         | .83961   | 1.3                         | 73.6                            |
| 26     | 1.00000    | 26         | .81795   | 1.3                         | 74.8                            |
| 27     | 1.00000    | 27         | .79029   | 1.2                         | 76.0                            |
| 28     | 1.00000    | 28         | .75865   | 1.2                         | 77.2                            |
| 29     | 1.00000    | 29         | .73931   | 1.1                         | 78.3                            |
| 30     | 1.00000    | 30         | .72767   | 1.1                         | 79.5                            |
| 31     | 1.00000    | 31         | .66623   | 1.0                         | 80.5                            |
| 32     | 1.00000    | 32         | .66088   | 1.0                         | 81.5                            |
| 33     | 1.00000    | 33         | .62910   | 1.0                         | 82.5                            |
| 34     | 1.00000    | 34         | .60047   | .9                          | 83.4                            |
| 35     | 1.00000    | 35         | .58910   | .9                          | 84.3                            |
| 36     | 1.00000    | 36         | .56438   | .9                          | 85.2                            |
| 37     | 1.00000    | 37         | .54613   | .8                          | 86.0                            |
| 38     | 1.00000    | 38         | .53200   | .8                          | 86.8                            |
| 39     | 1.00000    | 39         | .50765   | .8                          | 87.6                            |
| 40     | 1.00000    | 40         | .49728   | .8                          | 88.4                            |
| 41     | 1.00000    | 41         | .48453   | .7                          | 89.1                            |
| 42     | 1.00000    | 42         | .47227   | .7                          | 89.8                            |

ตาราง 20 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 43     | 1.00000    | 43         | .44237   | .7                          | 90.5                            |
| 44     | 1.00000    | 44         | .44203   | .7                          | 91.2                            |
| 45     | 1.00000    | 45         | .42064   | .6                          | 91.9                            |
| 46     | 1.00000    | 46         | .39823   | .6                          | 92.5                            |
| 47     | 1.00000    | 47         | .37456   | .6                          | 93.0                            |
| 48     | 1.00000    | 48         | .36474   | .6                          | 93.6                            |
| 49     | 1.00000    | 49         | .35550   | .5                          | 94.1                            |
| 50     | 1.00000    | 50         | .33789   | .5                          | 94.7                            |
| 51     | 1.00000    | 51         | .31880   | .5                          | 95.2                            |
| 52     | 1.00000    | 52         | .30818   | .5                          | 95.6                            |
| 53     | 1.00000    | 53         | .30126   | .5                          | 96.1                            |
| 54     | 1.00000    | 54         | .28657   | .4                          | 96.5                            |
| 55     | 1.00000    | 55         | .26856   | .4                          | 97.0                            |
| 56     | 1.00000    | 56         | .25258   | .4                          | 97.3                            |
| 57     | 1.00000    | 57         | .24608   | .4                          | 97.7                            |
| 58     | 1.00000    | 58         | .23453   | .4                          | 98.1                            |
| 59     | 1.00000    | 59         | .21582   | .3                          | 98.4                            |
| 60     | 1.00000    | 60         | .20252   | .3                          | 98.7                            |
| 61     | 1.00000    | 61         | .18989   | .3                          | 99.0                            |
| 62     | 1.00000    | 62         | .17669   | .3                          | 99.3                            |
| 63     | 1.00000    | 63         | .16685   | .3                          | 99.5                            |
| 64     | 1.00000    | 64         | .15417   | .2                          | 99.8                            |
| 65     | 1.00000    | 65         | .14300   | .2                          | 100.0                           |

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 19 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาทั้ง 19 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 19 องค์ประกอบ เท่ากับ 65.2% ของความแปรปรวนทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) และร้อยละของความแปรปรวนในองค์ประกอบที่ 6 ถึงองค์ประกอบที่ 19 มีค่าใกล้เคียงกันมาก ดังภาพประกอบ 4

ภาพประกอบ 4 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 (N = 381)



จากการพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Values) และค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ จึงสกัดเพียง 5 องค์ประกอบ ดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนองค์ประกอบ ค่ารวมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง 5 องค์ประกอบ ของพนักงาน  
ธนกร ที่ไม่ได้จบสายการศึกษามัธยมศึกษา (N = 381)

| ตัวแปร | ค่ารวมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|-----------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1      | .31576    | 1          | 10.71417 | 16.5                        | 16.5                            |
| 2      | .30558    | 2          | 4.68235  | 7.2                         | 23.7                            |
| 3      | .26739    | 3          | 2.81201  | 4.3                         | 28.0                            |
| 4      | .31670    | 4          | 2.34942  | 3.6                         | 31.6                            |
| 5      | .43131    | 5          | 2.16157  | 3.3                         | 35.0                            |
| 6      | .30036    |            |          |                             |                                 |
| 7      | .40145    |            |          |                             |                                 |
| 8      | .20810    |            |          |                             |                                 |
| 9      | .20404    |            |          |                             |                                 |
| 10     | .33558    |            |          |                             |                                 |
| 11     | .39625    |            |          |                             |                                 |
| 12     | .52520    |            |          |                             |                                 |
| 13     | .37747    |            |          |                             |                                 |
| 14     | .35027    |            |          |                             |                                 |
| 15     | .40374    |            |          |                             |                                 |
| 16     | .28677    |            |          |                             |                                 |
| 17     | .22326    |            |          |                             |                                 |
| 18     | .32494    |            |          |                             |                                 |
| 19     | .28835    |            |          |                             |                                 |
| 20     | .46412    |            |          |                             |                                 |
| 21     | .42078    |            |          |                             |                                 |
| 22     | .36886    |            |          |                             |                                 |
| 23     | .24645    |            |          |                             |                                 |

ตาราง 21 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 24     | .38074     |            |          |                             |                                 |
| 25     | .52387     |            |          |                             |                                 |
| 26     | .38042     |            |          |                             |                                 |
| 27     | .33246     |            |          |                             |                                 |
| 28     | .44790     |            |          |                             |                                 |
| 29     | .27340     |            |          |                             |                                 |
| 30     | .33789     |            |          |                             |                                 |
| 31     | .22123     |            |          |                             |                                 |
| 32     | .38295     |            |          |                             |                                 |
| 33     | .37029     |            |          |                             |                                 |
| 34     | .11628     |            |          |                             |                                 |
| 35     | .41505     |            |          |                             |                                 |
| 36     | .44023     |            |          |                             |                                 |
| 37     | .37906     |            |          |                             |                                 |
| 38     | .26876     |            |          |                             |                                 |
| 39     | .35110     |            |          |                             |                                 |
| 40     | .38097     |            |          |                             |                                 |
| 41     | .46695     |            |          |                             |                                 |
| 42     | .36555     |            |          |                             |                                 |
| 43     | .06148     |            |          |                             |                                 |
| 44     | .47495     |            |          |                             |                                 |
| 45     | .51084     |            |          |                             |                                 |
| 46     | .42330     |            |          |                             |                                 |
| 47     | .21184     |            |          |                             |                                 |
| 48     | .41657     |            |          |                             |                                 |
| 49     | .31884     |            |          |                             |                                 |
| 50     | .28267     |            |          |                             |                                 |

ตาราง 21 (ต่อ)

| ตัวแปร | ค่าร่วมกัน | องค์ประกอบ | ค่าไอเกน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ค่าร้อยละของ<br>ความแปรปรวนสะสม |
|--------|------------|------------|----------|-----------------------------|---------------------------------|
| 51     | .32347     |            |          |                             |                                 |
| 52     | .42385     |            |          |                             |                                 |
| 53     | .47740     |            |          |                             |                                 |
| 54     | .33581     |            |          |                             |                                 |
| 55     | .39837     |            |          |                             |                                 |
| 56     | .47747     |            |          |                             |                                 |
| 57     | .31888     |            |          |                             |                                 |
| 58     | .27977     |            |          |                             |                                 |
| 59     | .41973     |            |          |                             |                                 |
| 60     | .42071     |            |          |                             |                                 |
| 61     | .35698     |            |          |                             |                                 |
| 62     | .24518     |            |          |                             |                                 |
| 63     | .38557     |            |          |                             |                                 |
| 64     | .27093     |            |          |                             |                                 |
| 65     | .28657     |            |          |                             |                                 |

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ค่าความร่วมกัน คือ ผลรวมกำลังสองของน้ำหนักตัวแปรบนองค์ประกอบทั้งหมดในแต่ละตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง .06148 - .52520 และค่าไอเกน ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 5 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 5 องค์ประกอบเท่ากับ 35.0% ของความแปรปรวนทั้งหมด

ตาราง 22 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบอโรคอนอล  
โดยวิธีแวนิแมกซ์ (N = 381)

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | องค์ประกอบ |        |        |   |        |
|-----------------|------------|--------|--------|---|--------|
|                 | 1          | 2      | 3      | 4 | 5      |
| 1               |            | .44706 |        |   |        |
| 2               |            |        | .41026 |   |        |
| 3               |            | .35827 |        |   |        |
| 4               | .40022     |        |        |   | .30071 |
| 5               |            | .33263 | .49250 |   |        |
| 6               |            | .42320 |        |   |        |
| 7               |            | .40685 | .33265 |   |        |
| 8               | .31289     |        |        |   |        |
| 9               | .34801     |        |        |   |        |
| 10              | .44514     |        |        |   |        |
| 11              |            | .36034 | .44818 |   |        |
| 12              |            |        | .69271 |   |        |
| 13              |            | .56890 |        |   |        |
| 14              | .42355     |        |        |   |        |
| 15              | .49772     |        |        |   |        |
| 16              |            | .40819 |        |   |        |
| 17              |            |        | .33350 |   |        |
| 18              |            |        | .49554 |   |        |
| 19              | .52347     |        |        |   |        |
| 20              |            | .62816 |        |   |        |
| 21              | .53660     |        |        |   | .31705 |
| 22              | .44893     |        |        |   | .32964 |
| 23              | .30967     | .33528 |        |   |        |
| 24              | .39093     |        | .32348 |   |        |
| 25              |            | .63432 |        |   |        |

ตาราง 22 (ต่อ)

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | องค์ประกอบ |        |        |        |        |
|-----------------|------------|--------|--------|--------|--------|
|                 | 1          | 2      | 3      | 4      | 5      |
| 26              | .60072     |        |        |        |        |
| 27              | .37473     |        | .33766 |        |        |
| 28              | .64737     |        |        |        |        |
| 29              | .41949     |        |        |        |        |
| 30              |            | .54804 |        |        |        |
| 31              | .30203     |        |        |        |        |
| 32              | .59476     |        |        |        |        |
| 33              |            | .52288 |        |        |        |
| 34              | -          | -      | -      | -      | -      |
| 35              | .61464     |        |        |        |        |
| 36              | .61304     |        |        |        |        |
| 37              |            |        |        | .32942 | .51149 |
| 38              |            |        |        | .39269 |        |
| 39              |            |        |        | .57622 |        |
| 40              |            |        |        | .57983 |        |
| 41              |            |        |        | .61363 |        |
| 42              | .40652     |        | .35996 |        |        |
| 43              | -          | -      | -      | -      | -      |
| 44              |            | .60031 |        |        |        |
| 45              |            |        |        |        | .65953 |
| 46              | .56162     |        |        |        |        |
| 47              |            |        |        |        | .40777 |
| 48              | .58172     |        |        |        |        |
| 49              | .54478     |        |        |        |        |
| 50              | .42193     |        |        |        |        |
| 51              | .43873     |        |        |        |        |
| 52              |            | .38707 |        | .40449 |        |

ตาราง 22 (ต่อ)

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | องค์ประกอบ |        |        |        |        |
|-----------------|------------|--------|--------|--------|--------|
|                 | 1          | 2      | 3      | 4      | 5      |
| 53              | .33017     | .31580 |        |        |        |
| 54              |            |        |        | .48954 |        |
| 55              | .51376     |        |        |        |        |
| 56              | .65247     |        |        |        |        |
| 57              |            |        |        |        | .48006 |
| 58              | .48031     |        |        |        |        |
| 59              | .51587     |        |        | .34025 |        |
| 60              |            | .41991 |        | .44697 |        |
| 61              |            | .52898 |        |        |        |
| 62              |            | .37177 |        |        |        |
| 63              |            |        | .47290 |        |        |
| 64              | .34046     |        |        |        |        |
| 65              |            |        |        |        | .49060 |

จากตาราง 22 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ขององค์ประกอบ หลังจากหมุนแกนแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal Rotation) วิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) โดยพิจารณาเลือกน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ .3 ขึ้นไป (ไม่ว่าจะมีเครื่องหมาย + หรือ - ก็ตาม) เลือกทีละแถว (รายตัวแปร) ก่อน จากนั้นพิจารณาคอลัมน์ (องค์ประกอบ) ตัวแปรใดอยู่บนองค์ประกอบหลายองค์ประกอบจะเลือกน้ำหนักสูงสุดบนองค์ประกอบนั้น และเกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบ หากตัวแปรใดมีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ ถือว่าเป็นตัวแปรซับซ้อนตัดทิ้งไป

จากการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ไม่ถึง .3 มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 34 และ 43

และมีตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ มี 9 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 4, 11, 22, 23, 24, 27, 42, 53 และ 60 ที่ตัดทิ้งไป นอกนั้นจัดอยู่ในองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มี 24 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 8, 9, 10, 14, 15, 19, 21, 26, 28, 29, 31, 32, 35, 36, 46, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59 และ 64

องค์ประกอบที่ 2 มี 13 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 1, 3, 6, 7, 13, 16, 20, 25, 30, 33, 44, 61 และ 62

องค์ประกอบที่ 3 มี 6 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 2, 5, 12, 17, 18, และ 63

องค์ประกอบที่ 4 มี 6 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 38, 39, 40, 41, 52, และ 54

องค์ประกอบที่ 5 มี 5 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 37, 45, 47, 57, และ 65

และในการกำหนดจำนวนองค์ประกอบต้องมีจำนวนตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป จึงนับเป็นหนึ่งองค์ประกอบ เนื่องจากถ้ามีตัวแปรเพียง 1 หรือ 2 ตัว ที่อธิบายในองค์ประกอบนั้นจะไม่สามารถกำหนดองค์ประกอบที่ชัดเจนได้ เพราะจะมีลักษณะเป็นเพียงความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรเท่านั้น (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. 2535) ดังนั้นจึงได้องค์ประกอบที่ชัดเจนทั้ง 5 องค์ประกอบ

การตั้งชื่อองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อองค์ประกอบตามที่วิเคราะห์ได้ดังนี้

ตาราง 23 องค์ประกอบ 1

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | ข้อความ                                                                                                                              | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 8               | เมื่อท่านทำอะไรผิดพลาด ท่านจะอารมณ์เสียทั้งวัน                                                                                       | .31289                |
| 9               | ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น                                                                  | .34801                |
| 10              | ท่านรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก                                                                      | .44514                |
| 14              | ท่านรู้สึกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อย มักจะไม่ทราบขั้นตอนในการติดต่องานท่านจึงเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องคอยให้บริการลูกค้าเหล่านี้เสมอ | .42355                |
| 15              | ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูท่าทางภูมิฐาน หรือลูกค้าที่มีเงินฝากจำนวนมากกับธนาคารฯ                                           | .49772                |
| 19              | ลักษณะของลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องมีมารยาทด้วย                                                                                        | .52347                |
| 21              | ท่านรู้สึกรำคาญมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน                                                              | .53660                |
| 26              | ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้า                                                                 | .60072                |
| 28              | ท่านมักจะให้คนอื่นตอบคำถามลูกค้าแทนท่าน ทั้ง ๆ ที่ท่านก็สามารถตอบได้                                                                 | .64737                |
| 29              | เป็นเรื่องยากสำหรับท่านถ้าจะให้ท่านพูดให้ลูกค้าสบายใจหายโกรธ                                                                         | .41949                |
| 31              | เมื่อลูกค้ารู้จักท่านเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่ลูกค้าท่านนั้นก่อนเสมอ                                                      | .30203                |
| 32              | การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน                                                                                     | .59476                |
| 35              | ท่านเลือกที่จะทักทายกับลูกค้าบางคน                                                                                                   | .61464                |
| 36              | เมื่อท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท่านอาจจะแสดงกิริยาไม่สุภาพ หรือพูดจาไม่ดีกับลูกค้าบ้างเป็นครั้งคราว                                     | .61304                |
| 46              | ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าธนาคารฯ สามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ ท่านจะปฏิเสธทันที                                             | .56162                |
| 48              | ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเราบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ                                             | .58172                |
| 49              | เป็นการขัดกับความรู้สึกของท่านมากที่ต้องยิ้มแย้มทักทายกับลูกค้า                                                                      | .54478                |
| 50              | ท่านรู้ตัวว่าท่านเป็นคนพูดไม่เพราะ แม้แต่กับลูกค้าก็ตาม                                                                              | .42193                |
| 51              | บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาลูกค้าได้                                                                                           | .43873                |
| 55              | การจดจำลูกค้าและความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา                                                                         | .51376                |
| 56              | ท่านจะไม่พูดคุยกับลูกค้าก่อน เพราะถือว่าเป็นการเสียมารยาท                                                                            | .65247                |
| 58              | เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของลูกค้าได้อย่างทันที                                                                | .48031                |
| 59              | ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อย แล้วจึงให้บริการลูกค้า                                                                              | .51587                |
| 64              | เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่านผิด                                                                                  | .34046                |
|                 | ค่าไอเกนเท่ากับ 10.71417                                                                                                             |                       |

จากตาราง 23 องค์ประกอบ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 8, 9, 10, 14, 15, 19, 21, 26, 28, 29, 31, 32, 35, 36, 46, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59 และ 64 รวม 24 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .30203 ถึง .65247 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 10.71417 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า มนุษย์สัมพันธ์

ตาราง 24 องค์ประกอบ 2

| ตัวแปร<br>(ข้อ)         | ข้อความ                                                                         | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1                       | ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ         | .44706                |
| 3                       | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากมิได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกา                  | .35827                |
| 6                       | ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้                     | .42320                |
| 7                       | ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลาแล้วก็ตาม                         | .40685                |
| 13                      | ท่านสามารถพูดชี้แจงในเรื่องบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ดี                    | .56890                |
| 16                      | ก่อนที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ท่านจะอธิบายและให้คำแนะนำลูกค้า<br>เข้าใจก่อนเสมอ | .40819                |
| 20                      | ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น                                               | .62816                |
| 25                      | ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า                                          | .63432                |
| 30                      | ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน                 | .54804                |
| 33                      | ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจท่านก็ไม่เคยแสดงกิริยาเบื่อหน่าย             | .52288                |
| 44                      | ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น                                                   | .60031                |
| 61                      | เพื่อน ๆ บอกว่าท่านเป็นคนพูดจาไพเราะสุภาพ                                       | .52898                |
| 62                      | เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทนอยู่บ่อย ๆ                        | .37177                |
| ค่าไอเกนเท่ากับ 4.68235 |                                                                                 |                       |

จากตาราง 24 องค์ประกอบ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1, 3, 6, 7, 13, 16, 20, 25, 30, 33, 44, 61 และ 62 รวม 13 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .35827 ถึง .63432 และค่าไอเกนเท่ากับ 4.68235 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า จิตสำนึกในการบริการ

ตาราง 25 องค์ประกอบ 3

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | ข้อความ                                                                                                    | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2               | ท่านจะพูดปฏิเสธลูกค้าทันที ถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้                              | .41026                |
| 5               | ท่านจะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า                                                                          | .49250                |
| 12              | ท่านจะพูดประชดประชัน กับลูกค้าที่เห็นว่าสมควรได้รับการว่ากล่าว                                             | .69271                |
| 17              | ท่านจะไม่พูดสุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบคาย                                                                  | .33350                |
| 18              | ท่านคิดว่า การให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา | .49554                |
| 63              | ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน                                                    | .47290                |
|                 | ค่าไอเกนเท่ากับ 2.81201                                                                                    |                       |

จากตาราง 25 องค์ประกอบ 3 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 2, 5, 12, 17, 18 และ 63 รวม 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .33350 ถึง .69271 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 2.81201 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความมั่นคงทางอารมณ์

ตาราง 26 องค์ประกอบ 4

| ตัวแปร<br>(ข้อ)         | ข้อความ                                                                       | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 38                      | ท่านทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง แม้พบอุปสรรค ท่านก็สามารถแก้ไขปัญห<br>ได้เอง       | .39269                |
| 39                      | ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของ<br>ลูกค้า     | .57622                |
| 40                      | เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะ<br>โต้แย้ง  | .57983                |
| 41                      | ไม่ว่าลูกค้าจะมาทำรายการที่รายการในสาขาท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบ<br>ทุกขั้นตอน | .61363                |
| 52                      | ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบ<br>ของท่าน   | .40449                |
| 54                      | ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า                   | .48954                |
| ค่าไอเกนเท่ากับ 2.34942 |                                                                               |                       |

จากตาราง 26 องค์ประกอบ 4 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 38, 39, 40, 41, 52, และ 54 รวม 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .39269 ถึง .61363 และค่า ไอเกนเท่ากับ 2.34942 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความรับผิดชอบ

ตาราง 27 องค์ประกอบ 5

| ตัวแปร<br>(ข้อ) | ข้อความ                                                                                          | น้ำหนัก<br>องค์ประกอบ |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 37              | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้ารอนาน                                                            | .51149                |
| 45              | บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำคำหานจากลูกค้าเสมอ                          | .65953                |
| 47              | ถ้ามีโทรศัพท์ถึงท่าน ท่านจะไม่รับสายถ้าขณะนั้นท่านกำลังให้บริการลูกค้าอยู่                       | .40777                |
| 57              | ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่าน<br>ก็ตาม                    | .48006                |
| 65              | ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงธนาคารฯ ในทางที่เป็นลบ ท่านจะช่วยชี้แจงแก้ไขทันที<br>ค่าไอเคนเท่ากับ 2.16157 | .49060                |

จากตาราง 27 องค์ประกอบ 5 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 37, 45, 47, 57 และ 65 รวม 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .40777 ถึง .65953 และค่า ไอเคนเท่ากับ 2.16157 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความเอาใจใส่

## 2.4 การพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 3 ครั้ง จะมีตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบต่าง ๆ ดังแสดงไว้ในตาราง 28 ดังนี้

ตาราง 28 แสดงตัวแปรที่ปรากฏอยู่ในแต่ละองค์ประกอบของคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี

| องค์ประกอบ                                                                              | ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ                                           |                                                                            |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         | รวม                                                               | จบสายการศึกษา<br>ธุรกิจ                                                    | ไม่ได้จบสายการ<br>ศึกษาธุรกิจ                                                                |
| 1. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ <sup>13</sup>                                                | 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 24, 27, 31, 42, 46, 53, 63    | 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 24, 27, 31, 36, 42, 46, 53, 55, 63 | 2, 5, 12, 17, 18, 63                                                                         |
| 2. ด้านจิตสำนึกในการบริการ <sup>14</sup>                                                | 1, 3, 6, 7, 11, 13, 16, 20, 25, 30, 33, 44, 61, 62                | 1, 3, 6, 7, 11, 13, 16, 20, 25, 30, 44, 61, 62                             | 1, 3, 6, 7, 13, 16, 20, 25, 30, 33, 44, 61, 62                                               |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ <sup>๔</sup>                                                       | 9, 19, 21, 26, 28, 29, 32, 35, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59, 64 | 9, 21, 26, 28, 29, 32, 35, 48, 51, 56, 58, 59, 64                          | 8, 9, 10, 14, 15, 19, 21, 26, 28, 29, 31, 32, 35, 36, 46, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59, 64 |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ <sup>๕</sup><br><sup>ข้อควรระวัง 11</sup><br><sup>ค่าคงที่ 0</sup> | 37, 38, 39, 40, 41, 45, 52, 54, 57, 65                            | 23, 33, 34, 37, 39, 40, 41, 45, 52, 54, 57, 65                             | 38, 39, 40, 41, 52, 54                                                                       |
| 5. ด้านความเอาใจใส่                                                                     | -                                                                 | -                                                                          | 37, 45, 47, 57, 65                                                                           |
| ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักไม่ถึงเกณฑ์                                                        | 23, 34, 43, 47                                                    | 38, 43, 47                                                                 | 34, 43                                                                                       |
| ตัวแปรที่ตัดออกเนื่องจากมีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกัน                                        | 22, 26, 60                                                        | 22, 49, 50, 60                                                             | 4, 11, 22, 23, 24, 27, 42, 53, 60                                                            |

จากตาราง 28 พบว่า องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร โดยรวม และของพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ มี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบ และองค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ มี 5 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเอาใจใส่

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี ในการคำนวณเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ ดังนี้

3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 934 คน มีค่าเท่ากับ .89

3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะจากกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษารัฐกิจ จำนวน 553 คน มีค่าเท่ากับ .90

3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบการศึกษารัฐกิจ จำนวน 381 คน มีค่าเท่ากับ .88

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความสอดคล้องขององค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ จำแนกตามสายการศึกษาที่จบ

#### ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานธนกรของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ ประจำปี 2541 จำนวน 934 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบวัดคุณลักษณะของการบริการชนิดข้อความ ที่สร้างขึ้นครอบคลุมคุณลักษณะที่นิยามไว้ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 65 ข้อ

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง ดังนี้

1. นำแบบวัดคุณลักษณะที่สร้างขึ้น จำนวน 120 ข้อ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนกร จำนวน 120 คน แล้วนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อ ค่า (t) เพื่อปรับปรุงและคัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 65 ข้อ

2. นำแบบวัดคุณลักษณะ จำนวน 65 ข้อ ที่คัดเลือกจากการทดสอบครั้งที่ 1 ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทย ทั่วประเทศ จำนวน 934 คน นำผลการทดสอบมาหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ และวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ครั้ง ดังนี้

2.1 วิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 934 คน

2.2 วิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 553 คน

2.3 วิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 381 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การสร้างแบบวัดคุณลักษณะ

1.1 ตรวจสอบคุณภาพขั้นต้น

1.2 หาค่าอำนาจจำแนก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน

2.2 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทย

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จากการทดสอบครั้งที่ 1 เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบแต่ละข้อ ปรากฏว่าแบบทดสอบจำนวน 120 ข้อ มีข้อสอบที่คัดเลือกปรับปรุงเหลือ 65 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (ค่า  $\alpha$ ) ตั้งแต่ 1.96 ถึง 5.67

2. จากการทดสอบครั้งที่ 2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร และหาค่าสถิติพื้นฐานกับค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะ

2.1 หาค่าสถิติพื้นฐานของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร ประจำธนาคารนครหลวงไทย

2.1.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 934 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .84

2.1.2 เมื่อพิจารณาลักษณะการเป็นนักบริการของพนักงานธนกร ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นนักบริการสูง 15 % และ ค่อนข้างสูง 84 % มีเพียง 1 % ที่ต้องปรับปรุง เพราะมีลักษณะเป็นนักบริการต่ำ ส่วนผู้ไม่มีลักษณะการเป็นนักบริการไม่มี

2.1.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 553 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .83

2.1.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 381 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .84

## 2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำการวิเคราะห์ 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 934 คน ปรากฏว่า ได้ องค์ประกอบ จำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ มีความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 29.3% ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

ครั้งที่ 2 วิเคราะห์องค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกร ที่จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 553 คน ปรากฏว่า ได้ องค์ประกอบ จำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ มีความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 28.8% ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

ครั้งที่ 3 วิเคราะห์องค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกร ที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 381 คน ปรากฏว่า ได้ องค์ประกอบ จำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเอาใจใส่ มีความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 35.0% ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร ประจำธนาคารนครหลวงไทย ปรากฏผลดังนี้

2.3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 934 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89

2.3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 553 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

2.3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ จำนวน 381 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88

## อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 934 คน พบว่า เมื่อทำการสกัดองค์ประกอบจำนวนองค์ประกอบที่ได้มีค่าไอเกนมากกว่าหนึ่งมีถึง 18 องค์ประกอบ ความแปรปรวนสะสมที่อธิบายองค์ประกอบเท่ากับ 57.9% ของความแปรปรวนทั้งหมด หมายความว่า 57.9% ของความแปรปรวนระหว่างตัวแปรทั้งหมด 65 ตัวแปร สามารถอธิบายได้ด้วยองค์ประกอบทั้ง 18 องค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่ 5 ถึงองค์ประกอบที่ 18 ปรากฏว่าค่าไอเกนใกล้เคียงกันมาก และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมเพิ่มในองค์ประกอบมีค่าต่ำ อาจจะเนื่องมาจากตัวแปรที่นำมาศึกษาไม่เป็นอิสระต่อกัน ทำให้ตัวแปรหนึ่ง ๆ มีน้ำหนักในหลายองค์ประกอบ จึงสกัดได้เพียง 4 องค์ประกอบ

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทย ที่จบสายการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 553 คน พบว่า เมื่อทำการสกัดองค์ประกอบจำนวนองค์ประกอบที่ได้มีค่าไอเกนมากกว่าหนึ่งมีถึง 19 องค์ประกอบ ความแปรปรวนสะสมที่อธิบายองค์ประกอบเท่ากับ 59.7% ของความแปรปรวนทั้งหมด หมายความว่า 59.7% ของความแปรปรวนระหว่างตัวแปรทั้งหมด 65 ตัวแปร สามารถอธิบายได้ด้วยองค์ประกอบทั้ง 19 องค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่ 5 ถึงองค์ประกอบที่ 19 ปรากฏว่าค่าไอเกนใกล้เคียงกันมาก และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมเพิ่มในองค์ประกอบมีค่าต่ำ อาจจะเนื่องมาจากตัวแปรที่นำมาศึกษาไม่เป็นอิสระต่อกัน ทำให้ตัวแปรหนึ่ง ๆ มีน้ำหนักในหลายองค์ประกอบ จึงสกัดได้เพียง 4 องค์ประกอบ

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทย ที่ไม่จบสายการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 381 คน พบว่า เมื่อทำการสกัดองค์ประกอบจำนวนองค์ประกอบที่ได้มีค่าไอเกนมากกว่าหนึ่งมีถึง 19 องค์ประกอบ ความแปรปรวนสะสมที่อธิบายองค์ประกอบเท่ากับ 65.2% ของความแปรปรวนทั้งหมด หมายความว่า 65.2% ของความแปรปรวนระหว่างตัวแปรทั้งหมด 65 ตัวแปร สามารถอธิบายได้ด้วยองค์ประกอบทั้ง 19 องค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่ 6 ถึงองค์ประกอบที่ 19 ปรากฏว่าค่าไอเกนใกล้เคียงกันมาก และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมเพิ่มในองค์ประกอบมีค่าต่ำ อาจจะเนื่องมาจากตัวแปรที่นำมาศึกษาไม่เป็นอิสระต่อกัน ทำให้ตัวแปรหนึ่ง ๆ มีน้ำหนักในหลายองค์ประกอบ จึงสกัดได้เพียง 5 องค์ประกอบ

4. จำนวนองค์ประกอบภายหลังการหมุนแบบออร์ทogonal (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิเมกซ์ (Varimax Method) แล้วคัดเลือกเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ตั้งแต่ .3 ขึ้นไป และการกำหนดองค์ประกอบต้องมีตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป ในแต่ละองค์ประกอบปรากฏว่า องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจนั้นมีจำนวนองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบเท่ากัน คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจนั้นมีจำนวนองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าองค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารฯ โดยรวม ที่จบสายการศึกษารัฐกิจ และที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจมีมากกว่า 1 องค์ประกอบ และอยู่ในขอบข่ายของคุณลักษณะการบริการของเดอะมอลล์ (2538) ที่กล่าวไว้ คือ มนุษยสัมพันธ์ การควบคุมอารมณ์ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการงาน และจิตสำนึกในการบริการ และชนินทร์ พิทยาวิธ (2533) ที่กล่าวไว้ คือ มนุษยสัมพันธ์ การควบคุมอารมณ์ ความรับผิดชอบ การสื่อสาร และจิตสำนึกในการบริการ และอมรา ผูกบุญเชิด (2539) พิสมัย ปโชติการ (2538) บริษัทยามทีวี จำกัด (2539) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ที่กล่าวไว้ คือ มนุษยสัมพันธ์ การควบคุมอารมณ์ ความรับผิดชอบ การสื่อสาร ความสามารถในการงาน และจิตสำนึกในการบริการ

ทั้งนี้จากคุณลักษณะการบริการที่ได้มีผู้อธิบายไว้ และผู้วิจัยรวบรวมได้ทั้งหมด 6 คุณลักษณะ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อสาร ด้านความสามารถในงาน และจิตสำนึกในการบริการ แต่ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ สำหรับพนักงานธนกรโดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ ซึ่งได้แก่ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตสำนึกในการบริการ ความรับผิดชอบ และ 5 องค์ประกอบ สำหรับพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ ได้แก่ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตสำนึกในการบริการ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ จะเห็นได้ว่าผลจากการวิเคราะห์ได้องค์ประกอบที่เหมือนกับที่ได้นิยามไว้ 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตสำนึกในการบริการ และความรับผิดชอบ ซึ่งน้อยกว่าจำนวนองค์ประกอบที่ได้นิยามไว้ ส่วนอีก 2 ด้าน คือด้านการสื่อสาร และด้านความสามารถในงานที่นิยามไว้นั้น ตัวแปรจะแทรกอยู่ใน 4 องค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบาง

ด้านที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้อาจไม่ใช่ประเด็นหลัก แต่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของบางองค์ประกอบ เพื่อที่จะได้องค์ประกอบนั้น ๆ มีความสมบูรณ์

และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ ได้จำนวนองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ส่วนพนักงานที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ ได้จำนวนองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ และพบว่า มีตัวแปรที่ประกอบในแต่ละองค์ประกอบใกล้เคียงกัน ดังแสดงไว้ในตาราง 28 และที่ผลการวิเคราะห์ของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจมี 5 องค์ประกอบ แทนที่จะเป็น 4 องค์ประกอบเหมือนกับพนักงานธนกรโดยรวมและจบการศึกษารัฐกิจอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ไม่ได้จบการศึกษารัฐกิจมีเพียง 381 คนเท่านั้น ซึ่ง ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2536 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Yamane, 1967 : 886 - 887) กล่าวว่า การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยความเชื่อมั่น 95% ( $\alpha = .05$ ) เมื่อเทียบจากตารางของกลุ่มตัวอย่างที่ควรเลือกประชากรแล้วปรากฏว่า ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน เป็นอย่างน้อย และ ส.วาสนา ประवालพฤษย์. (ม.ป.ป. : 14) กล่าวว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบควรใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 500 คนขึ้นไปจึงจะดี จึงอาจมีผลทำให้ตัวแปรกระจายไปอีกหนึ่งองค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบที่ 5 และเมื่อพิจารณาตัวแปรขององค์ประกอบที่ 5 คือ ด้านความเอาใจใส่ ของกลุ่มที่ไม่ได้จบการศึกษารัฐกิจ ก็พบว่า ตัวแปรแต่ละตัวน่าจะไปรวมอยู่กับองค์ประกอบที่ 4 คือใน ด้านของความรับผิดชอบได้ และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในองค์ประกอบที่ 4 ของตัวแปรในองค์ประกอบที่ 5 พบว่า บางตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ หรือ บางค่าแม้จะไม่ถึงเกณฑ์ คือ .3 แต่ก็ใกล้เคียง หรืออาจเป็นเพราะกลุ่มพนักงานที่ไม่จบสายการศึกษารัฐกิจทราบถึงพื้นฐานของตนเองว่าไม่ได้มีพื้นฐานทางด้านธุรกิจ จึงมีความเอาใจใส่ในการบริการมากกว่ากลุ่มที่จบสายการศึกษารัฐกิจ จึงพบองค์ประกอบด้านความเอาใจใส่อีก 1 องค์ประกอบ สำหรับกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ

5. จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาตัวแปรที่ปรากฏในแต่ละองค์ประกอบ เมื่อวิเคราะห์ตามสายการศึกษาที่จบแล้วนั้น จะมีตัวแปรบางตัวที่อยู่ในองค์ประกอบของพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ และไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความมั่นคงทางอารมณ์ เช่น ตัวแปรที่ 8, 10, 14, 15, 19, 31, 36, 46 และ 55 ในกลุ่มที่จบสายการศึกษารัฐกิจ ตัวแปรเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในองค์ประกอบที่มีชื่อว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ แต่ในกลุ่มที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ จะปรากฏอยู่ในองค์ประกอบที่มีชื่อว่า มนุษยสัมพันธ์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากข้อคำถามของตัวแปรเหล่านั้นออกไม่ชัดเจน หรือเด่นชัดในแต่ละด้านของคุณลักษณะที่ต้องการวัดหรืออาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ไม่ได้จบสายการ

ศึกษาธุรกิจมีน้อยเกินไป เลยมีผลทำให้ผลที่ออกมาเบี่ยงเบนไปบ้าง เพราะอันที่จริงตัวแปรเหล่านั้นน่าจะอยู่ในองค์ประกอบที่มีชื่อว่า ความมั่นคงทางอารมณ์

#### 6. เหตุผลในองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ 1 ให้ชื่อว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ เพราะว่าตัวแปรส่วนใหญ่ขององค์ประกอบนี้เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมอารมณ์ หรือเก็บอารมณ์ ให้อยู่ในภาวะที่ปกติไม่ว่าจะมีสิ่งใดทำให้เกิดความคับข้องใจ มีความอดทนอดกลั้นให้อภัยผู้อื่นเสมอ และมีความยุติธรรม

องค์ประกอบ 2 ให้ชื่อว่า จิตสำนึกในการบริการ เพราะว่าตัวแปรส่วนใหญ่ขององค์ประกอบนี้เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรักษานบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจสมัครใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ มีไมตรีจิต เห็นใจผู้อื่น สุภาพ นอบน้อม

องค์ประกอบ 3 ให้ชื่อว่า มนุษยสัมพันธ์ เพราะว่าตัวแปรส่วนใหญ่ขององค์ประกอบนี้เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แสดงถึงความสนใจ และรู้จักทักทายด้วยไมตรีจิต

องค์ประกอบ 4 ให้ชื่อว่า ความรับผิดชอบ เพราะว่าตัวแปรส่วนใหญ่ขององค์ประกอบนี้เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันใจ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ ใหในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่ต้องการ

องค์ประกอบ 5 ให้ชื่อว่า ความเอาใจใส่ เพราะว่าตัวแปรส่วนใหญ่ขององค์ประกอบนี้เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความใส่ใจ สนใจต่อลูกค้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล และรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปผลได้ว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือ จะต้องสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ดี มีความอดทน แม้จะพบเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ต้องมีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร รู้จักทักทายด้วยไมตรีจิต รักษาบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือ มีไมตรีจิตกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น และมีความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ ให้บริการลูกค้าด้วยความเร็ว ทันใจ กระฉับกระเฉง พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการทำให้ทราบว่าองค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการของพนักงานธนกร ประจำธนาคาร มีองค์ประกอบที่เด่นชัดอยู่ 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความ รับผิดชอบ ซึ่งน่าจะเชื่อได้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของคุณลักษณะการบริการแล้ว ดังนั้นจึงควรนำองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบนี้ เป็นปัจจัยในการคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้าและเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางด้านนี้ให้มีคุณลักษณะของนักบริการที่ดีต่อไป

2. ความเป็นนักบริการของพนักงานธนกรจากข้อมูลพื้นฐานทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่พนักงานธนกรมีคุณสมบัติเป็นนักบริการที่มีคุณภาพ มีจำนวนน้อยที่ต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งธนาคารน่าจะได้นำผลการศึกษานี้ไปพัฒนาบุคลากรของธนาคารต่อไป นอกจากนั้นแบบวัดที่สร้างขึ้น ยังสามารถพัฒนาเป็นเครื่องมือวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการของพนักงานธนกร เพื่อพัฒนาพนักงานหรือใช้คัดเลือกพนักงานต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสร้างแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรตามองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ และสร้างเกณฑ์มาตรฐานเพื่อพัฒนาเป็นแบบวัดที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษากการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของธนาคารอื่น และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากพอ
3. ควรมีการศึกษาคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารในลักษณะที่สัมพันธ์กับตัวแปรอื่น เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน
4. ควรมีการศึกษาคคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานประจำธนาคารในตำแหน่งอื่น เช่น พนักงานบัญชี สินเชื่อ แคชเชียร์ ฯลฯ

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กองบริการการศึกษา ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คู่มือการเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535.
- กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด. การบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทการบินไทย จำกัด, 2534. อัดสำเนา.
- คณะกรรมการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี. 2537 - 2538.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. ทางสู่อนาคต. กรุงเทพฯ. 2533.
- จรวพร กุลอำนวยชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข. สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ชนินทร์ พิทยาวิธ. ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์, 2534.
- \_\_\_\_\_. ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาสินเชื่อ. โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์ : กรุงเทพฯ : 2533.
- ชัยทวี เสนาวงศ์. การบริการที่ดี : ก็ช่วยให้ธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จได้. วารสารเพิ่มผลผลิต ปีที่ 31 ฉบับที่ 2 เดือนมีนาคม - เมษายน 2535.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. ตลาดบริการและตลาดองค์กร. คู่แข่ง เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มบีเอ รุ่น 2/2540
- เดอะมอลล์. เอกสารการบรรยายพิเศษ เรื่อง การบริการลูกค้า. ปี 2538.
- ทวี นกน้อย. ทศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. แนวคิดพื้นฐานทางสังคมไทยเกี่ยวกับบริการสาธารณสุขในเอกสารการสอนชุดสังคมวิทยาการแพทย์ หน่วยที่ 1 - 8. สาขาวิทยาศาสตร์และสุขภาพ น.243 - 249 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.
- ทะเบียนและประมวลผล, สำนัก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรีปีการศึกษา 2539. 2539.
- ธวัช สุวดีกุล. วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ. วารสารเทศาภิบาล ปีที่ 89 ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2537), 2537.
- นฤมล โชติเวช. ใส่ใจดูแลคุณ. เอกสารประกอบคำบรรยาย, 2539.

นันทนา นันทวโรภาส. การบริการ. เอกสารประกอบคำบรรยาย, 2539.

นิภาวรรณ วรรณสาธพ. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงาน

รัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

บริษัทเพอร์ฟอร์มา ประเทศไทย (Performa strategies for Outstanding Performance) วีดีโอ :

การบริการ ; 2537.

บริษัทสยามทีวี จำกัด. Client service in action. เอกสารประกอบคำบรรยาย, 2539.

ประภาศรี อมรสิน ชูลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์  
ในเขตกรุงเทพ

ปรีชา อุปโยคิน และคณะ. เครื่องใช้วัดทางสาธารณสุขเพื่อกำหนดนโยบายศูนย์การศึกษา  
นโยบายสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ,สำนักงาน. คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เอกสารประกอบ  
การประชุมสัมมนาศึกษานิเทศก์อำเภอทั่วราชอาณาจักร ประจำปีการศึกษา 2533.

กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2533.

ปลายฝัน สุขารมณ์. สร้างบริการเป็นเลิศ. 2521.

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ บริษัทเอช เอ็น กรุ๊ป. สำนักพิมพ์  
บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด กรุงเทพฯ, 2536.

พิสมัย ปิโศติการ. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. โรงพิมพ์บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด,  
2538.

มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์, 2533.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
อักษรเจริญทัศน์, 2525.

รามคำแหง,มหาวิทยาลัย. คู่มือการศึกษาประจำปีการศึกษา 2540 - 2544. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง. 2539.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ ; 2536.

- วิชัย สวนประดิษฐ์. การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและการประสานงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด, 2538.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กองโรงพยาบาลภูมิภาค, 2532.
- ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. คำบรรยายวิชาการวิเคราะห์องค์ประกอบ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ม.ป.ป.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด, 2521.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี - ไทย ญี่ปุ่น. วิดีโอเทปทางวิชาการชุดที่ 1 เรื่อง การบริการเคล็ดดับของธุรกิจ.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า," การเงินการธนาคาร. 10(115) : 188 - 192 : พฤศจิกายน, 2534.
- สันศักดิ์ จิระธรรมสุนทร. การบริการชาวสารบบเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- สุชาติ ดิขวงศ์. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่, 2537.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- สุมา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- อนุรักษ์ มหาวีรวัฒน์. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขต 23. วิทยานิพนธ์ ศักยภาพและคุณภาพชีวิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- อมรา ผูกบุญเชิด. เอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่อง การบริการ. 2539.
- อรรถัย รวยอาจิน และคณะ. สุขภาพและการวางแผนครอบครัวในเขตบ้านเมืองกรุงเทพฯ. รายงานการวิจัยโครงการสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โครงการวางแผนครอบครัวแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพฯ, 2524.

- อัญชลี เหล่าจิตติพงศ์. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อกองบริการของศูนย์บริการ  
สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2524.
- อุทุมพร ทองอุไทย. วิเคราะห์ตัวประกอบ กรุงเทพฯ : ภาควิชาวิจัยการศึกษา. คณะครุศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- Christain Gronroos. *Service Management and Marketing*. (Managing the Moment of Truth in  
Service Competition), Massachusetts : Lexington Books, : p.27, 1990.
- K.J.Blois, "An Approach to Marketing Services," in the *Euoplan Journal of Marketing*. :  
157 (Summer 1974).
- Philip Kotlor. *Marketing Management*. (Analysis, Planning, Implementation, and Control)  
6<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs New Jersey : Prentice - Hall, Inc. : p.477, 1988.
- Zeithanel, Parsuraman V.A. and Barry L. "A Conceptual Model of service quality and its  
implications for research" *Journal of Market* 49, (12 March 1985) : 79 - 81.

ภาคผนวก

### ภาคผนวก ก

คำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

ตาราง 29 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของ  
พนักงานชนกร ประจำธนาคาร

| ข้อ | กลุ่มสูง  |      | กลุ่มต่ำ  |      | t      | หมายเหตุ |
|-----|-----------|------|-----------|------|--------|----------|
|     | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |          |
| 1   | 3.11      | .72  | 2.89      | .72  | 1.33   | ตัดทิ้ง  |
| 2   | 1.89      | 1.16 | 1.91      | 1.01 | .11    | ตัดทิ้ง  |
| 3   | 3.63      | .65  | 2.97      | .86  | 3.62** | 1        |
| 4   | 3.54      | .78  | 2.60      | 1.09 | 4.16** | 2        |
| 5   | 3.09      | .56  | 2.83      | .82  | 1.53   | ตัดทิ้ง  |
| 6   | 3.40      | .65  | 2.86      | 1.00 | 2.68** | 3        |
| 7   | 3.00      | .80  | 2.29      | .93  | 3.45** | 4        |
| 8   | 2.34      | .94  | 2.20      | .80  | .69    | ตัดทิ้ง  |
| 9   | 2.46      | .98  | 1.97      | .89  | 2.17*  | 5        |
| 10  | 1.97      | 1.10 | 2.03      | .89  | .24    | ตัดทิ้ง  |
| 11  | 2.09      | .92  | 2.34      | 1.00 | 1.12   | ตัดทิ้ง  |
| 12  | 2.51      | 1.01 | 2.51      | .98  | .00    | ตัดทิ้ง  |
| 13  | 3.20      | .63  | 2.43      | .92  | 4.10** | 6        |
| 14  | 2.51      | .92  | 2.86      | .91  | 1.57   | ตัดทิ้ง  |
| 15  | 3.54      | .56  | 2.37      | 1.09 | 5.67** | 7        |
| 16  | 3.20      | .63  | 2.29      | .96  | 4.72** | 8        |
| 17  | 2.34      | .94  | 2.43      | .82  | .41    | ตัดทิ้ง  |
| 18  | 3.11      | .76  | 2.74      | 1.01 | 1.74   | ตัดทิ้ง  |
| 19  | 3.60      | .70  | 2.74      | .98  | 4.22** | 9        |
| 20  | 3.37      | .73  | 2.77      | .91  | 3.04** | 10       |
| 21  | 3.69      | .72  | 2.60      | 1.12 | 4.84** | 11       |
| 22  | 1.43      | .66  | 2.40      | 1.06 | 4.60** | 12       |
| 23  | 3.37      | .69  | 2.71      | .96  | 3.30** | 13       |
| 24  | 2.63      | .97  | 1.83      | .82  | 3.72** | 14       |
| 25  | 1.91      | 1.04 | 2.34      | 1.11 | 1.67   | ตัดทิ้ง  |

ตาราง 29 (ต่อ)

| ข้อ | กลุ่มสูง |      | กลุ่มต่ำ |      | t      | หมายเหตุ |
|-----|----------|------|----------|------|--------|----------|
|     | X        | S.D. | X        | S.D. |        |          |
| 26  | 3.20     | .68  | 2.66     | .94  | 2.78** | 15       |
| 27  | 1.89     | .93  | 1.51     | .70  | 1.88   | ตัดทิ้ง  |
| 28  | 3.66     | .64  | 3.31     | .87  | 1.88   | ตัดทิ้ง  |
| 29  | 3.69     | .63  | 3.17     | .95  | 2.66** | 16       |
| 30  | 1.91     | 1.07 | 2.57     | 1.07 | 2.58*  | 17       |
| 31  | 2.31     | 1.02 | 2.40     | .88  | .38    | ตัดทิ้ง  |
| 32  | 2.51     | 1.01 | 2.06     | .94  | 1.96*  | 18       |
| 33  | 2.20     | 1.28 | 2.54     | 1.01 | 1.24   | ตัดทิ้ง  |
| 34  | 3.74     | .51  | 2.77     | 1.11 | 4.70** | 19       |
| 35  | 3.00     | .80  | 2.29     | .93  | 3.45** | 20       |
| 36  | 2.00     | 1.14 | 1.74     | .89  | 1.06   | ตัดทิ้ง  |
| 37  | 3.69     | .63  | 3.17     | .95  | 2.66** | 21       |
| 38  | 3.43     | .70  | 2.77     | .91  | 3.39** | 22       |
| 39  | 3.43     | .82  | 2.40     | 1.09 | 4.47** | 23       |
| 40  | 2.31     | .90  | 2.23     | 1.06 | .36    | ตัดทิ้ง  |
| 41  | 3.54     | .61  | 2.86     | 1.03 | 3.38** | 24       |
| 42  | 3.37     | .69  | 2.09     | 1.17 | 5.59** | 25       |
| 43  | 3.49     | .74  | 2.69     | 1.26 | 3.25** | 26       |
| 44  | 3.63     | .73  | 3.03     | 1.24 | 2.65** | 27       |
| 45  | 3.09     | .70  | 2.43     | .85  | 3.53** | 28       |
| 46  | 3.54     | .74  | 2.49     | 1.20 | 4.44** | 29       |
| 47  | 3.26     | .74  | 2.17     | 1.18 | 4.62** | 30       |
| 48  | 3.51     | .66  | 2.57     | 1.09 | 4.37** | 31       |
| 49  | 2.40     | .95  | 2.69     | 1.16 | 1.13   | ตัดทิ้ง  |
| 50  | 3.49     | .74  | 2.57     | 1.17 | 3.90** | 32       |
| 51  | 3.60     | .50  | 3.06     | .84  | 3.30** | 33       |
| 52  | 1.91     | .98  | 2.09     | .82  | .79    | ตัดทิ้ง  |

ตาราง 29 (ต่อ)

| ข้อ | กลุ่มสูง  |      | กลุ่มต่ำ  |      | t      | หมายเหตุ |
|-----|-----------|------|-----------|------|--------|----------|
|     | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |          |
| 53  | 2.94      | .59  | 2.66      | .97  | 1.49   | ตัดทิ้ง  |
| 54  | 2.74      | .70  | 2.54      | .92  | 1.02   | ตัดทิ้ง  |
| 55  | 2.51      | 1.17 | 2.71      | .89  | .80    | ตัดทิ้ง  |
| 56  | 3.43      | .92  | 2.97      | 1.01 | 1.98*  | 34       |
| 57  | 3.46      | .92  | 2.86      | 1.06 | 2.53*  | 35       |
| 58  | 3.69      | .72  | 2.60      | 1.12 | 4.84** | 36       |
| 59  | 3.69      | .63  | 2.80      | 1.21 | 3.85** | 37       |
| 60  | 3.17      | .82  | 3.40      | .91  | 1.10   | ตัดทิ้ง  |
| 61  | 3.54      | .56  | 3.14      | .49  | 3.17** | 38       |
| 62  | 2.54      | 1.09 | 2.06      | .80  | 2.12*  | 39       |
| 63  | 1.77      | .94  | 1.46      | .56  | 1.70   | ตัดทิ้ง  |
| 64  | 3.34      | .80  | 3.26      | .66  | .49    | ตัดทิ้ง  |
| 65  | 2.94      | .59  | 2.57      | .74  | 2.32** | 40       |
| 66  | 3.31      | .68  | 2.97      | .71  | 2.07*  | 41       |
| 67  | 3.29      | .79  | 3.31      | .68  | .16    | ตัดทิ้ง  |
| 68  | 1.86      | .97  | 1.46      | .66  | 2.01*  | ตัดทิ้ง  |
| 69  | 1.66      | .87  | 1.54      | .70  | .60    | ตัดทิ้ง  |
| 70  | 2.06      | 1.26 | 1.74      | .66  | 1.31   | ตัดทิ้ง  |
| 71  | 3.03      | .95  | 2.43      | .70  | 3.00** | 42       |
| 72  | 2.00      | 1.09 | 1.83      | .75  | .77    | ตัดทิ้ง  |
| 73  | 3.17      | .62  | 2.94      | .59  | 1.58   | ตัดทิ้ง  |
| 74  | 3.31      | .68  | 2.97      | .71  | 2.07*  | 43       |
| 75  | 3.34      | .73  | 2.80      | .80  | 2.98** | 44       |
| 76  | 3.20      | .63  | 2.91      | .98  | 1.45   | ตัดทิ้ง  |
| 77  | 2.09      | .89  | 1.51      | .56  | 3.22** | 45       |
| 78  | 3.54      | .74  | 3.66      | .54  | .74    | ตัดทิ้ง  |
| 79  | 3.54      | .74  | 3.09      | .74  | 2.58** | 46       |

ตาราง 29 (ต่อ)

| ข้อ | กลุ่มสูง  |      | กลุ่มต่ำ  |      | t      | หมายเหตุ |
|-----|-----------|------|-----------|------|--------|----------|
|     | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |          |
| 80  | 3.69      | .53  | 3.46      | .61  | 1.67   | ตัดทิ้ง  |
| 81  | 2.06      | .94  | 2.03      | .66  | .15    | ตัดทิ้ง  |
| 82  | 3.51      | .74  | 3.23      | .88  | 1.47   | ตัดทิ้ง  |
| 83  | 3.11      | .80  | 2.71      | .83  | 2.06*  | ตัดทิ้ง  |
| 84  | 3.46      | .51  | 3.06      | .94  | 2.22*  | 47       |
| 85  | 1.97      | 1.20 | 1.89      | .83  | .35    | ตัดทิ้ง  |
| 86  | 3.37      | .81  | 3.43      | .85  | .29    | ตัดทิ้ง  |
| 87  | 2.77      | 1.09 | 2.34      | .94  | 1.77   | ตัดทิ้ง  |
| 88  | 3.57      | .78  | 2.86      | .97  | 3.39** | 48       |
| 89  | 2.46      | 1.17 | 2.26      | .98  | .77    | ตัดทิ้ง  |
| 90  | 2.09      | 1.12 | 2.00      | .97  | .34    | ตัดทิ้ง  |
| 91  | 2.26      | 1.01 | 2.11      | 1.05 | .58    | ตัดทิ้ง  |
| 92  | 1.91      | 1.01 | 1.74      | .82  | .78    | ตัดทิ้ง  |
| 93  | 1.91      | 1.22 | 1.71      | 1.07 | .73    | ตัดทิ้ง  |
| 94  | 3.80      | .53  | 3.14      | 1.03 | 3.35** | 49       |
| 95  | 2.26      | 1.07 | 2.23      | 1.03 | .11    | ตัดทิ้ง  |
| 96  | 2.14      | 1.09 | 2.26      | .92  | .47    | ตัดทิ้ง  |
| 97  | 3.60      | .60  | 2.91      | .95  | 3.60** | 50       |
| 98  | 3.37      | .81  | 2.86      | 1.00 | 2.36*  | 51       |
| 99  | 3.46      | .51  | 3.06      | .94  | 2.22*  | 52       |
| 100 | 1.83      | 1.15 | 1.86      | .91  | .12    | ตัดทิ้ง  |
| 101 | 3.37      | .91  | 2.57      | .95  | 3.60** | 53       |
| 102 | 3.31      | .72  | 2.40      | 1.12 | 4.07** | 54       |
| 103 | 3.74      | .56  | 3.46      | .89  | 1.61   | ตัดทิ้ง  |
| 104 | 3.51      | .70  | 3.09      | .74  | 2.48*  | 55       |
| 105 | 1.94      | 1.14 | 1.63      | .65  | 1.42   | ตัดทิ้ง  |
| 106 | 3.31      | .68  | 2.71      | .99  | 2.97** | 56       |

ตาราง 29 (ต่อ)

| ข้อ | กลุ่มสูง  |      | กลุ่มต่ำ  |      | t      | หมายเหตุ |
|-----|-----------|------|-----------|------|--------|----------|
|     | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |          |
| 107 | 3.14      | .85  | 2.51      | .82  | 3.16** | 57       |
| 108 | 3.31      | .83  | 2.80      | .93  | 2.43*  | 58       |
| 109 | 1.77      | .94  | 1.83      | .89  | .26    | ตัดทิ้ง  |
| 110 | 3.51      | .74  | 2.83      | .99  | 3.29** | 59       |
| 111 | 3.31      | .76  | 2.43      | 1.01 | 4.15** | 60       |
| 112 | 2.37      | 1.14 | 2.17      | .89  | .82    | ตัดทิ้ง  |
| 113 | 3.14      | .60  | 2.51      | .78  | 3.77** | 61       |
| 114 | 3.09      | .70  | 2.43      | .85  | 3.53** | 62       |
| 115 | 2.17      | .95  | 2.29      | 1.02 | .48    | ตัดทิ้ง  |
| 116 | 3.09      | 1.07 | 2.66      | .97  | 1.76   | ตัดทิ้ง  |
| 117 | 3.40      | .74  | 2.97      | .92  | 2.15*  | 63       |
| 118 | 3.54      | .70  | 2.63      | 1.17 | 3.98** | 64       |
| 119 | 3.63      | .65  | 2.97      | .86  | 3.62** | 65       |
| 120 | 3.00      | .64  | 2.91      | .66  | .55    | ตัดทิ้ง  |

## **ภาคผนวก ข**

**ข้อความที่ใช้วัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
ประจำธนาคารฯ**

## ข้อความที่ใช้วัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร ประจำธนาคารฯ

### ด้านมนุษยสัมพันธ์

- 1 ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ
- 2 ท่านทักทายเฉพาะลูกค้าที่ท่านคุ้นเคย
- \* 3 ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น
- 4 เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าในเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานที่ลูกค้ามาติดต่อ
- \* 5 ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น
- \* 6 ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้า
- \* 7 การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน
- \* 8 ท่านเลือกที่จะทักทายกับลูกค้าบางคน
- 9 ท่านไม่ชอบงานที่ต้องพบปะพูดคุยกับลูกค้า
- 10 ท่านต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยรอยยิ้ม
- 11 ส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นฝ่ายพูดกับท่านก่อน
- 12 ถ้าลูกค้าไม่มีข้อคำถามกับท่าน ท่านก็จะไม่พูดกับลูกค้า
- \* 13 ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเราบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ
- \* 14 เป็นการขัดกับความรู้สึกของท่านมากที่ต้องยิ้มแย้มทักทายกับลูกค้า
- 15 ถ้าไม่จำเป็นท่านจะไม่ชวนลูกค้าคุยเพราะทำให้เสียเวลา
- \* 16 ท่านจะไม่คุยกับลูกค้าก่อน เพราะถือว่าเป็นการเสียมารยาท
- \* 17 ท่านยิ้มแย้มให้กับลูกค้าก่อนเสมอ
- 18 ในวันหนึ่ง ๆ ท่านพูดกับลูกค้าน้อยมาก

หมายเหตุ \* คือข้อที่คัดเลือกหลังจากการวิเคราะห์รายชื่อ

## ด้านความมั่นคงในอารมณ์

- 1 ท่านจะพูดโต้แย้งเมื่อลูกค้าตำหนิ หรือบ่นเรื่องการบริการของธนาคาร
- 2 ท่านไม่เคยหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก
- \* 3 ท่านรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก
- 4 บ่อยครั้งที่ท่านหมดความอดทนที่จะให้บริการลูกค้าที่ด้วยดี ท่านจึงต้องว่ากล่าวลูกค้าบ้าง
- 5 แม้ว่าท่านจะต้องตอบข้อซักถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ
- \* 6 เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน บางครั้งท่านได้โต้ตอบหรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจการกระทำของเขา
- \* 7 ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจท่านก็ไม่เคยแสดงกิริยาเบื่อหน่าย
- \* 8 เมื่อท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท่านอาจแสดงกิริยาไม่สุภาพ หรือพูดจาไม่ดีกับลูกค้าบ้างเป็นครั้งคราว
- \* 9 เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ
- \* 10 ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่องเอาแต่ใจตัวเอง
- \* 11 บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำตำหนิจากลูกค้าเสมอ
- 12 ท่านยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าท่านจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
- 13 ท่านจะโต้ตอบกลับโดยคำพูดเพื่อให้ลูกค้าที่เขาแต่ใจรู้สึกสำนึกมากขึ้น
- 14 ท่านรู้สึกหงุดหงิด เมื่อมีลูกค้ามาโต้แย้งท่าน
- \* 15 บางครั้งท่านจำเป็นต้องใช้อำนาจข่มขู่ลูกค้าเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง
- \* 16 ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่านก็ตาม
- 17 เวลาที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียนกับท่าน ท่านจะฟังเขาจนจบ
- \* 18 ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน
- \* 19 ถ้ามีลูกค้าทำให้ไม่พอใจ ทั้งที่ไม่ใช่เป็นความผิดของท่าน ท่านจะหาวิธีโต้ตอบกลับเมื่อมีโอกาส
- \* 20 เมื่อท่านทำอะไรผิดพลาด ท่านจะอารมณ์เสียทั้งวัน

- 21 ท่านจะไม่ยอมให้ลูกค้านำต่อว่าท่านฝ่ายเดียว ถ้าท่านไม่ผิด ท่านจะโต้ตอบ  
ไปบ้างเพื่อให้ลูกค้าสำนึก
- 22 ท่านเคยต่อว่าลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่อง เอาแต่ใจตัวเอง
- \* 23 ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ

## ด้านความรับผิดชอบ

- 1 ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ
- 2 ท่านเลือกที่จะให้บริการลูกค้าก่อน แม้ว่าจะมีงานเร่งด่วนอื่น ๆ ก็ตาม
- 3 ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พิถีพิถัน กับการแต่งกายเพื่อให้เรียบร้อยดูดีอยู่เสมอ
- 4 ก่อนที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ท่านจะอธิบายและให้คำแนะนำลูกค้าเข้าใจก่อนเสมอ
- \* 5 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน
- 6 ท่านมักจะให้คนอื่นตอบคำถามลูกค้าแทนท่าน ทั้ง ๆ ที่ท่านก็สามารถตอบได้
- 7 ถึงเวลาพักของท่าน ท่านจะให้คนอื่นดูแลลูกค้าของท่านต่อ
- \* 8 ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน
- \* 9 ไม่ว่าลูกค้าจะมาทำการเรียกร้องในสาขาท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบทุกขั้นตอน
- 10 ท่านจะปฏิบัติหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบให้ดีที่สุดในวันนั้น ถ้ามีรายการอื่นที่ลูกค้าต้องติดต่อหลังจากที่ใช้บริการต่อจากท่าน ท่านจะบอกให้ไปหาผู้ที่รับผิดชอบ
- 11 ท่านคิดอยู่เสมอว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็วก็ได้ แต่ขออย่าให้มีข้อผิดพลาดเป็นใช้ได้
- \* 12 ถ้ามีโทรศัพท์ถึงท่าน ท่านจะไม่รับสาย ถ้าขณะนั้นท่านกำลังให้บริการลูกค้าอยู่
- 13 ท่านดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนเป็นผลประโยชน์ของตนเอง
- 14 งานของท่านคือ การบริการลูกค้า ท่านจึงให้ความสำคัญเฉพาะลูกค้าส่วนงานเอกสารไม่ใช่เรื่องสำคัญ
- \* 15 ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า

## ด้านการสื่อความ

- \* 1 ท่านจะพูดปฏิเสธลูกค้าทันที ถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- \* 2 ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้
- \* 3 ท่านจะพูดประชดประชัน กับลูกค้าที่เห็นว่าสมควรได้รับการว่ากล่าว
- \* 4 ท่านจะไม่สุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบค้าย
- \* 5 ท่านไม่รู้อย่างไรจะพูดอย่างไรให้ลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร
- \* 6 เป็นเรื่องยากสำหรับท่านถ้าจะให้ท่านพูดให้ลูกค้าสบายใจหายโกรธ
- 7 ท่านสามารถพูดให้ลูกค้าผ่อนคลายจากอารมณ์โกรธได้
- 8 ส่วนใหญ่ท่านพูดกับลูกค้าเพียงครั้งเดียวลูกค้าก็สามารถเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด
- 9 ลูกค้าไม่ค่อยเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด ต้องพูดซ้ำหลายครั้ง
- 10 ท่านสามารถพูดปฏิเสธลูกค้าได้โดยที่ลูกค้าไม่อารมณ์เสีย
- \* 11 ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าทางธนาคารฯ สามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ท่านจะปฏิเสธทันที
- 12 ท่านจะพูดสุภาพกับลูกค้าทุกคน
- 13 ท่านจะพูดอะไรไม่ถูกเวลาลูกค้าโกรธ
- \* 14 ท่านรู้ตัวว่าท่านเป็นคนพูดไม่เพราะแม้แต่กับลูกค้าก็ตาม
- 15 ขณะที่ลูกค้าโกรธ เมื่อท่านพูดอะไรออกไปลูกค้าจะทวีความโกรธยิ่งขึ้น
- \* 16 เป็นการง่ายที่ท่านจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของลูกค้าได้อย่างทันที
- \* 17 เพื่อน ๆ บอกว่าท่านเป็นคนพูดจาไพเราะ สุภาพ
- \* 18 เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่านผิด
- 19 ท่านมักจะพูดอะไรตามอารมณ์ของท่าน แม้ว่าจะอยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
- 20 เวลาท่านพูดและชี้แจงหรืออธิบายในเรื่องต่าง ๆ ลูกค้าจะไม่ค่อยเข้าใจ

## ด้านความสามารถในงาน

- 1 ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ ไม่ว่าลูกค้าจะสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไร
- 2 ท่านจดจำข้อมูล และความต้องการของลูกค้าประจำได้เป็นอย่างดี
- \* 3 ท่านสามารถพูดชี้แจงในเรื่องบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ดี
- 4 เวลาคุยกับลูกค้า ท่านจะรู้ และเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร และท่านควรทำอย่างไร
- \* 5 ก่อนที่ท่านจะพูดอะไรกับลูกค้า ท่านจะคิดถึงผลดี ผลเสียก่อนเสมอ
- \* 6 ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน
- 7 ท่านหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้กับงานที่ทำ
- \* 8 ท่านทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง แม้พบอุปสรรค ท่านก็สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตัวเอง
- 9 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับท่าน ท่านมักจะแก้ไขปัญหด้วยตัวเอง
- \* 10 บริการใด ๆ ที่ท่านไม่สามารถให้กับลูกค้าได้ ท่านจะบอกกับลูกค้าว่าเป็นนโยบายทางสำนักงานใหญ่
- 11 บ่อยครั้งที่ท่านต้องให้คนอื่นมาแก้ปัญหาแทนท่านเพราะท่านไม่สามารถแก้ไขได้
- 12 บ่อยครั้งที่ท่านต้องให้หัวหน้างานมาช่วยตอบคำถามของลูกค้า
- 13 ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าโดยไม่ต้องให้คนอื่นมายุ่งเกี่ยว
- \* 14 บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาของลูกค้าได้
- \* 15 การจดจำลูกค้าและความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา
- 16 ท่านสามารถแก้ไขปัญหได้สำเร็จ โดยไม่ต้องให้ใครมาช่วยแก้ไข
- \* 17 เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทนอยู่บ่อย ๆ
- \* 18 ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงธนาคารฯ ในทางที่เป็นลบ ท่านจะช่วยชี้แจงแก้ไขทันที

### ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

- \* 1 ท่านรู้สึกไม่สบาย หากมิได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส
- \* 2 ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม
- \* 3 ท่านรู้สึกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อยมักจะไม่ทราบขั้นตอนในการติดต่อกงาน  
ท่านจึงเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องคอยให้บริการลูกค้าเหล่านี้เสมอ
- \* 4 ท่านคิดว่าการให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตามลักษณะ  
ของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา
- 5 ท่านให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกับทุกคน
- \* 6 เมื่อมีลูกค้ารู้จักท่านเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่ลูกค้า  
ท่านนั้นก่อนเสมอ
- 7 เมื่อญาติของท่านมีธุระมาติดต่อกงานในสาขาของท่าน ท่านจะลัดคิวให้ก่อน
- \* 8 ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า
- 9 ในความคิดของท่าน ท่านต้องการช่วยเหลือลูกค้าให้เกินกว่าความต้องการ  
ของเขาเสมอ
- \* 10 ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น
- 11 ท่านคิดว่างานบริการเป็นงานที่ค่อยรับใช้ผู้อื่น
- 12 ถ้าเวลาให้บริการแล้วท่านจะไม่รับลูกค้าโดยเค็ดขาด
- 13 ท่านปฏิบัติกับลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ
- \* 14 ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน
- 15 ท่านไม่เคยนำความลับของลูกค้าไปเล่าให้คนอื่นฟัง
- \* 16 ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อย แล้วจึงให้บริการลูกค้า
- 17 งานที่ต้องอยู่กับเอกสาร กับงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน ถ้าเลือกได้ท่านขอเลือก  
ประการหลัง
- 18 ท่านเลือกที่จะทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนมากกว่าที่จะต้องทำงานอื่น
- \* 19 ท่านเบื่อที่จะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า
- 20 ท่านไม่ต้องระมัดระวังคำพูดถ้าให้บริการกับลูกค้าที่ไม่มีการศึกษา
- \* 21 ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูท่าทางภูมิฐาน หรือลูกค้าที่มีเงินฝาก  
จำนวนมากกับธนาคารฯ
- \* 22 ลักษณะของลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องมีมารยาทด้วย

- \* 23 ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
- 24 ท่านกลัวมือเรียกลูกค้าเพื่อให้เข้ามาใช้ในช่องบริการของท่าน
- \* 25 ถ้าช่องให้บริการลูกค้าของท่านว่างท่านจะพักหน้าให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับท่านทันที
- 26 ถ้าลูกค้ามาติดต่อกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับท่าน ท่านจะใช้วิธีชี้มือบอกทางไปยังจุดที่ลูกค้าต้องการ

## ภาคผนวก ค

เครื่องมือวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารฯ

ชุดที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการหาคุณภาพ

ชุดที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## ชุดที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการหาคุณภาพ

สาขา .....

## แบบสอบถาม

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด หรือการปฏิบัติงานของท่าน ซึ่งในการคำถามนี้ ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ดังนั้นขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความรู้สึกจริง ๆ ของท่านให้มากที่สุด

2. การศึกษาครั้งนี้ จำเป็นต้องทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศใด สำเร็จการศึกษาในระดับใด และสาขาวิชาใด จึงขอความร่วมมือให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับสาขาที่จบในช่องว่างด้วย

3. ในการตอบแบบสอบถามให้ ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อที่กำหนดให้ว่าท่านมีความคิดเห็น ความรู้สึก หรือเคยปฏิบัติในข้อความนั้น ๆ จริงมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงความรู้สึก หรือแสดงปริมาณของการปฏิบัติในระดับต่าง ๆ ได้แก่ “จริงที่สุด” “ค่อนข้างจริง” “ไม่ค่อยจริง” “ไม่จริงเลย” เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น

4. โปรดตอบทุกข้อโดยไม่เว้นข้อใดข้อหนึ่ง

## ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

| ที่ | ข้อความ                                  | จริงที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย |
|-----|------------------------------------------|------------|--------------|-------------|------------|
| 0   | ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ |            | ✓            |             |            |
| 00  | ท่านชอบงานที่ต้องคอยให้บริการผู้อื่น     |            |              |             | ✓          |

## การศึกษาที่จบ

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบ .....
- ☐ ปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบ ..... คณะ .....
- ☐ สูงปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบ ..... คณะ .....

| ที่ | ข้อความ                                                                                      | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 1   | ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ                                                     |                |              |                 |                |
| 2   | ท่านจะพูดโต้แย้งเมื่อลูกค้าตำหนิ หรือบ่นเรื่องการบริการ<br>ของธนาคาร                         |                |              |                 |                |
| 3   | ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจ<br>ในบริการนั้น ๆ                  |                |              |                 |                |
| 4   | ท่านจะพูดปฏิเสธลูกค้าทันที ถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการ<br>ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้            |                |              |                 |                |
| 5   | ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ ไม่ว่าลูกค้าจะสอบถาม<br>เกี่ยวกับเรื่องอะไร                      |                |              |                 |                |
| 6   | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากมิได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมี<br>โอกาส                          |                |              |                 |                |
| 7   | ถ้ามีลูกค้าทำให้ไม่พอใจ ทั้งที่ไม่ใช่เป็นความผิดของท่าน<br>ท่านจะหาวิธีได้ตอบกลับเมื่อมีโอกา |                |              |                 |                |
| 8   | ท่านมักจะพูดอะไรตามอารมณ์ของท่าน แม้ว่าจะอยู่ต่อหน้า<br>ลูกค้าก็ตาม                          |                |              |                 |                |
| 9   | ท่านเบื่องานที่จะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า                                                 |                |              |                 |                |
| 10  | ท่านทักทายเฉพาะลูกค้าที่ท่านคุ้นเคย                                                          |                |              |                 |                |
| 11  | ท่านไม่เคยหงุดหงิดอารมณ์เสีย แม้ว่าจะมีข้อร้องเรียน<br>ในเรื่องซ้ำ ๆ จากลูกค้ารายเดิม        |                |              |                 |                |
| 12  | ท่านเลือกที่จะให้บริการลูกค้าก่อน แม้ว่าจะมีงานเร่งด่วน<br>อื่น ๆ ก็ตาม                      |                |              |                 |                |
| 13  | ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของ<br>ธนาคารได้                              |                |              |                 |                |
| 14  | ท่านจดจำข้อมูล และความต้องการของลูกค้าประจำได้เป็น<br>อย่างดี                                |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                                                            | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 15  | ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม                                                                         |                |              |                 |                |
| 16  | เมื่อท่านทำอะไรผิดพลาด ท่านจะอารมณ์เสียทั้งวัน                                                                                     |                |              |                 |                |
| 17  | เวลาท่านพูดและชี้แจงหรืออธิบายในเรื่องต่าง ๆ ลูกค้าจะไม่ค่อยเข้าใจ                                                                 |                |              |                 |                |
| 18  | ท่านไม่ต้องระมัดระวังคำพูดถ้าให้บริการกับลูกค้าที่ไม่มีการศึกษา                                                                    |                |              |                 |                |
| 19  | ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น                                                                |                |              |                 |                |
| 20  | ท่านรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก                                                                    |                |              |                 |                |
| 21  | ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พึงพิถีพิถันกับการแต่งกายเพื่อให้เรียบร้อยดูดีอยู่เสมอ                                                          |                |              |                 |                |
| 22  | ท่านจะพูดประจบประชัน กับลูกค้าที่เห็นว่าสมควรได้รับการว่ากล่าว                                                                     |                |              |                 |                |
| 23  | ท่านสามารถพูดชี้แจงในเรื่องบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ดี                                                                       |                |              |                 |                |
| 24  | ท่านรู้สึกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อยมักจะไม่ทราบขั้นตอนในการคิดคำนวณท่านจึงเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องคอยให้บริการลูกค้าเหล่านี้เสมอ |                |              |                 |                |
| 25  | ท่านจะไม่ยอมให้ลูกค้ามาต่อว่าท่านฝ่ายเดียว ถ้าท่านไม่ผิดท่านจะได้ตอบไปบ้างเพื่อให้ลูกค้าสำนึก                                      |                |              |                 |                |
| 26  | ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูท่าทางภูมิฐาน หรือลูกค้าที่มีเงินฝากจำนวนมากกับธนาคารฯ                                         |                |              |                 |                |
| 27  | เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าในเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานที่ลูกค้ามาติดต่อ                      |                |              |                 |                |
| 28  | บ่อยครั้งที่ท่านหมดความอดทนที่จะให้บริการลูกค้าด้วยดี ท่านจึงต้องว่ากล่าวลูกค้าบ้าง                                                |                |              |                 |                |
| 29  | ก่อนที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ท่านจะอธิบายและให้คำแนะนำลูกค้าเข้าใจก่อนเสมอ                                                        |                |              |                 |                |
| 30  | ท่านจะไม่สุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบคาย                                                                                             |                |              |                 |                |
| 31  | เวลาคุยกับลูกค้า ท่านจะรู้ และเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร และท่านควรทำอย่างไร                                                       |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                                                | จริง<br>ที่สุด | ก่อน<br>ข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|
| 32  | ท่านคิดว่าการให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไป                                                                  |                |                  |                 |                |
| 33  | ตามลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา                                                                   |                |                  |                 |                |
| 34  | ท่านเคยต่อว่าลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่อง เอาแต่ใจตัวเอง                                                                 |                |                  |                 |                |
| 35  | ลักษณะของลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องมีมารยาทด้วย                                                                          |                |                  |                 |                |
| 36  | ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น                                                                                      |                |                  |                 |                |
| 37  | แม้ว่าท่านจะต้องตอบข้อซักถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็มีความ<br>กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ                      |                |                  |                 |                |
| 38  | ท่านรู้สึกรำคาญมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ใน<br>ความรับผิดชอบของท่าน                                            |                |                  |                 |                |
| 39  | ท่านรู้ว่าจะพูดอย่างไรให้ลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของ<br>ธนาคาร                                                         |                |                  |                 |                |
| 40  | ก่อนที่จะท่านจะพูดอะไรกับลูกค้า ท่านจะคิดถึงผลดี ผลเสีย<br>ก่อนเสมอ                                                    |                |                  |                 |                |
| 41  | ท่านให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับทุกคน                                                                              |                |                  |                 |                |
| 42  | ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ                                                                    |                |                  |                 |                |
| 43  | ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า                                                                                 |                |                  |                 |                |
| 44  | ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการให้<br>บริการลูกค้า                                                  |                |                  |                 |                |
| 45  | เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน บางครั้งท่าน<br>ได้โต้ตอบหรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจการกระทำ<br>ของเขา |                |                  |                 |                |
| 46  | ท่านมักจะให้คนอื่นตอบคำถามลูกค้าแทนท่าน ทั้ง ๆ ที่ท่าน<br>ก็สามารถตอบได้                                               |                |                  |                 |                |
| 47  | เป็นเรื่องยากสำหรับท่านถ้าจะให้ท่านพูดให้ลูกค้าสบายใจ<br>หายโกรธ                                                       |                |                  |                 |                |
| 48  | ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย<br>ในการทำงาน                                                    |                |                  |                 |                |
| 49  | เมื่อมีลูกค้ารู้จักท่านเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่<br>ลูกค้าท่านนั้นก่อนเสมอ                                  |                |                  |                 |                |
| 50  | ท่านกลัวมือเรียกลูกค้าเพื่อให้เข้ามาใช้ในช่องบริการของท่าน<br>การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน         |                |                  |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                        | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 51  | ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจท่านก็ไม่เคยแสดงกิริยาเบื่อหน่าย                            |                |              |                 |                |
| 52  | ถ้าถึงเวลาพักของท่าน ท่านจะให้คนอื่นดูแลลูกค้าของท่านต่อ                                       |                |              |                 |                |
| 53  | ท่านสามารถพูดให้ลูกค้าผ่อนคลายจากอารมณ์โกรธได้                                                 |                |              |                 |                |
| 54  | ท่านหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้กับงานที่ทำ                                                           |                |              |                 |                |
| 55  | เมื่อญาติของท่านมีธุระมาติดต่องานในสาขาของท่าน ท่านจะลัดคิวให้ก่อน                             |                |              |                 |                |
| 56  | ถ้าช่องให้บริการลูกค้าของท่านว่างท่านจะพยักหน้าให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับท่านทันที            |                |              |                 |                |
| 57  | ท่านเลือกที่จะทักทายกับลูกค้าบางคน                                                             |                |              |                 |                |
| 58  | เมื่อท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท่านอาจแสดงกิริยาไม่สุภาพ หรือพูดจาไม่ดีกับลูกค้าบ้างเป็นครั้งคราว |                |              |                 |                |
| 59  | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน                                                      |                |              |                 |                |
| 60  | ส่วนใหญ่ท่านพูดกับลูกค้าเพียงครั้งเดียวลูกค้าก็สามารถเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด                    |                |              |                 |                |
| 61  | ท่านทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง แม้พบอุปสรรค ท่านก็สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง                           |                |              |                 |                |
| 62  | ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า                          |                |              |                 |                |
| 63  | ถ้าลูกค้ามาติดต่องานที่ไม่เกี่ยวข้องกับท่าน ท่านจะใช้วิธีชี้มือบอกทางไปยังจุดที่ลูกค้าต้องการ  |                |              |                 |                |
| 64  | ท่านไม่ชอบงานที่ต้องพบปะพูดคุยกับลูกค้า                                                        |                |              |                 |                |
| 65  | เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้แย้ง                       |                |              |                 |                |
| 66  | ไม่ว่าลูกค้าจะมาทำรายการที่รายการในสาขาท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบทุกขั้นตอน                      |                |              |                 |                |
| 67  | ลูกค้าไม่ค่อยเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด ต้องพูดซ้ำหลายครั้ง                                        |                |              |                 |                |
| 68  | เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับท่าน ท่านมักจะแก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง                                     |                |              |                 |                |
| 69  | ในความคิดของท่าน ท่านต้องการช่วยเหลือลูกค้าให้เกินกว่าความต้องการของเขาเสมอ                    |                |              |                 |                |
| 70  | ท่านต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยรอยยิ้ม                                                     |                |              |                 |                |
| 71  | ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่องเอาแต่ใจตัวเอง                                         |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                                                                                      | จริง<br>ที่สุด | ก่อน<br>ข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|
| 72  | ท่านจะปฏิบัติหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบให้ดีที่สุดในนั้น ถ้ามี<br>รายการอื่นที่ลูกค้าต้องติดต่อหลังจากที่ใช้บริการต่อจากท่าน<br>ท่านจะบอกให้ไปหาผู้ที่รับผิดชอบ |                |                  |                 |                |
| 73  | ท่านสามารถพูดปฏิเสธลูกค้าได้โดยที่ลูกค้าไม่อารมณ์เสีย                                                                                                        |                |                  |                 |                |
| 74  | บริการใด ๆ ที่ท่านไม่สามารถให้กับลูกค้าได้ ท่านจะบอกกับ<br>ลูกค้าว่าเป็นนโยบายทางสำนักงานใหญ่                                                                |                |                  |                 |                |
| 75  | ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น                                                                                                                                |                |                  |                 |                |
| 76  | ส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นฝ่ายพูดกับท่านก่อน                                                                                                     |                |                  |                 |                |
| 77  | บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำตำหนิ<br>จากลูกค้าเสมอ                                                                                  |                |                  |                 |                |
| 78  | ท่านคิดอยู่เสมอว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้า ด้วยความ<br>รวดเร็วก็ได้ แต่ขออย่าให้มีข้อผิดพลาดเป็นใช้ได้                                                   |                |                  |                 |                |
| 79  | ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าทางธนาคารฯ สามารถให้บริการในสิ่งที่<br>ลูกค้าต้องการหรือไม่ท่านจะปฏิเสธทันที                                                               |                |                  |                 |                |
| 80  | บ่อยครั้งที่ท่านต้องให้คนอื่นมาแก้ปัญหาแทนท่านเพราะท่าน<br>ไม่สามารถแก้ไขได้                                                                                 |                |                  |                 |                |
| 81  | ท่านคิดว่างานบริการเป็นงานที่ค่อยรับใช้ผู้อื่น                                                                                                               |                |                  |                 |                |
| 82  | ถ้าลูกค้าไม่มีข้อคำถามกับท่าน ท่านก็จะไม่พูดกับลูกค้า                                                                                                        |                |                  |                 |                |
| 83  | ท่านยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าท่านจะ<br>ไม่เห็นด้วยก็ตาม                                                                                    |                |                  |                 |                |
| 84  | ถ้ามีโทรศัพท์ถึงท่าน ท่านจะไม่รับสาย ถ้าขณะนั้นท่านกำลัง<br>ให้บริการลูกค้าอยู่                                                                              |                |                  |                 |                |
| 85  | ท่านจะพูดสุภาพกับลูกค้าทุกคน                                                                                                                                 |                |                  |                 |                |
| 86  | บ่อยครั้งที่ท่านต้องให้หัวหน้างานมาช่วยตอบคำถามของลูกค้า                                                                                                     |                |                  |                 |                |
| 87  | ถ้าเลยเวลาให้บริการแล้วท่านจะไม่รับลูกค้าโดยเด็ดขาด                                                                                                          |                |                  |                 |                |
| 88  | ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเรา<br>บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ                                                                 |                |                  |                 |                |
| 89  | ท่านจะได้ตอบกลับโดยคำพูดเพื่อให้ลูกค้าที่เอาแต่ใจรู้สึก<br>สำนึกมากขึ้น                                                                                      |                |                  |                 |                |
| 90  | ท่านดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนเป็นผลประโยชน์ของ<br>ตนเอง                                                                                                  |                |                  |                 |                |
| 91  | ท่านจะพูดอะไรไม่ถูกเวลาลูกค้าโกรธ                                                                                                                            |                |                  |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                    | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 92  | ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าโดยไม่ต้องให้คนอื่นมาช่วยเกี่ยว                                 |                |              |                 |                |
| 93  | ท่านปฏิบัติกับลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ                                                |                |              |                 |                |
| 94  | เป็นการขัดกับความรู้สึกของท่านมากที่ต้องยิ้มแยมักทายกับลูกค้า                              |                |              |                 |                |
| 95  | ท่านรู้สึกหงุดหงิด เมื่อมีลูกค้ามาโต้แย้งท่าน                                              |                |              |                 |                |
| 96  | งานของท่านคือ การบริการลูกค้า ท่านจึงให้ความสำคัญเฉพาะลูกค้าส่วนงานเอกสารไม่ใช่เรื่องสำคัญ |                |              |                 |                |
| 97  | ท่านรู้ตัวว่าท่านเป็นคนพูดไม่เพราะแม้แต่กับลูกค้าก็ตาม                                     |                |              |                 |                |
| 98  | บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาของลูกค้าได้                                              |                |              |                 |                |
| 99  | ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน                    |                |              |                 |                |
| 100 | ถ้าไม่จำเป็นท่านจะไม่ชวนลูกค้าคุยเพราะทำให้เสียเวลา                                        |                |              |                 |                |
| 101 | บางครั้งท่านจำเป็นต้องใช้อำนาจข่มขู่ลูกค้าเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง                       |                |              |                 |                |
| 102 | ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า                                |                |              |                 |                |
| 103 | ขณะที่ลูกค้าโกรธ เมื่อท่านพูดอะไรออกไปลูกค้าจะทวีความโกรธยิ่งขึ้น                          |                |              |                 |                |
| 104 | การจดจำลูกค้าและความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา                              |                |              |                 |                |
| 105 | ท่านไม่เคยนำความลับของลูกค้าไปเล่าให้คนอื่นฟัง                                             |                |              |                 |                |
| 106 | ท่านจะไม่คุยกับลูกค้าก่อน เพราะถือว่าเป็นการเสียมารยาท                                     |                |              |                 |                |
| 107 | ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่านก็ตาม                  |                |              |                 |                |
| 108 | เป็นการง่ายที่ท่านจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของลูกค้าได้อย่างทันที                         |                |              |                 |                |
| 109 | ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ โดยมีต้องให้ใครมาช่วยแก้ไข                                   |                |              |                 |                |
| 110 | ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อย แล้วจึงให้บริการลูกค้า                                    |                |              |                 |                |
| 111 | ท่านยิ้มแยมให้กับลูกค้าก่อนเสมอ                                                            |                |              |                 |                |
| 112 | เวลาที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียนกับท่าน ท่านจะฟังเขาจนจบ                                        |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                  | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 113 | เพื่อน ๆ บอกว่าท่านเป็นคนพูดจาไพเราะ สุภาพ                                               |                |              |                 |                |
| 114 | เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทน<br>อยู่บ่อย ๆ                             |                |              |                 |                |
| 115 | งานที่ต้องอยู่กับเอกสาร กับงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน<br>ถ้าเลือกได้ท่านขอเลือกประการหลัง |                |              |                 |                |
| 116 | ในวันหนึ่ง ๆ ท่านพูดกับลูกค้าน้อยมาก                                                     |                |              |                 |                |
| 117 | ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน                                  |                |              |                 |                |
| 118 | เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่านผิด                                      |                |              |                 |                |
| 119 | ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงธนาคารฯ ในทางที่เป็นลบ ท่านจะช่วย<br>ชี้แจงแก้ไขทันที                |                |              |                 |                |
| 120 | ท่านเลือกที่จะทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนมากกว่าที่จะต้อง<br>ทำงานอื่น                       |                |              |                 |                |

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

**ชุดที่ 2**  
**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

สาขา .....

## แบบสอบถาม

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิด หรือการปฏิบัติงานของท่าน ซึ่งในการคำถามนี้ ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ดังนั้นขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความรู้สึกจริง ๆ ของท่านให้มากที่สุด
2. การศึกษาครั้งนี้ จำเป็นต้องทราบว่าคุณตอบแบบสอบถามเป็นเพศใด สำเร็จการศึกษาในระดับใด และสาขาวิชาใด จึงขอความร่วมมือให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับสาขาที่จบในช่องว่างด้วย
3. ในการตอบแบบสอบถามให้ ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อที่กำหนดให้ว่าท่านมีความคิดเห็น ความรู้สึก หรือเคยปฏิบัติในข้อความนั้น ๆ จริงมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงความรู้สึก หรือแสดงปริมาณของการปฏิบัติในระดับต่าง ๆ ได้แก่ “จริงที่สุด” “ค่อนข้างจริง” “ไม่ค่อยจริง” “ไม่จริงเลย” เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น
4. โปรดตอบทุกข้อ โดยไม่เว้นข้อใดข้อหนึ่ง

## ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

| ที่ | ข้อความ                                                                          | จริงที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-------------|------------|
| 00  | ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ<br>ท่านชอบงานที่ต้องคอยให้บริการผู้อื่น |            | ✓            |             | ✓          |

## การศึกษาที่จบ

- ☐ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบ .....
- ☐ปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบ ..... คณะ .....
- ☐สูงปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบ ..... คณะ .....

| ที่ | ข้อความ                                                                                                                                       | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 1   | ท่านจะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจ<br>ในบริการนั้น ๆ                                                                   |                |              |                 |                |
| 2   | ท่านพูดปฏิเสธลูกค้าทันที ถ้าท่านไม่สามารถดำเนินการ<br>ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้                                                               |                |              |                 |                |
| 3   | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากมิได้ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น<br>เมื่อมีโอกา                                                                           |                |              |                 |                |
| 4   | ถ้ามีลูกค้าทำให้ไม่พอใจ ทั้งที่ไม่ใช่เป็นความผิดของท่าน<br>ท่านจะหาวิธีได้ตอบกลับเมื่อมีโอกา                                                  |                |              |                 |                |
| 5   | ท่านเมื่อที่จะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า                                                                                                     |                |              |                 |                |
| 6   | ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของ<br>ธนาคารได้                                                                               |                |              |                 |                |
| 7   | ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้ว<br>ก็ตาม                                                                                |                |              |                 |                |
| 8   | เมื่อท่านทำอะไรผิดพลาด ท่านจะอารมณ์เสียทั้งวัน                                                                                                |                |              |                 |                |
| 9   | ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะ<br>เรื่องงานเท่านั้น                                                                       |                |              |                 |                |
| 10  | ท่านรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีผู้มารับบริการ<br>จำนวนมาก                                                                           |                |              |                 |                |
| 11  | ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พึงพิงกับการแต่งกายเพื่อให้เรียบร้อย<br>ดูดีอยู่เสมอ                                                                       |                |              |                 |                |
| 12  | ท่านจะพูดประชดประชัน กับลูกค้าที่เห็นว่าสมควรได้รับ<br>การว่ากล่าว                                                                            |                |              |                 |                |
| 13  | ท่านสามารถพูดชี้แจงในเรื่องบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจ<br>ได้ดี                                                                              |                |              |                 |                |
| 14  | ท่านรู้สึกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อยมักจะไม่ทราบขั้นตอน<br>ในการติดต่อกับท่านจึงเกิดความเบื่อกว่าที่ควรต้องคอย<br>ให้บริการลูกค้าเหล่านี้เสมอ |                |              |                 |                |
| 15  | ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูท่าทางภูมิฐาน หรือ<br>ลูกค้าที่มีเงินฝากจำนวนมากกับธนาคาร                                                 |                |              |                 |                |
| 16  | ก่อนที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ท่านจะอธิบายและให้<br>คำแนะนำลูกค้าเข้าใจก่อนเสมอ                                                               |                |              |                 |                |
| 17  | ท่านจะไม่สุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบคาย                                                                                                        |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                                        | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 18  | ท่านคิดว่า การให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา     |                |              |                 |                |
| 19  | ลักษณะของลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องมีมารยาทด้วย                                                                  |                |              |                 |                |
| 20  | ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น                                                                              |                |              |                 |                |
| 21  | ท่านรู้สึกรำคาญมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน                                        |                |              |                 |                |
| 22  | ท่านไม่รู้ว่า จะพูดอย่างไร ให้ลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร                                                |                |              |                 |                |
| 23  | ก่อนที่จะท่านจะพูดอะไรกับลูกค้า ท่านจะคิดถึงผลดี ผลเสียก่อนเสมอ                                                |                |              |                 |                |
| 24  | ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ                                                            |                |              |                 |                |
| 25  | ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า                                                                         |                |              |                 |                |
| 26  | ท่านคิดว่า การทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้า                                             |                |              |                 |                |
| 27  | เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน บางครั้งท่านได้โต้ตอบหรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจการกระทำของเขา |                |              |                 |                |
| 28  | ท่านมักจะให้คนอื่นตอบคำถามลูกค้าแทนท่าน ทั้ง ๆ ที่ท่านก็สามารถตอบได้                                           |                |              |                 |                |
| 29  | เป็นเรื่องยากสำหรับท่านถ้าจะให้ท่านพูดให้ลูกค้าสบายใจหายโกรธ                                                   |                |              |                 |                |
| 30  | ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน                                                |                |              |                 |                |
| 31  | เมื่อมีลูกค้ารู้จักท่านเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่ลูกค้าท่านนั้นก่อนเสมอ                              |                |              |                 |                |
| 32  | การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน                                                               |                |              |                 |                |
| 33  | ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจท่านก็ไม่เคยแสดงกิริยาเบื่อหน่าย                                            |                |              |                 |                |
| 34  | ถ้าช่องให้บริการลูกค้าของท่านว่างท่านจะพยักหน้าให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับท่านทันที                            |                |              |                 |                |
| 35  | ท่านเลือกที่จะทักทายกับลูกค้าบางคน                                                                             |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                                       | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 36  | เมื่อท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท่านอาจแสดงกิริยาไม่สุภาพหรือพูดจาไม่ดีกับลูกค้าบ้างเป็นครั้งคราว |                |              |                 |                |
| 37  | ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน                                                     |                |              |                 |                |
| 38  | ท่านทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง แม้พบอุปสรรค ท่านก็สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง                          |                |              |                 |                |
| 39  | ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า                         |                |              |                 |                |
| 40  | เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้แย้ง                      |                |              |                 |                |
| 41  | ไม่ว่าลูกค้าจะมาทำรายการที่รายการในสาขาท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบทุกขั้นตอน                     |                |              |                 |                |
| 42  | ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่องเอาแต่ใจตัวเอง                                        |                |              |                 |                |
| 43  | บริการใด ๆ ที่ท่านไม่สามารถให้กับลูกค้าได้ ท่านจะบอกกับลูกค้าว่าเป็นนโยบายทางสำนักงานใหญ่     |                |              |                 |                |
| 44  | ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น                                                                 |                |              |                 |                |
| 45  | บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำอธิบายจากลูกค้าเสมอ                      |                |              |                 |                |
| 46  | ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าทางธนาคารฯ สามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ท่านจะปฏิเสธทันที    |                |              |                 |                |
| 47  | ถ้ามีโทรศัพท์ถึงท่าน ท่านจะไม่รับสาย ถ้าขณะนั้นท่านกำลังให้บริการลูกค้าอยู่                   |                |              |                 |                |
| 48  | ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเราบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ      |                |              |                 |                |
| 49  | เป็นการขัดกับความรู้สึกของท่านมากที่ต้องยิ้มแย้มทักทายกับลูกค้า                               |                |              |                 |                |
| 50  | ท่านรู้ตัวว่าท่านเป็นคนพูดไม่เพราะแม้แต่กับลูกค้าก็ตาม                                        |                |              |                 |                |
| 51  | บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาของลูกค้าได้                                                 |                |              |                 |                |
| 52  | ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน                       |                |              |                 |                |
| 53  | บางครั้งท่านจำเป็นต้องใช้อำนาจข่มขู่ลูกค้าเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง                          |                |              |                 |                |

| ที่ | ข้อความ                                                                       | จริง<br>ที่สุด | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อย<br>จริง | ไม่จริง<br>เลย |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|
| 54  | ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือ<br>ประหยัดกว่า               |                |              |                 |                |
| 55  | การจดจำลูกค้าและความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ทำให้<br>เสียเวลา             |                |              |                 |                |
| 56  | ท่านจะไม่คุยกับลูกค้าก่อน เพราะถือว่าเป็นการเสีย<br>มารยาท                    |                |              |                 |                |
| 57  | ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับ<br>ความคิดเห็นของท่านก็ตาม |                |              |                 |                |
| 58  | เป็นการง่ายที่ท่านจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของ<br>ลูกค้าได้อย่างทันที        |                |              |                 |                |
| 59  | ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อย แล้วจึงให้บริการ<br>ลูกค้า                   |                |              |                 |                |
| 60  | ท่านยิ้มแย้มให้กับลูกค้าก่อนเสมอ                                              |                |              |                 |                |
| 61  | เพื่อน ๆ บอกว่าท่านเป็นคนพูดจาไพเราะ สุภาพ                                    |                |              |                 |                |
| 62  | เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทน<br>อยู่บ่อย ๆ                  |                |              |                 |                |
| 63  | ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน                       |                |              |                 |                |
| 64  | เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่านผิด                           |                |              |                 |                |
| 65  | ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงธนาคารฯ ในทางที่เป็นลบ ท่านจะ<br>ช่วยชี้แจงแก้ไขทันที     |                |              |                 |                |

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

|                               |                                                                                         |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม         | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| คุณกิตติ อารีเมตตา            | ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล<br>ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)                      |
| คุณดาวน้อย สุทธินิภาพันธ์     | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล<br>ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)              |

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

|                        |                                                                                      |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ                   | นางสาวสุภาวดี ศรพรหม                                                                 |
| วัน เดือน ปีเกิด       | 17 มีนาคม 2514                                                                       |
| สถานที่เกิด            | อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี                                                         |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน    | 24/719 หมู่ 9 แขวงตลาดบางเขน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร                               |
| ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน | เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 5 ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล                                        |
| สถานที่ทำงาน           | ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)                                                       |
| ประวัติการศึกษา        |                                                                                      |
| พ.ศ.2530               | การศึกษาดอนปลายจากโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย<br>กรุงเทพมหานคร                            |
| พ.ศ.2534               | การศึกษาระดับบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| พ.ศ.2541               | การศึกษาระดับบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |

การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร  
ประจำธนาคาร

บทคัดย่อ  
ของ  
สุภาวดี สรพรหม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา  
ธันวาคม 2541

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานธนกรของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ ประจำปี 2541 จำนวน 934 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี สร้างขึ้นตามวิธีการการประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนัก ความรู้สึกรู้สีกหรือการปฏิบัติงานเป็น 4 ระดับ นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 2 ครั้ง ทดสอบครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่าง 120 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดคุณลักษณะเป็นรายข้อจำนวน 120 ข้อ และคัดเลือกรายข้อสอบได้จำนวน 65 ข้อ ทดสอบครั้งที่ 2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรโดยรวม, กลุ่มตัวอย่างที่จบสายการศึกษารัฐกิจและกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบการศึกษายางงานรัฐกิจ ในการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งนี้ได้ใช้การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีเทคนิคแกนสำคัญ และหมุนแกนแบบอโรคอนอล โดยวิธีแวนแมกซ์ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะโดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด, กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจและกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ เท่ากับ .89, .90 และ .88 ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 29.3%, 28.8% ของความแปรปรวนทั้งหมดตามลำดับ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 35.0% ของความแปรปรวนทั้งหมด มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

**FACTOR ANALYSIS OF BANK TELLER SERVICES  
CHARACTERISTICS**

**AN ABSTRACT  
BY  
SUPAWADEE SORNPHROM**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Educational Measurement  
at Srinakharinwirot University**

**December 1998**

The objective of the study was to analyze the components of bank teller services characteristics. The 934 Siam City Bank Public Company Limited bank tellers were the sample of the study. The method of selecting sample was simple random sampling

The instrument constructed by the researcher, consisted of 120 item in the form of 4 points rating scale. It was tried out 120 samples for the purpose of discrimination power of the items. The final instrument of 65 items was conducted to the sample of the study. Factor analysis was used to analyze the component of bank teller services characteristics, using principal component analysis with varimax rotation. The data were factorized 3 times : the whole sample, the sample of business graduates, and the sample of non-business graduates. The reliabilities of the instrument computed by coefficient alpha, for the whole sample, business graduates sample, and non-business graduates sample were .89, .90, and .88, respectively.

The result of the study were as follows :

All of bank teller services characteristics and business graduates had accumulative variances of 29.3 % and 28.8 % respectively, consisted of 4 factors : emotional maturity, services mind, human relations and responsibility.

The bank teller services characteristics who were non-business graduates had accumulative variances of 35.0 % , consisted of 5 factors : emotional maturity, services mind, human relations, responsibility and caring.