

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

มกราคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.21
ย 442 ป
ร. 3

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

22 เม.ย. 2547

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มกราคม 2547

h 241874

ยวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์. (2547). ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร และเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience) จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Bonferroni

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย
2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ
4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
7. ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

PROBLEMS OF CONSUMERS TOWARD THE SERVICES OF
THE GOVERNMENT SAVINGS BANK, WONGWIENYAI BRANCH

AN ABSTRACT
BY
MISS YUWADEE SITHDIPITAKWONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Marketing
at Srinakarinwirot University
January 2004

Yuwadee Sithdipitakwong. (2004). *Problems of consumers toward the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch*. Master Project, M.B.A. (Business Administration). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Supee Limthai.

The purpose of this research was to study problems of consumers toward the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in four aspects: location, personnel, service process and information by grouping customers under the following classifications: sex, age, education level, occupation, income and length of time to be customer.

The samples for this research were 400 persons who were customers of the Government savings bank, Wongwienyai branch. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance were statistical methods to analyze data.

The research revealed that:

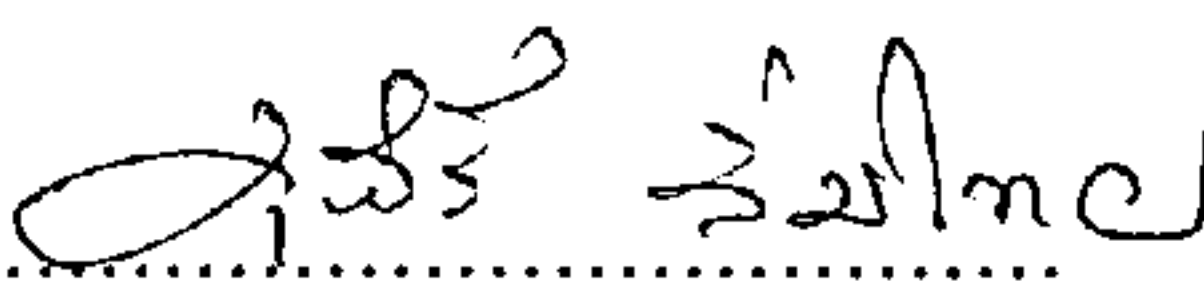
1. The customers' problems in overall aspects and each aspect were at low level.
2. There was no statistical significant difference for the problems towards the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in overall aspects and each aspect from the customers with different sex.
3. There was no statistical significant difference for the problems towards the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in overall aspects from the customer with different ages. However, for analyzing each aspect of services: it showed that there was statistical significance different level at .05 for the aspect of service process.
4. There was statistical significant difference level at .01 for the problems towards the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in overall aspects from the customer with different education level. However, for analyzing each aspect of services: it showed that there were statistical significance different level at .01 for the aspect of location and personnel and at .05 for the aspect of service process.
5. There was statistical significant difference level at .01 for the problems towards the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in overall aspects from the customer with different occupation. However, for analyzing each aspect of services: it showed that there was statistical significance different level at .01 for the aspect of location, personnel and service process.

6. There was statistical significant difference level at .05 for the problems towards the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in overall aspects from the customer with different income. However, for analyzing each aspect of services: it showed that there were statistical significance different levels at .01 for the aspect of location and at .05 for the aspect of personnel.

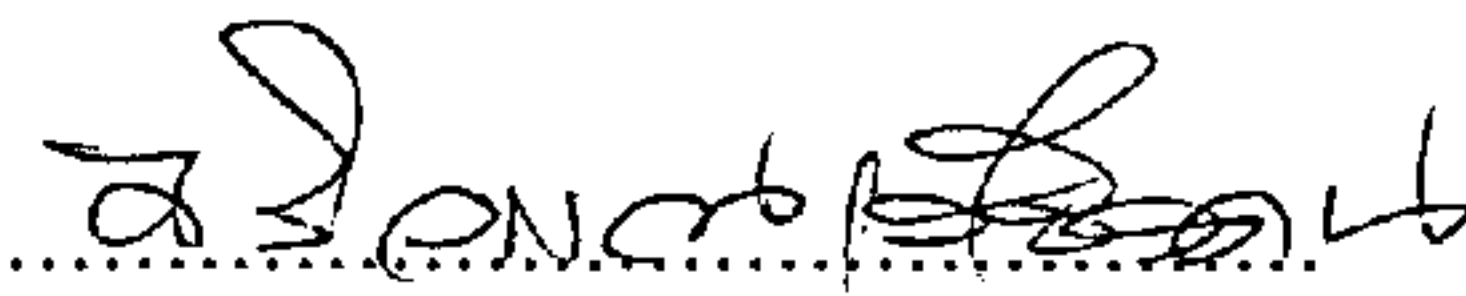
7. There was no statistical significant difference for the problems towards the services of the Government savings bank, Wongwienyai branch in overall aspects from the customer with different length of time to be customer. However, for analyzing each aspect of services: it showed that there was statistical significance different level at .05 for the aspect of personnel.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

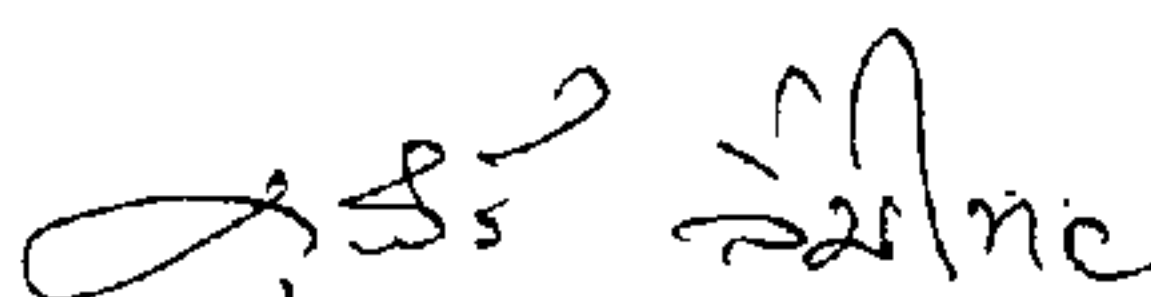
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

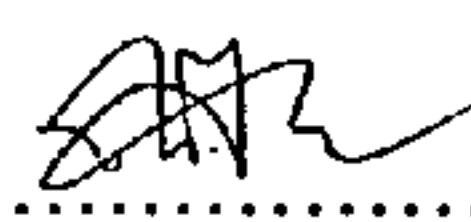
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

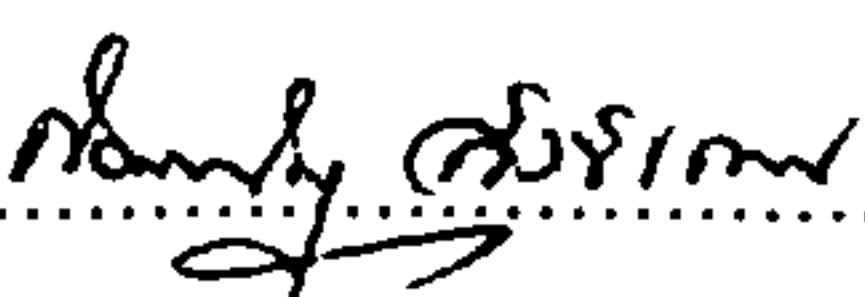
คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

.....
(อาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.......... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 30 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องจากการเกื้อหนุนจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในด้านข้อมูล ขวัญ และกำลังใจ ความเมตตากรุณาในการให้คำปรึกษา และแนะนำอย่างดียิ่ง ดังจะกล่าวไว้ ณ ที่นี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ สำหรับคำปรึกษา แนะนำตลอดจน ขวัญ และกำลังใจ ที่ได้มอบให้

อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือ อย่างดียิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ที่ได้กรุณาให้ข้อมูล และเอื้อเฟื้อสถานที่ สำหรับการท่าวิจัย

ลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม

คุณโอภาส ภาสบุตร สำหรับแนวคิด ขวัญ และกำลังใจในการทำวิจัยด้วยดีตลอดมา

คุณนพวรรณ ศรีนาววงศ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ สำหรับความรู้ในการทำวิจัย

บิดา และมารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยเป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ ตลอดจนพี่สาวและน้องชาย ที่คอยดูแล และเป็นห่วง

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันตั้งมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดามารดา ญาติ และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมา จนสำเร็จการศึกษา

ยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	2
	ความสำคัญของการศึกษา.....	2
	ขอบเขตของการศึกษา.....	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานทางการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	6
	แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	10
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ.....	12
	แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	13
	ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์.....	15
	ความหมายของปัญหา.....	17
	ความเป็นมาของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่.....	18
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
	ผลงานวิจัยในประเทศ.....	24
	ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	26
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
	การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	28
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
5 สรุปอภิปรายผลและการข้อเสนอแนะ.....	55
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	55
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	57
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	70
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	35
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน.....	36
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการโดยรวม และรายข้อ.....	37
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงานโดยรวม และรายข้อ.....	38
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการโดยรวม และรายข้อ.....	38
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวม และรายข้อ.....	39
7	ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามเพศ.....	39
8	เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	40
9	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอายุ.....	41
10	เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	42
11	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
12	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
13	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
14	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	44

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	45
16	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ.....	46
17	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ.....	47
18	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ.....	48
19	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ.....	49
20	เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	50
21	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	51
22	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	51
23	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	52
24	เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมและรายด้าน.....	53
25	แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	54

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	16
2 โครงสร้างธนาคารออมสิน.....	23
3 โครงสร้างธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากบริการคือหลักและหัวใจสำคัญของธุรกิจการธนาคาร เพราะผู้มาติดต่อธนาคารจะมาเพื่อใช้บริการ และพนักงานธนาคารทุกคน คือ ผู้ให้บริการ ฉะนั้นการให้บริการที่ดีกับลูกค้า การบริการให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความต้องการที่มาใช้บริการ จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารให้เกิดกับมวลชนที่มาใช้บริการ อันจะนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคาร และยังเป็นการโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก และยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารไปสู่มวลชนอีกทางหนึ่งด้วย จากทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด ในการที่จะทำให้เกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร กล่าวคือ การที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น หรือมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ธนาคารมีโอกาสรดเงินออมจากลูกค้า และในขณะเดียวกันธนาคารก็จะได้มีโอกาสนี้จะปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนในด้านต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น และของประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงได้อย่างสมบูรณ์

ทุกธนาคารให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า โดยมีคำขวัญ สโลแกนหรือบริการพิเศษเป็นกลยุทธ์ของแต่ละธนาคารที่จะให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจมากที่สุด ไม่เว้นแต่ธนาคารออมสิน กำหนดคำขวัญของธนาคาร "ออมสินเคียงคู่รับใช้ปวงชน ด้วยความมั่นคงและจริงใจ" การให้บริการของธนาคาร มีสาเหตุหลายประการที่ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความพอใจ เช่น ปัญหาการให้บริการของธนาคาร ที่ไม่ทั่วถึง ไม่เสมอภาค บริการที่ล่าช้า พนักงานไม่สุภาพ ปัญหาทางด้านเครื่องบริการเงินด่วน และอาจมีปัญหาคืออื่น ๆ อีกหลากหลาย ประกอบกับสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจการเงินไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง หรือธนาคารจากต่างประเทศ ซึ่งต่างก็ส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารทั้งสิ้น ธนาคารจึงพยายามปรับปรุงแผนและกลยุทธ์มาตลอดจนพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ให้สอดคล้องกับการแข่งขัน เพื่อสะท้อนภาพพจน์ของธนาคารในการนำเสนอการให้บริการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีการพัฒนา ในด้านคุณภาพบริการ ทำให้ลูกค้าพอใจ ชื่นชอบ ทั้งด้านการทำงานอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง พุดจายิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นมืออาชีพในการบริการ สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ดี และพัฒนาอาคารสถานที่ ที่สะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์ เอกสารจัดวางเป็นระเบียบ

การศึกษาปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารออมสิน จะทำให้เกิดความชัดเจนที่จะสะท้อนประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน จากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตและพูดคุยสอบถามอย่างไม่เป็นทางการกับลูกค้า ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ยังคงยึดติดอยู่กับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินแบบดั้งเดิม ซึ่งมีการบริการแบบราชการ ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่จะเลือกใช้บริการของธนาคาร

ดังนั้น ธนาคารออมสิน จึงต้องปรับกลยุทธ์พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ และสามารถตอบสนองให้สอดคล้องความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนสร้างฐานกลุ่มเป้าหมายใหม่ ให้กลายเป็นลูกค้า บริการจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้ความต้องการของธนาคารสำเร็จได้ และ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติให้บริการสู่ความเป็นเลิศ สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาจากลูกค้า ประชาชนและ สังคมต่อไป จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ในด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้าน ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารอย่างไรบ้าง และอยู่ในระดับไหน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารออมสินในการวางแผน ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน กำหนดนโยบาย และรูปแบบการให้บริการของธนาคารให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อันเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านสถานที่ประกอบการ
- 1.2 ด้านพนักงาน
- 1.3 ด้านกระบวนการบริการ
- 1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ในรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความสำคัญของการศึกษา

1. เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย รูปแบบและแนวทางการดำเนินงานในการให้บริการ ของธนาคารออมสิน

2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับ ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา วงเวียนใหญ่ ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าสัดส่วน (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) โดยไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 25-26) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน และจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience) เริ่มเลือกตัวอย่างจากเวลาที่ธนาคาร เปิดให้บริการลูกค้าตั้งแต่ 8.30-18.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 เพศ

- 1.1.1 ชาย
- 1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

- 1.2.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี
- 1.2.2 อายุ 21.-30 ปี
- 1.2.3 อายุ 31-40 ปี
- 1.2.4 อายุ 41 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- 1.3.1 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย
- 1.3.2 อนุปริญญา
- 1.3.3 ปริญญาตรี
- 1.3.4 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

- 1.4.1 นักเรียน/นักศึกษา
- 1.4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.4.3 รับจ้าง
- 1.4.4 พนักงานบริษัท
- 1.4.5 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 1.4.6 แม่บ้าน

1.5 รายได้ต่อเดือน

- 1.5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 1.5.2 10,001-20,000 บาท
- 1.5.3 สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

1.6 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

- 1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี
- 1.6.2 1-3 ปี
- 1.6.3 4-5 ปี
- 1.6.4 มากกว่า 5 ปี

2. ตัวแปรตาม

2.1 ด้านสถานที่ประกอบการ

2.2 ด้านพนักงาน

2.3 ด้านกระบวนการบริการ

2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้ามาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ใน 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านสถานที่ประกอบการ หมายถึง การที่ลูกค้ามีความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ประทับใจต่อสถานที่ประกอบการ ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน เดินทางไปไม่สะดวก สาขามีขนาดเล็กไป มีที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำสกปรก ความสะอาดภายในสาขา จำนวนที่นั่ง หนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการที่ชัดเจน ตลอดจนการจัดแต่งภายนอกอาคารไม่เป็นระเบียบ ขาดความสะอาด และความเรียบร้อย

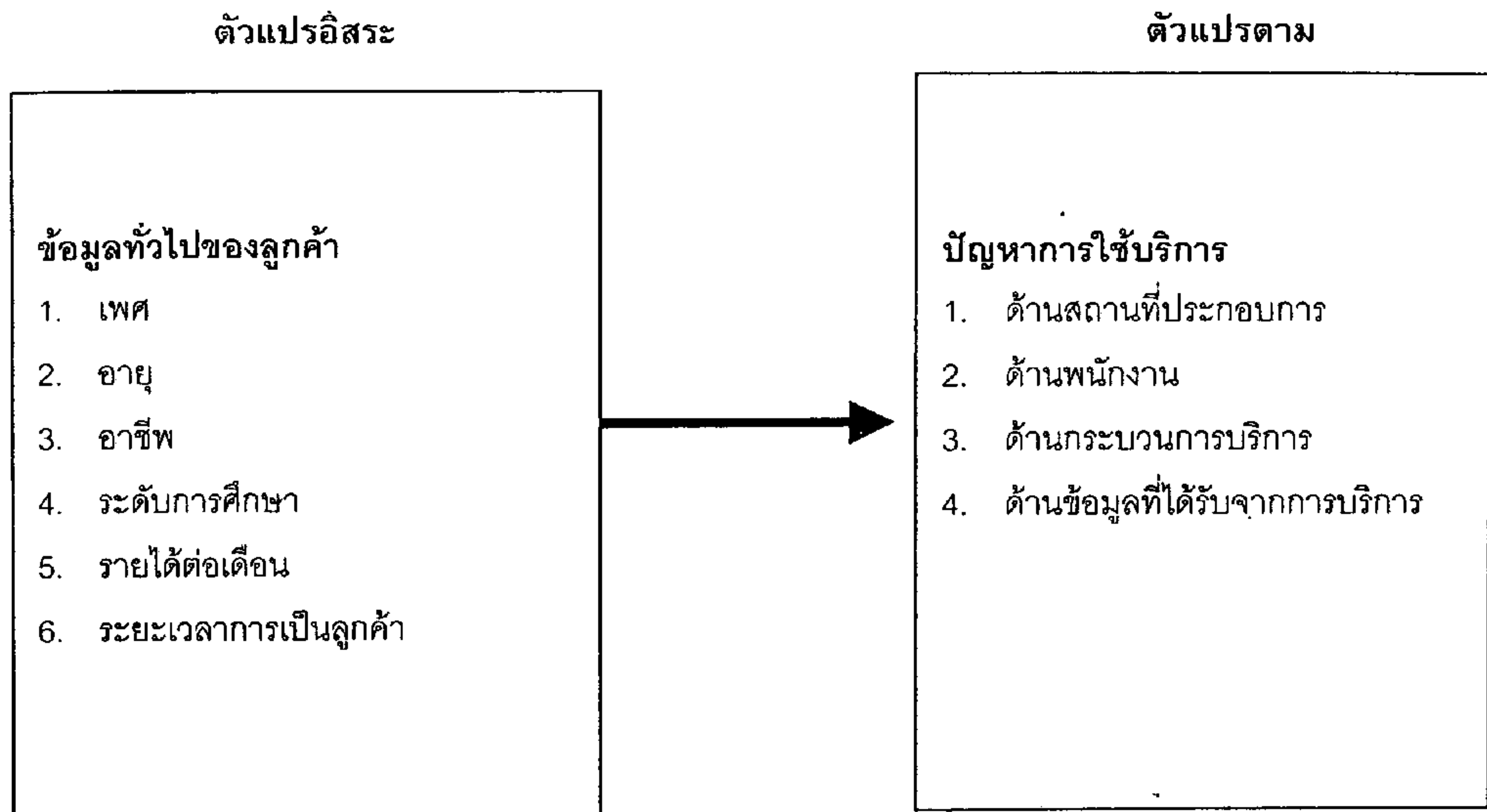
1.2 ด้านพนักงาน หมายถึง การที่ลูกค้ามีความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ประทับใจต่อการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ พนักงานมีกิริยาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย ขาดความกระตือรือร้น ในการบริการ มีความเชื่องช้า การบริการลูกค้าอย่างไม่เท่าเทียมกัน พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการ

1.3 ด้านกระบวนการการบริการ หมายถึง การที่ลูกค้ามีความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ประทับใจต่อกระบวนการการบริการ ได้แก่ มีความเชื่องช้าในการบริการ ไม่มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร ที่ถูกต้อง ไม่ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการว่าอยู่ในช่วงใดแล้ว มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เวลาทำการของสาขาไม่เหมาะสม

1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การที่ลูกค้ามีความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ประทับใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้ขาดความทันสมัย ไม่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ ไม่ทันต่อเหตุการณ์ภายนอก การตอบปัญหาของผู้ใช้บริการไม่กระฉับ ไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งข่าวสารการบริการพิเศษ แผ่นพับหรือโบว์ชัวร์ ไม่มีหรือมีน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานทางการวิจัย

1. ลูกค้าธนาคารที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าธนาคารที่มีอายุต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าธนาคารที่มีอาชีพต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ลูกค้าธนาคารที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดและวิธีดำเนินการวิจัยต่อไป ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้
6. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์
7. ความหมายของปัญหา
8. ความเป็นมาของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เวอร์ม่า (Verma. n.d.) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ไซธัม และ บาร์รี่ (Zeithaml and Barry. n.d.) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้การบริการและอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้การที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมายมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการและอยู่ในสถานที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการและมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

อินจุงหวัง (สุจิตรา และคนอื่น ๆ. 2533 : 104-105; อ้างอิงจาก In-Joung Wang. n.d.) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1. ตัวบริการ (Service) 2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Source) 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งบริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงเวลาที่กำหนด

แมคคูลลอจ (วีระ เจริญลัมประเสริฐ. 2538 : 10; อ้างอิงจาก McCullough. n.d.) ให้ความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ งานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประเภทที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เดนนิส และเบิร์กเฮด (Dennis and Birkhead. n.d.) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมอบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการเช่นเดียวกันนำความคิดของ B.M.Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่ง คือ การมอบในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

สุจิตรา และคนอื่น ๆ (ปฐุม มณีโรจน์. ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก Suchitra and others. 1986 : 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จำเป็นพิจารณาการ

ให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119-121) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของการบริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของฝ่ายปกครอง
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้จะมอบแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ก่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากคุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่อง และความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น "ระบบ" มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน เป็นการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ มีลักษณะดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ข้าราชการจะต้องมอบผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งอย่างมีเหตุผล

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นในระบบการแข่งขันเสรีต้องพัฒนาการให้บริการ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ ความสามารถให้เกิดความชำนาญมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจ

2.2 การกระจายอำนาจปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น อันเนื่องมาความรวดเร็วในการให้บริการสามารถกระทำตามขั้นตอนก่อนให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้ความพร้อมก่อนให้บริการ และภายหลังการให้บริการ ได้แก่ การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก และยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ สมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้น ก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรจะทำให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

ความกระตือรือร้น ในการบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความ รู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มารับเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมจรรยา การตรวจสอบความถูกต้องอาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในในระบบราชการเอง และตรวจสอบจากภายนอก

ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มารับบริการ

ความเสมอภาคถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกันตามเงื่อนไข ดังนี้

3.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม

3.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากรัฐ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

หลวงวิเชียรแพทยาคม (2499) กล่าวว่า ความคิดเห็น (opinion) กับทัศนคติ (attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะหมายถึงความพยายามที่จะทำ (intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติมักจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย

ความคิดเห็น ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2524 (ไพโรจน์ จัตรศิริมงคล. 2540 : 33) ได้ให้ความหมายว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดเห็นประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

วิมล คำปุย (ทวี เสรหมัญ. ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก วิมล คำปุย. 2536 : 11) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้

เรืองชัย สานนท์ (2541 : 7) กล่าวว่า "ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด หรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้ อาจจะมีการยอมรับ หรือการปฏิเสธจากคนอื่น ก็ได้"

สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม (2521 : 104) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้น เป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูด และการกระทำทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกได้อย่างเปิดเผย หรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) กล่าวว่า "ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

โคเลสสิก (Kolesnik. 1970) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมาย หรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

แองเจิล และเชลโกรฟ (Engle and Shellgrove. 1967) กล่าวว่า "ความคิดเห็น คือการแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุป หรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่"

โคลาซา (Kolasa. 1969) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

ซอร์ และไรท์ (ไพโรจน์ จัตรศิริมงคล. 2540 : 36; อ้างอิงจาก Shaw and Wright. n.d.) กล่าวว่า "ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งอาจการตัดสินใจจากการประเมินค่า หรือทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ"

แอทคินสัน (ดิษฐ์รัตน์ อมรวิทวัส. 2539 : 16; อ้างอิงจาก Atkinson n.d.) มีความเห็นว่า การที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันนั้นเป็นเรื่องยาก ทัศนคติและความคิดเห็นต้องไปด้วยกัน ถ้าเรามีทัศนคติอย่างไร ความคิดเห็นของเราก็จะออกมาในรูปแบบนั้น ถ้าความคิดเห็นของเราเปลี่ยนไปทัศนคติก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย

จากความคิดดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึก หรือความเชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับความยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงออกในทางบวกหรือลบ หรือการพูด หรือการเขียน

ดังนั้น การวิจัยความคิดเห็น เป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่แสดงออกด้วยความเชื่อ ความรู้สึก โดยออกมาเป็นการพูด การเขียน การวัดความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการได้รับความพอใจสูงสุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมีความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงมิติเดียวเพื่อจะประเมินปัญหาในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้มากในลักษณะใกล้เคียงและเรื่องทัศนคติ ตัวอย่างเช่น

วีรูม (Vroom. 1964 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

แมคคอร์มิค และแดเนียล (McCormick & I.R.Daniel. 1970) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman. 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2527) กล่าวว่า ความพึงพอใจถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เซลลี (สำนักงานนโยบายแผน กรุงเทพมหานคร. 2538. 1-4; อ้างอิงจาก Shelly. n.d.) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

สามารถพิจารณาได้จากแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ 2536 : 14-15; อ้างอิงจาก Millett. n.d.) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติงานฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right

Geographical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุลธน ธนาพงศธร (2528 : 155-156) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มีมากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (perception) เป็นแนวความคิดที่อยู่ในความสนใจของนักวิชาการจำนวนมาก สำหรับนักจิตวิทยาที่เน้นการทดลองและการศึกษาทางสรีรวิทยา การรับรู้ หมายถึงการรับรู้สิ่งเร้าภายนอกผ่านความรู้สึก (sensation) โดยเข้ามาทางประสาทสัมผัส เพราะในห้องทดลองสามารถที่จะศึกษาสิ่งเร้าโดยเฉพาะได้ เป็นการแยกสิ่งเร้าออกจากสภาพภายนอกในชีวิตจริง เช่น สิ่งเร้าที่ดับดวงไฟเปิด ปิด ระดับเสียง ฯลฯ เหล่านี้สามารถจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการรับรู้

แสงสุริย์ สำอางค์กุล (2531 : 73) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ การที่ปัจเจกบุคคลใช้ระบบประสาทสัมผัสรับพลังเร้า หรือข้อมูลในลักษณะที่กระตือรือร้น (Action) ใช้ภาวะจิตวิสัย (Subjective) และอาจมีการแต่งเติม (Creative) ด้วยโดยเกิดกระบวนการทำงานอยู่ 3 แบบ ได้แก่ การเลือกสิ่งเร้า (Selection) การจัดหมวดหมู่สิ่งเร้า (Organization) และประเมินค่าหรือตีความ (Evaluation or Interpretation)

องค์ประกอบของการรับรู้

1. การเลือก (Selective Perception) เป็นกระบวนการย่อยในการรับรู้ซึ่งโดยขณะหนึ่ง โดยเป็นการใช้ความสนใจส่วนตัวเพื่อเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าในภาวะแวดล้อมขณะนั้น เพียงบางส่วนของสิ่งเร้าหนึ่ง หรือเพียงบางสิ่งในแวดวงที่ผู้รับรู้จะรับได้ในขณะหนึ่งๆ และอาจมีการเป็นต่อสิ่งที่เร้าที่เหลือจากการเลือกรับแล้ว

2. การจัดหมวดหมู่สิ่งเร้า (Organization Perception) เป็นกิจกรรมย่อย ในกระบวนการรับรู้ โดยผู้รับรู้ดำเนินการจัดระเบียบให้แก่สิ่งเร้าที่เขาจับไว้ได้ เพื่อให้ได้ภาพรวบยอดที่ง่ายแก่การจดจำและการ

กำหนดความหมายให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการนี้อาจเป็นการใช้หลักการจัดให้เป็น "ภาพหรือจุดเด่น" (figure) และ "พื้นหรือส่วนประกอบ" (ground) รวมทั้งหลักอื่น ๆ อีกเช่น การไม่ได้ให้ความสำคัญต่อสิ่งเล็กน้อย นำมาทำให้เกิดการประสานกลมกลืนกันเข้าเป็น "ภาพรับรู้รวมยอด" (percept)

3. การตีความ (Interpretation Perception) เป็นกิจกรรมย่อยเกิดขึ้นเองในการตัดสินใจหรือการใช้เหตุผลอาจเป็นการใช้หลัก "การเทียบเคียง" (identification) คือ การเทียบสิ่งเร้าใหม่กับสิ่งเร้าเก่าที่เคยจดจำไว้แล้ว เพื่อค้นหาธรรมชาติของมันตามสถานะที่เป็นจริงของสิ่งเร้านั้น ๆ อันจะทำให้ผู้รับรู้เกิดความเข้าใจในความจริงของสิ่งเร้านั้นเอง

นอกจากนี้อาจใช้หลัก "การประเมินค่า" (Evaluation) ด้วยกล่าวคือ เมื่อสรุปความเข้าใจได้แล้วไม่ว่าจะถูกหรือผิด ผู้รับรู้จะมีการตีคุณค่าไปด้วย เช่น รู้สึกว่าสิ่งนั้นน่าดึงดูดใจ น่ารักหรือสิ่งนั้นน่ากลัวเสี่ยงเป็นอันตราย น่าเบื่อ หรือบางกรณีผู้รับรู้อาจจะวางใจเป็นกลางได้ คือ ไม่มีการประเมินค่านั้นเอง โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่คลุมเครือ แต่ถ้าใส่ความรู้ทั้งทางบวกและทางลบเข้าไปพร้อม ๆ กันต่อสิ่งเร้าอันหนึ่ง ผู้รับรู้ย่อมเกิดความขัดแย้งในใจ สับสน และรุนแรงได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลมีกระบวนการรับรู้ครบทุกขั้นตอนย่อมเกิดความเข้าใจสิ่งเร้านั้นไปตามเอกลักษณ์ของผู้รับรู้ด้วยส่วนหนึ่ง แต่การรายงานให้คนอื่นทราบนั้น อาจจะตรงความเข้าใจส่วนตัว หรือมีการกลั่นกรองก็ได้ ทั้งนี้ก็แล้วแต่สติปัญญาและบุคลิกภาพของผู้รับรู้ องค์ประกอบอื่น ๆ

ประเภทของการรับรู้

การรับรู้ของมนุษย์ (แสงสุริย์ ส้าอังกกุล. 2531 : 77) แบ่งเป็น 2 ด้านใหญ่ คือ

1. การรับรู้วัตถุ (Object Perception) เป็นการรับรู้สิ่งเร้าที่ไม่มีชีวิตเป็นส่วนใหญ่ เช่น ดิน หิน น้ำ ลม ไฟ ภาพต่าง ๆ รวมถึงต้นไม้

2. การรับรู้บุคคล (Person Perception) เป็นการรับรู้องค์ประกอบส่วนบุคคลทั้งของตนเอง และผู้อื่น กลุ่มสังคม และกลุ่มวัฒนธรรมเหตุการณ์ ซึ่งอาจเน้นข้อมูลที่ชัดเจน หรือไม่ก็ได้ จำแนก 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านกายภาพ (Physical Dimension) เช่น รูปร่าง สีผิว สีมุม ใบหน้า ฯลฯ

2.2 ด้านพฤติกรรมอันสอดคล้องถึงลักษณะนิสัยของผู้แสดง (Behavioral Dimension Trait) เช่น เดินเร็ว พูดช้า กระทำอย่างรุนแรง เป็นต้น

2.3 ด้านการแสดงออกเชิงการปฏิสัมพันธ์ (interpersonal dimension interaction) เช่น เมื่อ นาย ก.ติดต่อสื่อสารกับอาจารย์เราพูดด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพและมีท่าทีที่แสดงความเคารพ เป็นต้น

การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530 : 190-192) ได้เสนอว่าหน้าที่ตัวแทนของหน่วยงานให้เป็นผลดีต่อการสร้างภาพพจน์ และความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายนอกหน่วยงานได้ ดังนี้

1. ให้การตอบรับแก่ผู้มาติดต่อหน่วยงานด้วยความเต็มใจ
2. ให้การติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสังคมธุรกิจ หรือราชการพยายามสร้างความรู้สึกเป็นกันเอง

3. อย่าแสดงความดูหมิ่นเหยียดหยาม

4. ปฏิบัติตนให้เหมาะสมในการดำเนินชีวิตภายนอกหน่วยงานของตน

กฤษณายังเสนอ หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการ

1. สำนึกหน้าที่ของตน คือ บริการช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือแนะนำ อยู่เสมอ

2. ปฏิบัติต่อทุกคน โดยความสุจริต และยุติธรรม
3. ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพอ่อนโยน
4. เต็มใจรับฟัง ข้อคิดเห็นการดำเนิน วิพากษ์วิจารณ์
5. เป็นตัวกลางทำความเข้าใจที่ดีให้เกิดระหว่างราชการกับประชาชน หรือองค์การกับลูกค้า ถ้ามี

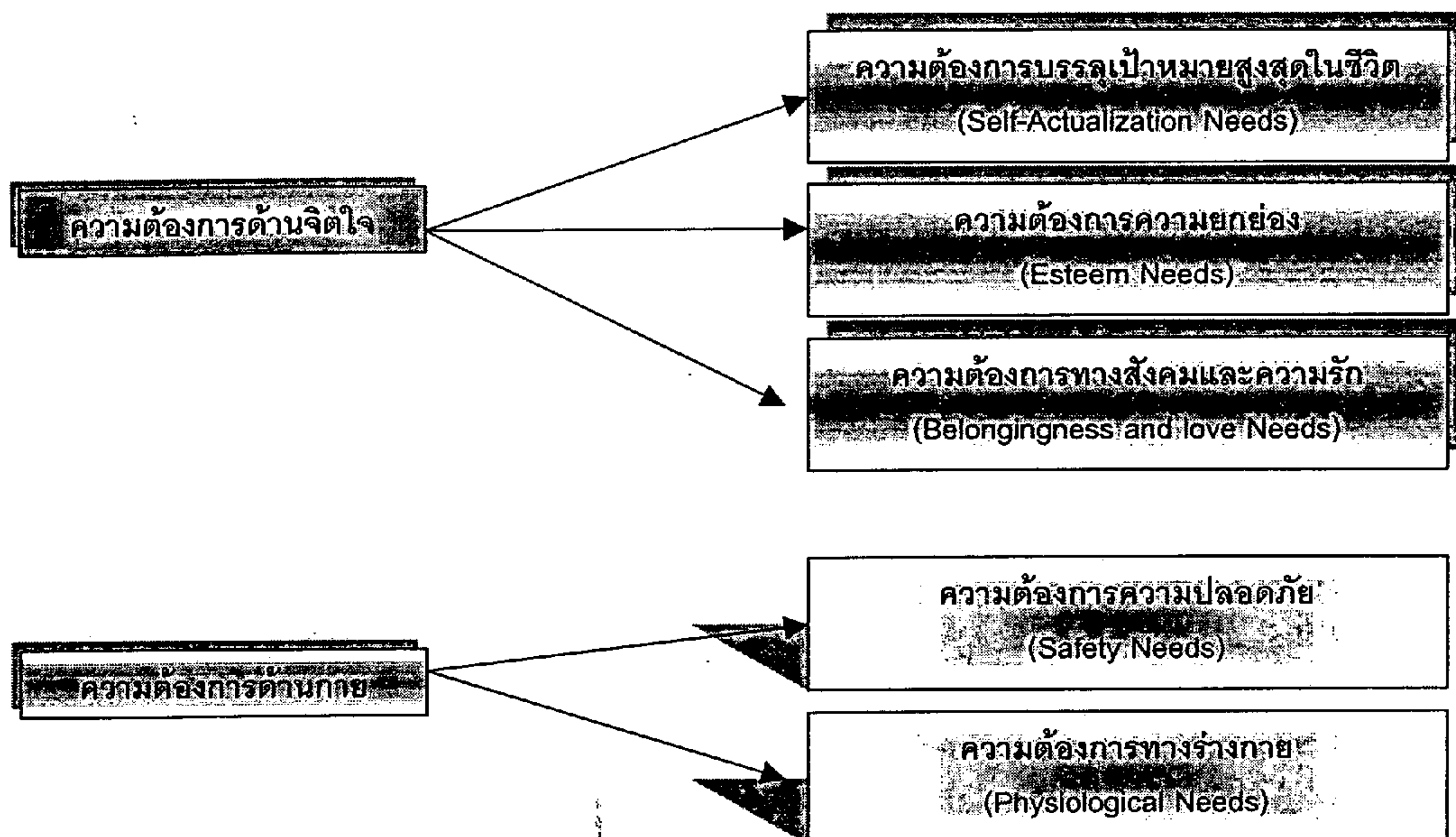
ปัญหาพยายามแก้ไข

6. ให้คำปรึกษาแนะนำให้ผู้มาติดต่อ ทำให้ถูกระเบียบแบบแผน
7. ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ช่วยทำให้งานนอกเวลางานบ้างตามโอกาส
8. พยายามให้ภาษาพื้นเมืองพูดคุยกับประชาชน
9. พยายามทราบความต้องการของเขา
10. หาโอกาสไปร่วมงานพิธีของประชาชนและพิธีทางศาสนา
11. เปลี่ยนความรู้สึกว่าข้าราชการหรือเจ้าพนักงาน คือผู้ใช้ประชาชน
12. นำบริการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน
13. ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม และไม่เบียดเบียนประชาชน

6. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (Maslow, 1960 : 45-47) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับพอสสิ่งนั้นแล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ จะไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น ตามลำดับความสำคัญ (Hierarchy of Need) คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : Maslow, A.H. (1970). *Motivation Personality*. New York : Harpers ET Row.

ลำดับความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดไว้เรียก "ลำดับขั้นความต้องการ" (Hierarchy of Needs) มี 5 ลำดับขั้นต่ำไปหาสูง ดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร อากาศหายใจ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) เมื่อความต้องการของร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมและความรักก็จะเป็นแรงจูงใจหรือแรงขับให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความต้องการทางสังคมและความรัก หมายถึง ความต้องการเข้ามีส่วนร่วมในสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำคัญของตน ความต้องการมีพวกพ้องความต้องการมิตรภาพ ความรัก และความต้องการความเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการความยกย่อง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญมีเกียรติ และมีชื่อเสียง มีความเด่นในสังคม

5. ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเข้าใจตนเองได้อย่างถ่องแท้ว่ามีความสามารถ และมีศักยภาพเพียงไร

มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์จะเริ่มต้นด้วยความต้องการพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกายก่อน เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการลำดับต่อไปอื่น ๆ คือ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการความยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการเหล่านี้มีอยู่ตลอดเวลา เมื่อต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอย่างอื่นแทนเป็นขบวนการที่ไม่มีสิ้นสุด ดังนั้นการที่จะกำหนดรูปแบบ การให้บริการอย่างมีคุณภาพจะต้องรู้ให้เท่ากันว่า ขณะนี้เวลาผู้ใช้บริการมีความต้องการอะไร เมื่อรู้จักทิศทางความพอใจของผู้ที่ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการของเขาได้ ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจตามมา

7. ความหมายของปัญหา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้ความหมายว่า

ปัญหา น. ข้อสงสัย เช่น ทำได้โดยไม่มีปัญหา, คำถาม เช่น ตอบปัญหา, ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่น ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาทางการเมือง. (ป.). ปัญหาโลกแตก (ปาก) น. ปัญหาที่หาข้อยุติไม่ได้
สรุป ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข

พจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พุทธศักราช 2530 ได้ให้ความหมายว่า

ปัญหา น. ข้อสงสัย, คำถาม, ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข. (ป.) ปัญหาเฉพาะหน้า น. ข้อที่จะต้องแก้ไขโดยเร็ว. ปัญหารัก น. ข้อที่จะต้องแก้ไขในเรื่องความรัก. ปัญหาโลกแตก (พูด) น. ปัญหาที่หาข้อยุติไม่ได้
สรุป ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย คำถาม ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข

Learners' dictionary english-thai ได้ให้ความหมายว่า

Problem n. 1. A difficulty; a matter about which it is difficult to decide what to do 2) a question to be answered or solved
สรุป ปัญหา หมายถึง 1. เรื่องที่ยุ่งยาก เรื่องที่ต้องแก้ไข 2. คำถามที่ต้องตอบ หรือได้รับการแก้ปัญหา

Oxford advanced learner's dictionary ได้ให้ความหมายว่า

Problem n. question to be solved or decided, esp sth difficult: mathematical~s; the~s of youth. '~child, one whose behavior offers a difficult ~ to his parents, teachers, etc. ~picture, one in which the artist's intention is obscure. ~play/novel, one dealing with a social or moral~.
สรุป ปัญหา หมายถึง คำถามที่ต้องหาคำตอบ

The New Webster's dictionary ได้ให้ความหมายว่า

Problem n. a question whose answer is doubtful or difficult to find // a matter that causes worry

สรุป ปัญหา หมายถึง คำถามที่ตอบได้ยาก เรื่องที่เป็นสาเหตุของความกังวล

สรุปปัญหาตามความคิดของผู้วิจัย กล่าวคือ ข้อสงสัย คำถาม เรื่องที่ยุ่งยาก เรื่องที่เป็นสาเหตุของความกังวล ต้องพิจารณาแก้ไข และต้องการคำตอบ

8. ความเป็นมาของธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรก ในปีพุทธศักราช 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า "แบงก์ลีฟอเทีย" ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสกวัน) ซึ่งเป็นวังที่ประทับของพระองค์ สำหรับให้มหาดเล็ก และข้าราชการบริพารของพระองค์ ได้เรียนรู้วิธีการดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมนิสัยรักการออม

ต่อมาในปี พุทธศักราช 2456 ได้โปรดให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 ขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นมา เรียกว่า "คลังออมสิน" สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ครั้นถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตระหนักถึงความสำคัญของคลังออมสิน และทรงห่วงใยกิจการของคลังออมสินในขณะนั้น ที่ไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร จึงทรงมีพระราชดำริให้องค์การคลังออมสินไปสังกัด กรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม มีฐานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชา เพื่อให้งานกิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ในปี 2476 คณะรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของคลังออมสิน ในการทำหน้าที่ระดมเงินทุน เพื่อการปรับปรุงเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ส่งเสริมและปรับปรุงคลังออมสิน ทั้งในด้านการบริหารงาน โดยยกฐานะแผนกคลังออมสินเป็น "กองคลังออมสิน"

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลอีกครั้งหนึ่ง ที่สุดจึงประสบผลสำเร็จใน พ.ศ. 2489 เมื่อพลเรือตรี หลวงธำรงนาวาสวัสดิ์ (ถวัลย์ ธำรงนาวาสวัสดิ์) เป็นนายกรัฐมนตรี พระราชบัญญัตินี้จึงได้ออกใช้ เรียกว่า "พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489" ประกาศ ณ วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2489 ปีที่ 1 ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ธนาคารออมสินถือเป็นจุดเริ่มแห่งกิจการธนาคารอันเป็นโอกาสพิเศษ ผู้มีส่วนร่วมในกิจการทุกฝ่ายพร้อมใจกันปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถ เพื่อน้อมเกล้าฯ ถวายความจงรักภักดีแด่พระองค์ท่านในฐานะที่เป็นหน่วยงาน ที่ก่อกำเนิดขึ้นและมีความผูกพันในสถาบันพระมหากษัตริย์ อันเป็นสถาบันสูงสุดของชาติ

เมื่อกองคลังออมสิน ได้แยกออกจากการบังคับบัญชาของกรมไปรษณีย์โทรเลข โดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมาจนถึงทุกวันนี้ และคำว่า "คลังออมสิน" ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า "ธนาคารออมสิน" นับแต่บัดนั้นมาด้วย

บทบาทในยุคนี้ถือว่ามีความหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น พร้อมกับยังเด่นชัดในภารกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ทั้งของประชาชนและประเทศชาติ ส่วนการกำกับดูแล ซึ่งได้เปลี่ยนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงคมนาคม มาเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังตามเดิม เหมือนเมื่อแรกตั้งการคลังออมสินขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2456 ทว่าได้ปรับเปลี่ยนฐานะจากหน่วย

งานราชการเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการธนาคารออมสิน โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง ซึ่งก็คือการดำเนินงานในรูปแบบขององค์กรรัฐวิสาหกิจกำกับดูแลโดยรัฐบาล นั่นเอง

จากนั้นภาพของการเป็นธนาคารของรัฐ ดำเนินการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการช่วยเหลือประชาชน จึงค่อย ๆ เกิดขึ้น ประกอบกับพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน ฉบับลำดับต่อมาล้วนปรากฏข้อกำหนดให้หน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารออมสิน ซึ่งก็คือกระทรวงการคลังต้องดูแลผลประโยชน์และสำรองจ่ายเงินในกิจการ หากปีใดเกิดกรณีที่เงินสะสมขาดหรือไม่พอจ่าย เพื่อให้การคืนเงินต้น การชำระดอกเบี้ยเงินฝาก แก่ผู้ใช้บริการเป็นไปตามเงื่อนไข และข้อผูกพัน มุ่งหมายให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ด้วยเป็นสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน

อาจกล่าวได้ว่าในยุคธนาคารออมสิน ที่มีรัฐบาลเป็นประกันนี้ผ่านไปเป็นเวลาเกือบครึ่งศตวรรษ (พ.ศ. 2490-2535) นับเป็นความน่าภาคภูมิใจอีกยุคหนึ่ง ธนาคารออมสินได้รับการกล่าวขวัญเป็นที่รู้จักจากประชาชน 1 ใน 3 ของประเทศซึ่งเป็นผู้ฝากและใช้บริการของธนาคารออมสิน อีกทั้งธนาคารยังประสบความสำเร็จในการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้สร้างเสริมปลูกฝังนิสัยการออมในกลุ่มเด็กและเยาวชน (จนเป็นที่ทราบกันว่า เป็นธนาคารแห่งแรกที่เป็นจุดเริ่มต้นการออมของเด็ก) มีความมั่นคง มีศักยภาพในการระดมเงินออมจากประชาชนทุกระดับ

ช่วงต่อมาจาก พ.ศ. 2536 ธนาคารออมสินได้กำหนดบทบาทของตนเองให้มีส่วนร่วมทั้งสังคมมากขึ้น จึงได้กำหนดภารกิจหลัก 5 ประการ ดังนี้

ภารกิจที่ 1 การเป็นธนาคารเพื่อการออม ดังนั้นธนาคารจึงมีบริการด้านการให้บริการรับฝากเงินทั่วไป ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซึ่งเป็นเงินฝากที่ต่อเนื่องตามระยะเวลา และวงเงินที่กำหนดมีผลคุ้มครองผู้ฝาก และเงินฝากสลากออมสินพิเศษ

ภารกิจที่ 2 การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น “ธนาคารเพื่อปวงชน เพื่อชุมชนและเพื่อสังคมไทย” โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะชุมชนต่าง ๆ ที่เป็นรากฐานของสังคม เพราะหากชุมชนเข้มแข็งมั่นคง สังคมย่อมเจริญอย่างยั่งยืน

ภารกิจที่ 3 การเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ กิจการของภาครัฐมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ธนาคารจึงได้ให้ความสำคัญต่อการลงทุนของภาครัฐและหน่วยงานของรัฐเสมอมา โดยได้สนับสนุนในรูปแบบการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลและตั๋วสัญญาใช้เงินของกระทรวงการคลัง พันธบัตรและหุ้นของรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ยังได้ให้สินเชื่อกับหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการด้านสาธารณูปโภคและโครงการพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์

ภารกิจที่ 4 การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารออมสินตระหนักดีว่า ความแข็งแกร่งของสังคมนั้นเกิดจากความมั่นคงของสังคมย่อย ซึ่งก็คือบุคคลแต่ละคนที่รวมตัวกันเป็นสังคมนั่นเอง ดังนั้นธนาคารจึงมุ่งมั่นให้มีบริการหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของสังคม และเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ อาทิสินเชื่อไท่ทอง เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อสวัสดิการ และสินเชื่อเคหะ บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น บริการตัวแลกเงินของขวัญ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ และบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านสาขาของธนาคาร เป็นต้น

ภารกิจที่ 5 การเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ ธนาคารออมสินตระหนักว่าระบบเศรษฐกิจย่อมประกอบไปด้วยธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม ซึ่งต่างมีความสำคัญต่อวงจรเศรษฐกิจทั้งนั้น ธนาคารจึงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ

ขนาดย่อมและขนาดกลาง การให้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังร่วมลงทุนระยะยาวกับภาคเอกชนในรูปของหุ้นกู้ หุ้นสามัญ ใบแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญและหน่วยลงทุน รวมทั้งให้ธนาคารพาณิชย์กู้ยืมระยะสั้น

ธนาคารออมสิน ธนาคารในดวงใจของปวงชน (90 ปี ธนาคารเพื่อประชาชน : หนังสือครอบรอบ 90 ปี ธนาคารออมสิน)

พัฒนาธุรกิจบริการตามความต้องการของยุคสมัย

ภายใต้การดำเนินธุรกิจแบบธนาคาร คณะกรรมการธนาคารออมสินให้ความสำคัญในการพัฒนางานทุกด้าน ซึ่งเดิมธุรกิจที่ได้รับโอนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข จัดทำตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน ในระยะเริ่มแรก มีธุรกิจ ดังนี้

1. รับฝากเงินออมสินเผื่อเรียก-ประจำ
2. ออกพันธบัตรออมสิน
3. รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
4. ออกสลากออมสิน
5. ทำการรับจ่ายและโอนเงิน
6. ซื้อหรือขายพันธบัตรของรัฐบาลไทย
7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
8. กิจกรรมอันพึงเป็นงานของธนาคาร ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้

โดยเริ่มแรกของการปรับปรุงธุรกิจและบริการ มีการดำเนินงานตามกฎหมายกระทรวงที่กำหนดงานด้านธนาคารเพิ่มไว้ 4 ประเภท คือ

1. รับฝากเงินกระแสรายวัน
2. รับฝากเงินประจำปี
3. ออกตั๋วแลกเงิน และเงินชนิดตราฟัท์ ใช้เงินเมื่อทวงถามและสั่งจ่าย ณ สำนักงานใหญ่ สาขาหรือ ตัวแทนของธนาคาร
4. การออกซื้อหรือเก็บเงินตามตราสารเปลี่ยนมือ

ซึ่งจะเห็นว่าธนาคารออมสิน มีอำนาจประกอบกิจการด้านการธนาคารอีกด้านหนึ่งเพิ่มขึ้นจากงานด้านการออมสิน เป็นธุรกิจด้านการธนาคารของธนาคารออมสิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการค้าขาย นักธุรกิจ และสถาบันการเงินต่าง ๆ

มาถึงทศวรรษที่ 9 แห่งการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจโลก การแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ รองรับกระแสโลกภิวัตน์ที่เกิดขึ้น ธนาคารจึงปรับปรุงพัฒนาธุรกิจใหม่เป็นจำนวนมาก เพื่อเพิ่มทางเลือกทั้งด้านการออมสินและการธนาคารให้เหมาะสม มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ รวมถึงการปรับเวลาให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องมีมาตรฐานเดียวกับระบบธนาคารทั่วไป โดยการหยุดให้บริการวันเสาร์ ตั้งแต่วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา

นอกจากนี้ยังรับมอบนโยบายรัฐบาลในการบริการธุรกิจประเภทใหม่ ๆ ที่เรียกว่าเป็นธุรกิจหรืองานตามนโยบาย เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจชาติที่เกิดขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2540 อาทิ โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท โครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว โครงการบ้านออมสินเพื่อประชาชน

การเปลี่ยนแปลงการลงทุน-การบริหารผลประโยชน์

เดิมงานจัดหาผลประโยชน์จากเงินทุนออมสินอยู่ในวงจำกัด เมื่อเป็นธนาคารออมสินแล้ว ได้เพิ่มการลงทุนในหลักทรัพย์ของรัฐบาล เพื่อให้รัฐบาลไปใช้ในการพัฒนาประเทศ โดยใน พ.ศ. 2504 ซึ่งเป็นเวลาที่รัฐบาลเริ่มใช้แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารออมสินรับหน้าที่จัดสรรเงินทุนให้แก่องค์การและรัฐวิสาหกิจ โดยกระทรวงการคลังเป็นผู้ค้ำประกัน เพื่อส่งเสริมกิจการในหลายด้าน ซึ่งมุ่งให้กับโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น ด้านอุตสาหกรรม การค้าด้านคุณภาพชีวิตประชาชน ด้านสวัสดิการสังคม กิจการที่ช่วยเหลือค่าครองชีพแก่ประชาชน ฯลฯ จากนั้นขยายไปสู่การให้เงินกู้ยืมแก่เอกชนและผู้ฝากที่มีความจำเป็นต้องการใช้เงินในระยะสั้น

การปรับโครงสร้างการบริหารงาน

มีการศึกษาปรับปรุงการแบ่งส่วนงานให้มีลำดับหน้าที่ สายการบังคับบัญชาและขั้นตอนชัดเจนยิ่งขึ้น มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบให้เหมาะสมกับคุณภาพรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดสร้างสำนักงานใหญ่แห่งใหม่

เมื่อกิจการก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้สถานที่สำนักงานใหญ่ที่เชิงสะพานพุทธยอดฟ้าฯ ไม่สะดวก ในการรองรับงานของธนาคารที่มากขึ้น จึงย้ายไปตั้งแห่งใหม่ ณ อาคาร ง. ถนนราชดำเนินกลาง กรุงเทพฯ ซึ่งได้ขอเช่าจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยเปิดทำการเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2493 ต่อมาเนื่องจากสาเหตุที่เป็นอาคารเช่าไม่อาจต่อเติมเปลี่ยนแปลงได้ ประกอบกับกิจการของธนาคารเติบโตขึ้น ทั้งด้านบุคลากร เอกสารหลักฐาน และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่เพิ่มขึ้นทำให้สถานที่คับแคบ จึงจัดซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ณ อาคารเลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน ใกล้สี่แยกสะพานควาย โดยเปิดทำการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ตั้งแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน

การขยายกิจการสาขา

ด้วยธนาคารมีเป้าหมายที่จะเปิดให้บริการแพร่หลายไปทั่วประเทศ จึงเร่งรัดในการเปิดสำนักงานสาขาประเภทต่าง ๆ ให้เพียงพอทั่วทุกท้องถิ่น โดยเริ่มจากประเภทสาขาถาวร หลังจากยุบคลังออมสิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ แล้วเปิดสำนักงานสาขาแทน

หากท้องถิ่นไม่สามารถจัดตั้งได้ ก็จะมอบให้อำเภอทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนแทนธนาคารไปก่อน สาขาประเภทนี้เรียกว่า ตัวแทนอำเภอ ซึ่งเมื่อธนาคารได้ตั้งสาขาถาวรในท้องถิ่นแล้ว อำเภอก็มีอันหมดหน้าที่ไป

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีธนาคารออมสินสาขาถาวร จากเดิมและที่สร้างใหม่ เปิดให้บริการรวม 586 สาขา (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2545) ครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัดและเกือบทุกอำเภอของประเทศ

ผลการดำเนินงาน

ปัจจุบัน ธนาคารมีบุคลากร ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 จำนวนทั้งสิ้น 9,519 คน มีผลดำเนินงานและประกอบกิจการที่สำคัญโดยสรุปดังนี้

1. ด้านเงินฝาก มียอดคงเหลือจำนวน 522,458 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี พ.ศ. 2544 จำนวน 39,039 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.08 มีส่วนแบ่งตลาดเท่ากับ ร้อยละ 8.50 เป็นอันดับที่ 5 ในระบบธนาคารพาณิชย์

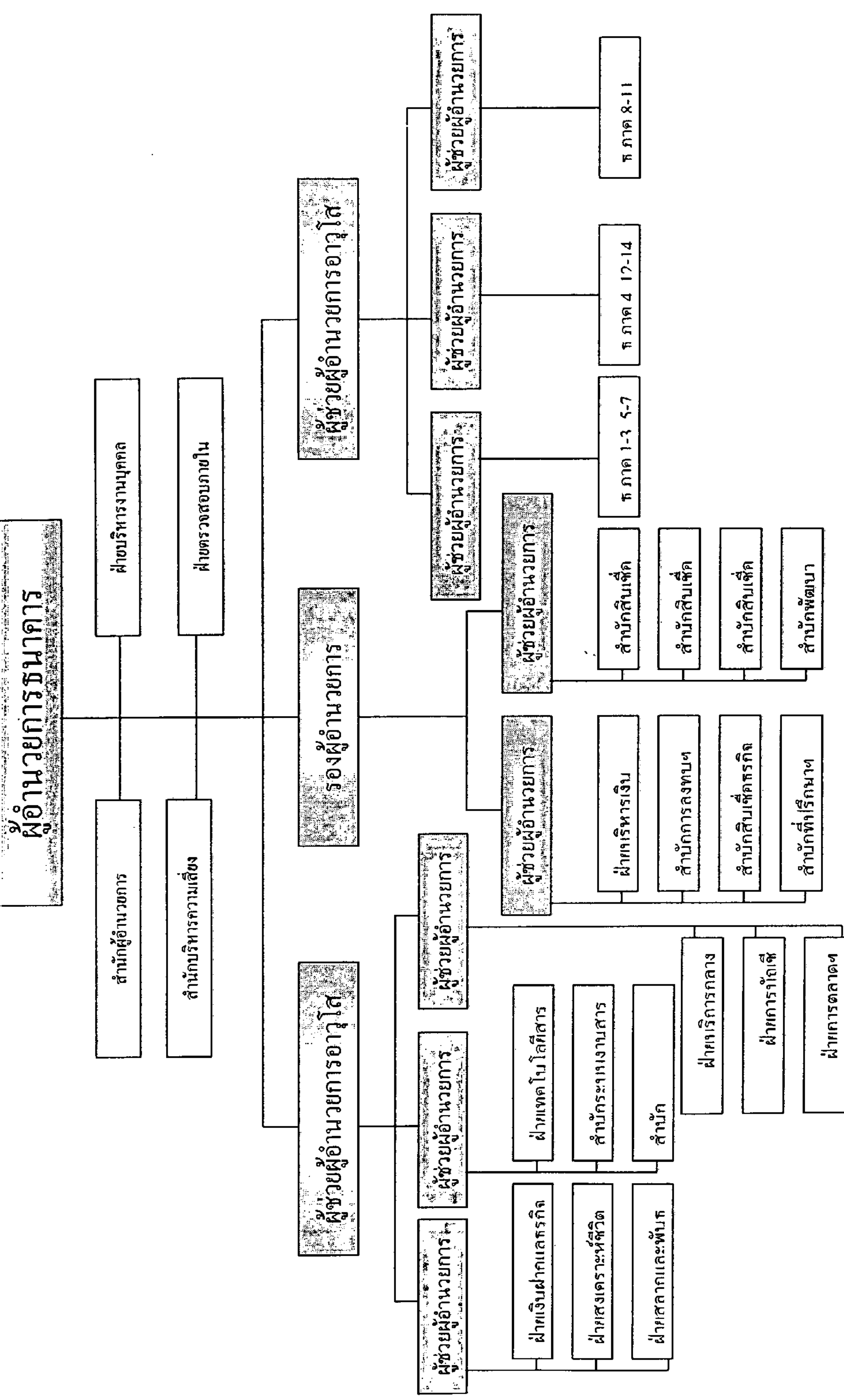
2. ด้านสินเชื่อ (ไม่นับรวมเงินให้กู้แก่กองทุนหมู่บ้าน) ธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้จำนวน 91,146 ล้านบาท ทำให้ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2545 มียอดคงเหลือ จำนวน 196,148 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2544 จำนวน 36,813 ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดด้านสินเชื่อเท่ากับร้อยละ 3.88 เป็นอันดับที่ 10 ในระบบธนาคารพาณิชย์

3. ด้านเงินลงทุนระยะยาว มียอดคงเหลือจำนวน 278,227 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2544 จำนวน 23,753 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.33
4. สินทรัพย์รวมเท่ากับ 601,603 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2544 จำนวน 52,894 บาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.64
5. ธนาคารมีกำไรสุทธิ จากการดำเนินงานปี 2545 สิ้นสุดเดือนธันวาคม 2545 ประมาณ 11,960 ล้านบาท

ก้าวต่อไปธนาคารออมสินโฉมใหม่ ทันสมัยครบวงจร (90 ปี ธนาคารเพื่อประชาชน : หนังสือ ครบรอบ 90 ปี ธนาคารออมสิน)

เนื่องด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประกอบกับการแข่งขันในระบบเสรี ทั้งในระบบธนาคาร และระบบเศรษฐกิจที่มากขึ้น ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาสถานลูกค้า ซึ่งมีปริมาณมากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการ และครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงอายุ

นับจากนี้ไป ธนาคารออมสินพร้อมจะก้าวสู่ทศวรรษที่สิบของการดำเนินงานในฐานะสถาบันการเงินของชาติ ภายใต้วิสัยทัศน์ใหม่ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัยภายในปี 2550”



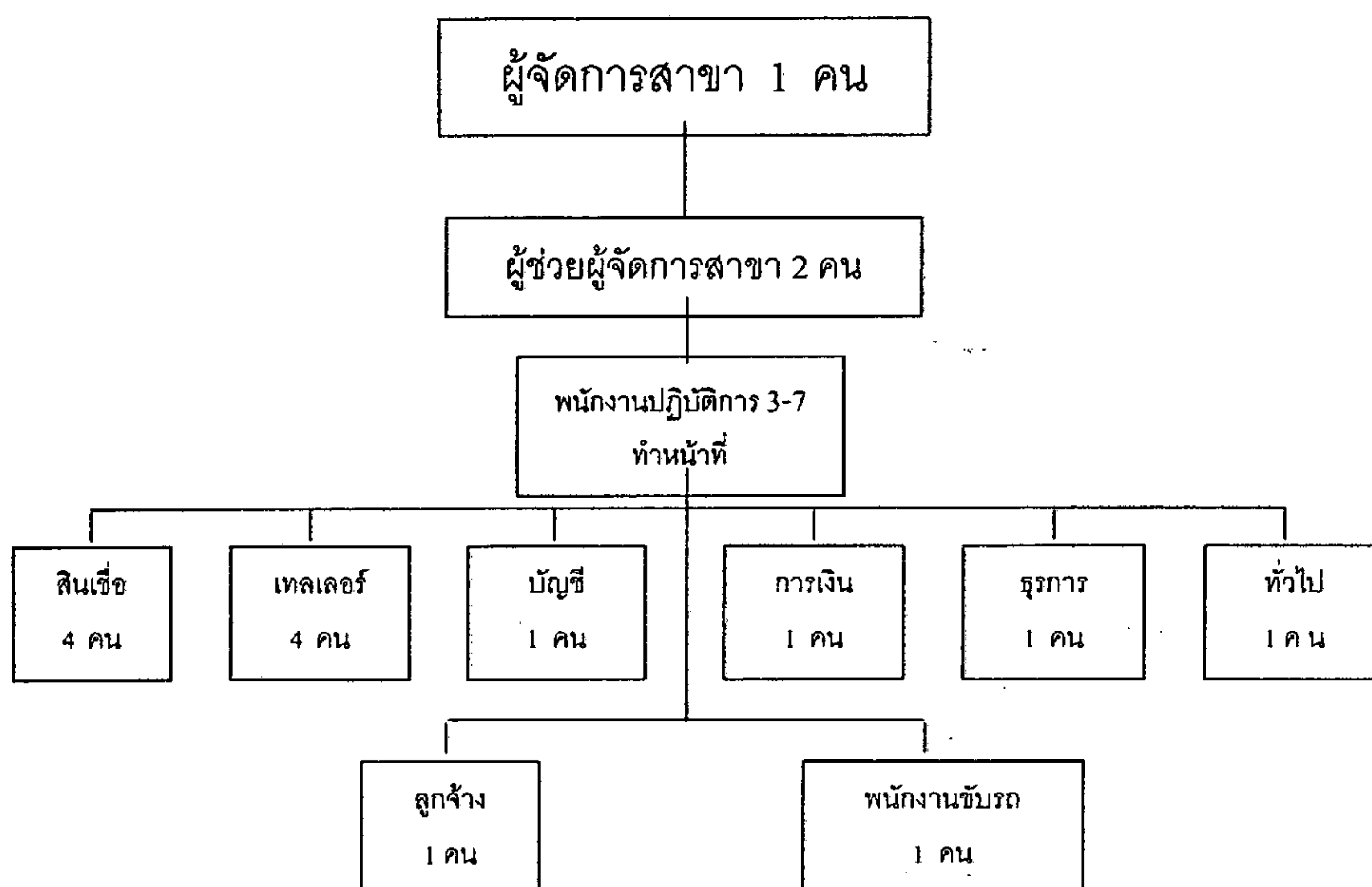
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

ธนาคารออมสินสาขาวงเวียนใหญ่ เปิดให้บริการเมื่อ 4 สิงหาคม 2522 เป็นสาขาแรกที่เปิดให้บริการภาคค่ำ สำหรับผู้ที่ไม่มีเวลาติดต่อในช่วงกลางวัน ในช่วง 15.00-20.00 น. ซึ่งต่อมาธนาคารได้นำเทคโนโลยีและบริการด้าน ATM มาทดแทน จึงได้ยกเลิกช่วงเวลาภาคค่ำลง แต่ยังเปิดให้บริการถึง 18.00 น.

พนักงานธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ มีรวมทั้งสิ้น 17 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 คน พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ 4 คน เทลเลอร์ 4 คน บัญชี 1 คน การเงิน 1 คน ชุรการ 1 คน ทัวไป 1 คน ลูกจ้าง 1 คน และพนักงานขับรถ 1 คน ผู้จัดการสาขาคณปัจจุบันคือ คุณศักดิ์ชัย จันทร์กระจ่าง

โครงสร้างธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยภายในประเทศ

กัลยา ลุยศิริโรจนกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการดำเนินกิจกรรมสถานสวัสดิสงเคราะห์ตามทัศนะพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการจำหน่ายอาหารประจำวัน ด้านการให้ใช้สถานที่เป็นที่จัดเลี้ยง และด้านการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับความเหมาะสมของช่วงระยะเวลาเวลาการเปิดให้บริการของสถานสวัสดิสงเคราะห์ และเน้นความสะดวก

สบายของการใช้บริการ ใช้สถานที่ และโต๊ะเก้าอี้ รวมทั้งความสะอาดของน้ำดื่มและอุปกรณ์ภาชนะรับประทานอาหาร และสำหรับผลการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินกิจกรรมสถานสวัสดิสงเคราะห์ในแต่ละด้านตามทัศนะของพนักงานจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวของพนักงานผู้ให้บริการ ปรากฏว่าพนักงานผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินกิจกรรมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน เว้นแต่กลุ่มที่มีสถานภาพการสมรส อายุงาน ตำแหน่งงานและระดับรายได้ที่แตกต่างกัน จึงมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มพนักงานผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งสูง กับกลุ่มที่มีรายได้ประจำเดือนสูง จะมีความเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมสถานสวัสดิสงเคราะห์มีปัญหาในระดับที่มากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งและรายได้น้อย

จินตนา สามารถกิจ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาของผู้ให้บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ : ศึกษากรณีของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ สาขาอ่าวอุดม ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาเกิดจากผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงการให้บริการ สถานที่วัน และเวลาที่เลือกใช้บริการ และพบว่าผู้ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาทั้งหมดทำรายการถอนเงิน นอกจากนี้สาเหตุปัญหายังเกิดจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง ระบบการสื่อสารข้อมูลขัดข้อง เกิดจากตัวพนักงานผู้ให้บริการ และเกิดจากการใช้บริการมากเกินไป เกิดการเสื่อมสภาพชำรุดของอุปกรณ์ภายในเครื่องเอทีเอ็ม

พิสุทธิ์ โชติอำไพกรณ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการให้บริการแก่ผู้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในเขตรับผิดชอบของศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคตะวันออก วัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัญหาในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับการส่งเสริมการลงทุน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเอื้อให้บริการแก่ผู้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนและเพื่อหาแนวทางในการให้บริการแก่ผู้ได้รับการส่งเสริมการลงทุน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้านจะพบว่าทุกด้านมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ดังนี้ มารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความรวดเร็ว

วชิรา การะเกด (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการบริหารสินเชื่อ ศึกษาเฉพาะ : กรณีธนาคารออมสินสาขานครนายก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารสินเชื่อ และปัจจัยที่เป็นหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขานครนายก ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของปัญหาและอุปสรรค เรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ได้ดังนี้ กระบวนการและขั้นตอนการขอสินเชื่อ การเตรียมเอกสารหลักฐานของผู้ขอสินเชื่อ วัสดุ-อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และอัตรากำลังด้านพนักงาน

เอกชัย กิจเกษาเจริญ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต 22 ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานเขต 22 ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านความเร็วในส่วนของการให้บริการฝากถอนเงินสด รองลงมาคือด้านสินเชื่อ และควรปรับปรุงด้านกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ด้านการฝากถอนเงินสด อุปสรรคในการมาใช้บริการของลูกค้า คือ ที่จอดรถคับแคบและตู้ ATM เสียบ่อยตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของธนาคาร คือ เพศ อายุ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของธนาคาร

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

หลุยส์ มูทิโน และ บราวลี ดักลาส (Moutinho and Douglas. 1989 : 23-27) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร ซึ่งการวิจัยโดยทั่วไปใช้วิธี a nonmetric multidimensional scaling technique. จากการสัมภาษณ์ลูกค้าธนาคาร 25 คน เพื่อที่จะระบุถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า แบบสอบถามประกอบด้วย 19 ตัวแปรพื้นฐาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เป็นการประเมินการให้บริการของธนาคาร กลุ่มที่ 2 เป็นการประเมินการใช้บริการเครื่อง ATM และกลุ่มที่ 3 เป็นการประเมินความจงรักภักดีของลูกค้า การสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างลูกค้าจากเขต Central Glasgow ของสกอตแลนด์, โดยรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุด ผลการสำรวจพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เปลี่ยนธนาคารด้วยเหตุผล 3 ประการคือ 1) อัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตสูง 2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากบัญชีออมทรัพย์ต่ำ และ 3) การปฏิเสธการขอสินเชื่อ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับสูงเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง และการมีสาขา และเครื่อง ATM ที่เพียงพอ

กูลิดจ์ (Gulledge. 1991 : 46-48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า โดยธนาคารที่ประสบผลสำเร็จส่วนใหญ่มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารในส่วนที่มีความสำคัญต่อลูกค้า การวัดเพียงความพึงพอใจของพนักงานในธนาคารตนเองเทียบกับธนาคารอื่น หรือคู่ค้ารายอื่น เป็นสิ่งที่น้อยเกินไป จุดอ่อนบางจุดจะมีผลต่อความสามารถการให้บริการของพนักงานลดลง สิ่งสำคัญที่ธนาคารควรจะต้องรู้ถึงวิธีการ ที่จะทำให้พนักงานที่ทำงานเบื้องหลังให้การสนับสนุนพนักงานที่ทำงานอยู่เบื้องหน้า ซึ่งสัมพันธ์กับลูกค้า การกำหนดประสิทธิภาพของพนักงาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการวัดประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลนี้ธนาคารจึงต้องเตรียมดำเนินการที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึง 1. การฝึกอบรม 2. การจูงใจ 3. การสื่อสาร 4. การปรับปรุงองค์กร 5. การกระจายอำนาจ และ 6. การปรับปรุงออกแบบผลิตภัณฑ์และการบริการ

ไมปรากฏนาม (1997 : 73-74) ได้ศึกษา อะไร คือ สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับความพึงพอใจของลูกค้า โดยศึกษาการตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญของธนาคาร จากการศึกษาหลาย ๆ กรณี พบว่าการแก้ไขปัญหาหรือเสียงบ่นจากลูกค้า หรือการปรับปรุงการบริการ นำไปสู่การเพิ่มความภักดีของลูกค้า ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเร็ว ๆ นี้ พบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวมซึ่งเป็นผลจากการจัดการปัญหาและเสียงบ่นของลูกค้า การจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเอาใจใส่ต่อคำถามหรือความวิตกกังวลของลูกค้า และแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์เป็นกุญแจสำคัญ ที่จะรักษาลูกค้าของธนาคาร

เทอเรนซ์ ลาเวส และ กอร์ดอน แมคดوجل (Levesque and McDougall. 1996 : 264-276) ได้ศึกษาความไม่พึงพอใจของลูกค้า : ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของปัญหาและการโต้ตอบของลูกค้าบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการหลาย ๆ แห่ง มีวิธีการจัดการกับความไม่พึงพอใจของลูกค้าทำให้บริษัทประสบความสำเร็จมียอดขายเพิ่มขึ้น กลยุทธ์หนึ่ง ก็คือ การระบุถึงความเชื่อมโยงระหว่างประเภทปัญหาและการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า จากการศึกษาความสัมพันธ์ โดยการทดลอง และการทดสอบการตอบสนองของลูกค้าต่อปัญหา 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ตั้ง พบว่าลูกค้ามีการร้องเรียน มากกว่าการเดินจากไป เมื่อพบปัญหา ความสำคัญของปัญหายังเชื่อมโยง กับอัตรา การแก้ไขปัญหา และปัญหาที่ได้จากการแก้ไขปัญหาไปสู่ทางออกที่ยิ่งใหญ่กว่าปัญหาอื่น ๆ

มาร์ธา วินสแตนลีย์ (Winstanley. 1997 : 36-42) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเชื่อมโยงไปสู่วิธีการสร้างรายได้ของธนาคารในหลาย ๆ ทางคือ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นข้อเสนอแนะต่อธนาคาร 2. ความพึงพอใจของลูกค้าจะก่อให้เกิดการบริการพิเศษ 3. ความพึงพอใจของลูกค้าลดต้นทุนการให้บริการของธนาคาร มีคุณแจสำคัญ 4 ประการที่เป็นแรงขับเคลื่อนต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจขนาดเล็กและกลาง 1. ความพึงพอใจด้านการให้กู้ยืม 2. ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ของผู้จัดการ 3. ความพึงพอใจต่อการบริการวันต่อวัน และ 4. ความพึงพอใจต่อคุณค่าของเงิน ความพึงพอใจด้านคุณค่าจะเป็นสิ่งที่ท้าทายที่สำคัญที่สร้างความตระหนักให้แก่ลูกค้าต่อความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ ลูกค้าต้องการผู้จัดการ ซึ่งเข้าใจความต้องการของธุรกิจของพวกเขา การกระทำต่าง ๆ ที่สนับสนุนพวกเขาของธนาคาร และการแก้ไขปัญหา แรงขับเคลื่อนด้านความพึงพอใจในการบริการวันต่อวันมีประสิทธิภาพต่อการแก้ปัญหา เวลาทั้งหมดที่สาขาใช้ในการทำธุรกรรมทางธุรกิจให้สำเร็จ และการบริการลูกค้ากระแสเงินสด มูลค่าของเงินเป็นแรงผลักดันสำคัญ ไม่ใช่แค่สร้างความพึงพอใจแต่สร้างความภักดีด้วย

โรเบิร์ต จอห์นสตัน (Johnston. 1995 : 53-71) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ : ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการอภิปรายผลงานที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการสามารถสรุปย่อ ๆ ได้ว่า ความสำคัญต่อการปฏิบัติการ และผู้จัดการ เป็นตัวสำคัญของคุณภาพการบริการ ความพยายามที่จะแสวงหาว่ามีคุณภาพที่มีอำนาจเหนือความพึงพอใจและการทำให้ไม่พึงพอใจ การวิเคราะห์บนพื้นฐานของ 579 ชิ้นงาน จากลูกค้ารายสำคัญของธนาคารอังกฤษ ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิค critical incident technique พบว่าสิ่งที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจคือความตั้งใจ ความรับผิดชอบ การดูแลเอาใจใส่ และความเป็นมิตร ส่วนสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจนั้น เป็นความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ การหาได้ง่าย และประโยชน์ที่ได้ ความรับผิดชอบเป็นเหมือนตัวกำหนดคุณภาพ ซึ่งเป็นบ่อเกิดของความพึงพอใจ และขาดความรับผิดชอบเป็นบ่อเกิดที่สำคัญในการสร้างความไม่พึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามกับงานวิจัยบางชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าสาเหตุของที่ไม่พึงพอใจ ไม่จำเป็นต้องมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ และยิ่งไปกว่านั้น ความน่าเชื่อถือยังเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่พึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เริ่มสุ่มตัวอย่างจากเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการลูกค้าตั้งแต่ 8.30-18.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์ ทั้งนี้กำหนดเวลาการเก็บข้อมูลเป็น 2 ช่วง คือ 8.30 – 13.00 น. และ 13.00 – 18.00 น.

การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าสัดส่วน (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) โดยไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 25-26) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน

ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

จากสูตรคำนวณ

เมื่อ $P =$ สัดส่วนของประชากรที่ต้องการศึกษาในกรณีไม่ทราบค่า P แต่เนื่องจากค่า pq จะมีค่าสูงสุด เมื่อ $p = 0.5$

$n =$ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

$Z =$ ค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ในที่นี้กำหนดไว้ที่ 95%

$Z_{1-\alpha/2} = Z_{.975} \quad Z = 1.96$

$E =$ ค่าความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้กำหนด $E = 0.05$

จากสูตรข้างต้น จะได้สูตรการคำนวณใหม่เป็นดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4 E^2}$$

แทนค่าในสูตร $n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16$

ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีเป้าประสงค์ที่หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า กับปัจจัยที่สร้างปัญหาของลูกค้า โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยพิจารณาจากกรอบแนวคิด โดยนำตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และประเภทบริการที่ใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ เป็นแบบมาตรฐาน จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านสถานที่ประกอบการ
2. ปัญหาด้านพนักงาน
3. ปัญหาด้านกระบวนการบริการ
4. ปัญหาด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับปัญหปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับปัญหามาก
คะแนน 5	หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
5. แบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา และความเชื่อถือได้ เพื่อให้ได้ความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้แก่

- 5.1 อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์
- 5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผงศักดิ์ หมวดสง
- 5.3 อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดสอบ (Try-out)

7. การทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการทดสอบก่อนนำไปทดลอง (Try-out) กับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach เท่ากับ 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังกล่าว ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือต่อผู้บริหารของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย
2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูล นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามพร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถามแก่ลูกค้าของธนาคารตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ ดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS) และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการทางสถิติดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean ($\bar{X}$)) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ค่าร้อยละ เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่สร้างปัญหา และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean ($\bar{X}$)) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.))
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สถิติ t-test (Analysis of Variance)

3. ลักษณะแบบวัดจะประกอบด้วย ข้อความวัดระดับความคิดเห็นและปัญหาในการให้บริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามความรู้สึกตามที่ได้รับปัญหาจากการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนบุคคลและปัญหาของผู้มาใช้บริการแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับวัดปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ออกเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating scales) โดยกำหนดให้ระดับปัญหาน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด มีค่าคะแนน 1, 2, 3, 4, 5 ตามลำดับ สามารถแบ่งเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับปัญหাপานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับปัญหามาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$)

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

$\bar{X}$ = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนข้อมูล

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of Test) เพื่อประสิทธิผลของแบบสอบถามที่จะให้มีความถูกต้อง (Accuracy) เชื่อถือได้ (Dependability) ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum Si^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	St^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่ม ใช้สูตร

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และประเภทบริการที่ใช้ โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. ม.ป.ป. : 144)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
MS _b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
MS _w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

$$\begin{aligned} \text{โดย} \quad MS_b &= SS_b / (k-1) \\ MS_w &= SS_w / (n-k) \end{aligned}$$

โดย	SS _b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS _w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมด
	k-1	แทน	องศาอิสระสำหรับความผันแปรระหว่างกลุ่ม
	n-k	แทน	องศาอิสระสำหรับความผันแปรภายในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกันโดยการทดสอบของ Bonferroni ซึ่งมีการปรับค่า α ของการทดสอบแต่ละคู่ โดยมีรายละเอียดการทดสอบดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 166)

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{S \sqrt{\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}} \quad \text{ที่} \quad \alpha^* = \frac{2\alpha}{k(k-1)}, \quad S^2 = MS_w$$

โดยที่ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-Distribution
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ i
n_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j
S	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
วงเวียนใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ผู้บริโภครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น / ค่านัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F – test)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย
ได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา
การเป็นลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	169	42.25
หญิง	231	57.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	64	16.00
21-30 ปี	82	20.50
31-40 ปี	144	36.00
41 ปีขึ้นไป	110	27.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่เกินมัธยมปลาย	188	47.00
อนุปริญญา	59	14.75
ปริญญาตรี	137	34.25
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.00
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	57	14.25
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	97	24.25
รับจ้าง	60	15.00
พนักงานบริษัท	77	19.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	82	20.50
แม่บ้าน	27	6.75
รวม	400	100.00
5. รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	206	51.50
10,001-20,000 บาท	112	28.00
สูงกว่า 20,000 บาท	82	20.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า		
ไม่เกิน 1 ปี	78	19.25
1-3 ปี	144	36.00
4-5 ปี	50	12.50
มากกว่า 5 ปี	128	32.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาไม่เกินมัธยมปลาย มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน

ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านสถานที่ประกอบการ	2.44	0.71	น้อย
ด้านพนักงาน	1.86	0.80	น้อย
ด้านกระบวนการบริการ	2.20	0.83	น้อย
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	2.13	0.87	น้อย
รวม	2.15	0.80	น้อย

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม และรายด้านอยู่ ในระดับน้อย

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการโดยรวม และรายข้อ

ปัญหาด้านสถานที่ประกอบการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ตั้งอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน	2.40	1.15	น้อย
2. การเดินทางไปธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ไม่สะดวก	2.41	1.18	น้อย
3. ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ มีขนาดเล็กไป ไม่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า	2.70	1.13	ปานกลาง
4. มีที่จอดรถไม่เพียงพอบริการลูกค้า	3.00	1.30	ปานกลาง
5. ห้องน้ำไม่สะอาด	2.03	.97	น้อย
6. การจัดและตกแต่งภายในอาคารไม่เป็นระเบียบ	2.34	1.02	น้อย
7. การจัดและตกแต่งภายในอาคารไม่สะอาด	2.11	.96	น้อย
8. บรรยากาศการจัดและตกแต่งภายนอกอาคารไม่ร่มรื่น	2.37	1.05	น้อย
9. ที่นั่งของลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ	2.71	1.13	ปานกลาง
10. จำนวนหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอ รับบริการมีไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า	2.56	.99	ปานกลาง
11. ไม่มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการ	2.34	1.05	น้อย
12. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการไม่ชัดเจน	2.27	1.03	น้อย
รวม	2.44	0.71	น้อย

จากตาราง 3 พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ สถานที่ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้บริโภคมองว่ามีปัญหาต่อการให้บริการในระดับปานกลาง คือ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่มีขนาดเล็กไปไม่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า มีที่จอดรถไม่เพียงพอบริการลูกค้า ที่นั่งของลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ และจำนวนหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า นอกนั้นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงานโดยรวม และรายข้อ

ปัญหาด้านพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. พนักงานมีกิริยา มารยาท ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	1.92	1.06	น้อย
2. การแต่งกายของพนักงานไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย	1.68	0.86	น้อย
3. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการบริการ	1.98	1.06	น้อย
4. พนักงานไม่เต็มใจ ในการให้บริการ	1.84	0.96	น้อย
5. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาคกัน	1.89	0.98	น้อย
6. จำนวนพนักงานสำหรับบริการลูกค้ามีไม่เพียงพอ	2.18	1.13	น้อย
7. บุคลิกลักษณะของพนักงานไม่ค่อยน่าเชื่อถือ	1.69	0.86	น้อย
8. พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้	1.78	0.90	น้อย
9. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	1.78	0.89	น้อย
รวม	1.86	0.80	น้อย

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการโดยรวม และรายข้อ

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ระบบการบริการเป็นไปอย่างเชื่องช้า	2.42	1.10	น้อย
2. ขาดตัวอย่างที่ถูกต้องของการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม	2.18	0.99	น้อย
3. ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการว่าอยู่ในช่วงใดแล้ว	2.28	1.03	น้อย
4. ขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าซับซ้อนเกินไป	2.23	1.00	น้อย
5. ช่วงเวลาทำงานของสาขาไม่เหมาะสม (วันทำการ 8.30 – 18.00 น.)	1.93	1.01	น้อย
6. ไม่มีระบบการจัดคิวให้บริการ	2.36	1.23	น้อย
7. การให้บริการไม่ค่อยตรงต่อเวลา	1.96	0.94	น้อย
รวม	2.20	0.83	น้อย

จากตาราง 5 พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับน้อย

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวม และรายข้อ

ปัญหาด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ข้อมูลที่ได้รับทราบ มักไม่ค่อยทันสมัย ไม่ทันกับข้อมูลที่ได้รับจากภายนอก	2.32	1.14	น้อย
2. ข้อมูลของธ.ออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ มักไม่ค่อยถูกต้อง	1.93	.97	น้อย
3. ข้อมูลของธ.ออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ไม่ค่อยน่าเชื่อถือ	1.77	.89	น้อย
4. การแจ้งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	2.02	1.03	น้อย
5. ไม่มีการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษแก่ลูกค้า	2.40	1.21	น้อย
6. แผ่นพับ / โบรชัวร์ แจ้งข้อมูลของธนาคาร ไม่มีหรือมีน้อยเกินไป	2.15	0.70	น้อย
รวม	2.13	0.87	น้อย

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าธนาคารที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามเพศ

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่	ชาย		หญิง		t	Prob.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านสถานที่ประกอบการ	2.50	0.70	2.39	0.72	1.495	0.13
2. ด้านพนักงาน	1.81	0.80	1.90	0.80	-1.070	0.29
3. ด้านกระบวนการบริการ	2.25	0.86	2.16	0.81	1.063	0.29
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	2.11	0.91	2.14	0.85	-0.385	0.70
รวม	2.17	0.72	2.14	0.69	0.270	0.79

จากตาราง 7 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ลูกค้ายที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.299	1.100	2.200	0.088
	ภายในกลุ่ม	396	197.907	0.500		
	รวม	399	201.206			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.847	0.949	1.505	0.213
	ภายในกลุ่ม	396	249.739	0.631		
	รวม	399	252.586			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.913	2.304	3.385*	0.018
	ภายในกลุ่ม	396	269.621	0.681		
	รวม	399	276.534			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.584	1.195	1.576	0.195
	ภายในกลุ่ม	396	300.239	0.758		
	รวม	399	303.823			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.564	1.188	2.442	0.064
	ภายในกลุ่ม	396	192.651	0.486		
	รวม	399	196.215			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้ายที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ายที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ แตกต่างกันในเรื่องใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Bonferroni ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	X ด้านกระบวนการ บริการ	ไม่เกิน 20 ปี 2.12	21-30 ปี 2.29	31-40 ปี 2.33	41 ปีขึ้นไป 2.02
ไม่เกิน 20 ปี	2.12	-	0.17 (1.000)	0.21 (0.582)	0.10 (1.000)
21-30 ปี	2.29		-	0.04 (1.000)	0.27 (0.162)
31-40 ปี	2.33			-	0.31* (0.021)
41 ปีขึ้นไป	2.02				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา
วงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31-40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.890	1.963	3.981**	0.008
	ภายในกลุ่ม	396	195.316	0.493		
	รวม	399	201.206			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	13.661	4.554	7.548**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	238.925	0.603		
	รวม	399	252.586			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.344	2.448	3.601*	0.014
	ภายในกลุ่ม	396	269.191	0.680		
	รวม	399	276.534			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.951	1.317	1.739	0.158
	ภายในกลุ่ม	396	299.872	0.757		
	รวม	399	303.823			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.723	2.241	4.683**	0.003
	ภายในกลุ่ม	396	189.493	0.479		
	รวม	399	196.215			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างไรบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Bonferroni ปรากฏดังตาราง 11-14

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่
ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ด้านสถานที่ ประกอบการ	ไม่เกิน มัธยมปลาย 2.34	อนุปริญญา 2.37	ปริญญาตรี 2.60	สูงกว่าปริญญาตรี 2.40
ไม่เกินมัธยมปลาย	2.34	-	0.32 (1.000)	0.265** (0.005)	0.06 (1.000)
อนุปริญญา	2.37		-	0.23 (0.203)	0.03 (1.000)
ปริญญาตรี	2.60			-	0.20 (1.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.40				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมปลาย มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่
ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ด้านพนักงาน	ไม่เกิน มัธยมปลาย 1.70	อนุปริญญา 1.75	ปริญญาตรี 2.10	สูงกว่าปริญญาตรี 1.99
ไม่เกินมัธยมปลาย	1.70	-	0.05 (1.000)	0.40** (0.000)	0.28 (0.976)
อนุปริญญา	1.75		-	0.35* (0.024)	0.23 (1.000)
ปริญญาตรี	2.10			-	0.12 (1.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	1.99				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมปลาย มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาอนุปริญญา มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ไม่เกิน			
	ด้านกระบวนการบริการ	มัธยมปลาย 2.09	อนุปริญญา 2.12	ปริญญาตรี 2.37	สูงกว่าปริญญาตรี 2.41
ไม่เกินมัธยมปลาย	2.09	-	0.03 (1.000)	0.28* (0.016)	0.32 (0.805)
อนุปริญญา	2.12		-	0.25 (0.300)	0.29 (1.000)
ปริญญาตรี	2.37			-	0.04 (1.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.41				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมปลาย มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ไม่เกิน			
	โดยรวม	มัธยมปลาย 2.04	อนุปริญญา 2.10	ปริญญาตรี 2.32	สูงกว่าปริญญาตรี 2.30
ไม่เกินมัธยมปลาย	2.04	-	0.06 (1.000)	0.28** (0.002)	0.26 (0.878)
อนุปริญญา	2.10		-	0.22 (0.257)	0.20 (1.000)
ปริญญาตรี	2.32			-	0.02 (1.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.30				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมปลาย มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม น้อยกว่าลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	5	15.675	3.135	6.652**	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	185.531	0.471		
	รวม	399	201.206			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	15.095	3.019	5.009**	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	237.491	0.603		
	รวม	399	252.586			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	13.132	2.686	4.023**	0.001
	ภายในกลุ่ม	394	263.102	0.668		
	รวม	399	276.534			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	7.919	1.584	2.109	0.064
	ภายในกลุ่ม	394	295.904	0.751		
	รวม	399	303.823			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	12.254	2.451	5.249**	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	183.962	0.467		
	รวม	399	196.215			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Bonferroni ปรากฏดังตาราง 16-19

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$ ด้านสถานที่ ประกอบการ	นักเรียน/ นักศึกษา 2.40	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2.67	รับจ้าง 2.20	พนักงาน บริษัท 2.59	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว 2.35	แม่บ้าน 2.02
นักเรียนนักศึกษา	2.40	-	0.27 (0.276)	0.19 (1.000)	0.19 (1.000)	0.04 (1.000)	0.38 (0.288)
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.67		-	0.47** (0.001)	0.76 (1.000)	0.31* (0.037)	0.65** (0.000)
รับจ้าง	2.20			-	0.3893* (0.016)	0.15 (1.000)	0.18 (1.000)
พนักงานบริษัท	2.59				-	0.24 (0.443)	0.57** (0.003)
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	2.35					-	0.33 (0.433)
แม่บ้าน	2.02						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และน้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และลูกค้าที่มีอาชีพแม่บ้าน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$ ด้าน พนักงาน	นักเรียน/ นักศึกษา 1.90	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2.09	รับจ้าง 1.50	พนักงาน บริษัท 1.96	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว 1.79	แม่บ้าน 1.66
นักเรียน/นักศึกษา	1.90	-	0.19 (1.000)	0.40 (0.080)	0.06 (1.000)	0.11 (1.000)	0.24 (1.000)
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.09		-	0.59** (0.000)	0.13 (1.000)	0.30 (0.174)	0.43 (0.173)
รับจ้าง	1.50			-	0.46* (0.010)	0.29 (0.415)	0.19 (1.000)
พนักงานบริษัท	1.96				-	0.17 (1.000)	0.30 (1.000)
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	1.79					-	0.13 (1.000)
แม่บ้าน	1.66						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และน้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันไปอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	X ด้าน กระบวนการ บริการ	นักเรียน/ นักศึกษา 2.24	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2.44	รับจ้าง 1.96	พนักงาน บริษัท 2.29	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว 2.10	แม่บ้าน 1.86
นักเรียน/นักศึกษา	2.24	-	0.20 (1.000)	0.27 (1.000)	0.05 (1.000)	0.14 (1.000)	0.38 (0.700)
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.44		-	0.47** (0.008)	0.14 (1.000)	0.34 (0.098)	0.58* (0.019)
รับจ้าง	1.96			-	0.33 (0.302)	0.14 (1.000)	0.11 (1.000)
พนักงานบริษัท	2.29				-	0.19 (1.000)	0.44 (0.265)
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	2.10					-	0.24 (1.000)
แม่บ้าน	1.86						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง แม่บ้าน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา วงเวียนใหญ่ โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$ โดยรวม	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	แม่บ้าน
		2.16	2.38	1.89	2.25	2.08	1.88
นักเรียนนักศึกษา	2.16	-	0.22 (0.807)	0.27 (0.517)	0.09 (1.000)	0.08 (1.000)	0.28 (1.000)
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.38		-	0.49** (0.000)	0.13 (1.000)	0.30 (0.060)	0.50* (0.014)
รับจ้าง	1.89			-	0.36* (0.033)	0.19 (1.000)	0.01 (1.000)
พนักงานบริษัท	2.25				-	0.17 (1.000)	0.37 (0.236)
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	2.08					-	0.13 (1.000)
แม่บ้าน	1.88						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา วงเวียนใหญ่ โดยรวม น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ สำหรับลูกค้าที่มีอาชีพแม่บ้าน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา วงเวียนใหญ่ โดยรวม น้อยกว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา วงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.729	2.364	4.777**	0.009
	ภายในกลุ่ม	397	196.478	4.95		
	รวม	399	201.206			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.825	1.912	3.052*	0.048
	ภายในกลุ่ม	397	245.761	0.627		
	รวม	399	252.586			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.074	2.037	2.968	0.053
	ภายในกลุ่ม	397	242.460	0.686		
	รวม	399	273.534			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.763	0.881	1.158	0.315
	ภายในกลุ่ม	397	302.060	0.761		
	รวม	399	303.823			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.251	1.626	3.344*	0.036
	ภายในกลุ่ม	397	192.964	0.486		
	รวม	399	196.215			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 20 พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการแตกต่างกันในรายคู้ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู้ โดยใช้วิธี Bonferroni ปรากฏดังตาราง 21-23

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่
ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$ ด้านสถานที่ ประกอบการ	ไม่เกิน 10,000 บาท 2.35	10,001-20,000 บาท 2.60	สูงกว่า 20,000 บาท 2.42
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.35	-	0.25** (0.007)	0.07 (1.000)
10,001-20,000 บาท	2.60		-	0.18 (0.226)
สูงกว่า 20,000 บาท	2.42			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่
ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$ ด้านพนักงาน	ไม่เกิน 10,000 บาท 1.78	10,001-20,000 บาท 2.01	สูงกว่า 20,000 บาท 1.85
ไม่เกิน 10,000 บาท	1.78	-	0.23* (0.042)	0.07 (1.000)
10,001-20,000 บาท	2.01		-	0.16 (0.519)
สูงกว่า 20,000 บาท	1.85			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$ โดยรวม	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
		2.09	2.30	2.12
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.09	-	0.21* (0.036)	0.03 (1.000)
10,001-20,000 บาท	2.30		-	0.18 (0.223)
สูงกว่า 20,000 บาท	2.12			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม น้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 เปรียบเทียบปัญหาของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาของลูกค้ำต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.175	0.725	1.443	0.230
	ภายในกลุ่ม	396	199.031	0.503		
	รวม	399	201.206	1		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.316	1.772	2.838*	0.038
	ภายในกลุ่ม	396	247.270	0.624		
	รวม	399	252.586			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.357	0.786	1.135	0.335
	ภายในกลุ่ม	396	274.177	0.692		
	รวม	399	276.534			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.323	0.774	1.017	0.385
	ภายในกลุ่ม	396	301.200	0.761		
	รวม	399	303.823			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.176	0.725	1.481	0.219
	ภายในกลุ่ม	396	194.039	0.490		
	รวม	399	196.215			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการแตกต่างกันในรายคู้ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู้ โดยใช้วิธี Bonferroni ปรากฏดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่
ด้านพนักงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni โดยจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	$\bar{X}$ ด้านพนักงาน	ไม่เกิน 1 ปี 1.83	1-3 ปี 1.83	4-5 ปี 2.15	มากกว่า 5 ปี 1.78
ไม่เกิน 1 ปี	1.83	-	0.00 (1.000)	0.32 (0.163)	0.06 (1.000)
1-3 ปี	1.83		-	0.32 (0.090)	0.06 (1.000)
4-5 ปี	2.15			-	0.38* (0.027)
มากกว่า 5 ปี	1.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 5 ปี มีปัญหาในการใช้บริการธนาคาร
ออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการ 4-5 ปี เป็นลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ทั้งโดยภาพรวม และเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านสถานที่ประกอบการ
- 1.2 ด้านพนักงาน
- 1.3 ด้านกระบวนการบริการ
- 1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ในรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

สมมติฐานทางการวิจัย

1. ลูกค้าธนาคารที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าธนาคารที่มีอายุต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าธนาคารที่มีอาชีพต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ลูกค้าธนาคารที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าสัดส่วน (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) โดยไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 25-26) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน และจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience) เริ่มเลือกตัวอย่างจากเวลาที่ธนาคารเปิดให้

บริการลูกค้าตั้งแต่ 8.30-18.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์ กำหนดเวลาการเก็บข้อมูลเป็น 2 ช่วง คือ 8.30-13.00 น. และ 13.00-18.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยพิจารณาจากกรอบแนวคิด โดยนำตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ เป็นแบบมาตรฐาน จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านสถานที่ประกอบการ
2. ปัญหาด้านพนักงาน
3. ปัญหาด้านกระบวนการบริการ
4. ปัญหาด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังกล่าว ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือต่อผู้บริหารของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย
2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูล นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามพร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถามแก่ลูกค้าของธนาคารตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ ดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS) และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการทางสถิติดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean ($\bar{X}$) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนบุคคลและปัญหาของผู้มาใช้บริการแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน สำหรับวัดปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ออกเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating scales) โดยกำหนดให้ระดับปัญหาน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด มีค่าคะแนน 1, 2, 3, 4, 5 ตามลำดับ สามารถแบ่งเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับปัญหাপานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับปัญหามาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด

ผลการศึกษาค้นคว้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาไม่เกินมัธยมปลาย มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

พบว่า

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านสถานที่ประกอบการ ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้า มีปัญหาต่อการให้บริการในระดับปานกลาง คือ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่มีขนาดเล็กไปไม่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า มีที่จอดรถไม่เพียงพอบริการลูกค้า ที่นั่งของลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ และจำนวนหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า นอกนั้น ปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ด้านพนักงาน ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับน้อย

ด้านกระบวนการบริการ ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับน้อย

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับน้อย

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า

1. เพศ

ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ

ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.1 ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญา มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ลูกค้าที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ลูกค้ายที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม น้อยกว่าลูกค้ายที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ลูกค้ายที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้ายที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 5 ปี มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้ายที่มีระยะเวลาการ 4-5 ปี เป็นลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ปัญหาของลูกค้ายต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ เมื่อพิจารณาระดับปัญหาของลูกค้ายในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า

1.1 ด้านสถานที่ประกอบการ พบว่า ปัญหาของลูกค้ายต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตชุมชน ใกล้ที่ทำงานและที่อยู่อาศัย การเดินทางไปธนาคารสะดวก ตลอดจนการจัดและตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ รวมถึงมีป้ายบอกบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าปัญหาของลูกค้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ มีขนาดเล็กไป ไม่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้าย มีที่จอดรถไม่เพียงพอบริการลูกค้าย ที่นั่งของลูกค้ายขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ และจำนวนหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ กับปริมาณลูกค้าย เนื่องจากลูกค้ายที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเร่งด่วน ทำให้มีที่จอดรถ ปริมาณที่นั่งขณะรอรับบริการ และหนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมลักษณ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าด้านสถานที่ ลูกค้ายมีปัญหาในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิคม สะอาดเยี่ยม (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร

1.2 ด้านพนักงาน พบว่า ปัญหาของลูกค้ายต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานมีกิริยา มารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ให้ความสนใจให้ความเสมอภาคต่อลูกค้ายทุกระดับ จัดสรรพนักงานสำหรับการบริการลูกค้ายในช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงเวลากลางวัน เย็น ต้น-ปลายเดือนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถามเพื่อแก้ไข ปัญหาของลูกค้ายให้เกิดความเชื่อมั่นที่ให้บริการของธนาคารได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ โชติกุล (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและความคิดเห็นของลูกค้ายสินเชื่อบ้านอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป พบว่า ปัญหาด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับน้อย เนื่องจาก การให้พนักงานของธนาคารได้ให้คำแนะนำตอบคำถามลูกค้าอย่างชัดเจน เอาใจใส่ ดูแลลูกค้าอย่างดี รวมถึงเวลาที่ให้บริการแต่ละครั้งมีเพียงพอ และสอดคล้องกับ ลักษณะ เกษไทรกุล (2546 : 73) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเอง เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยเฉพาะนโยบายของธนาคารที่มุ่งให้ประชาชนทุกระดับสามารถใช้บริการทางการเงินได้เท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวพนักงาน

1.3 ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะเวลาทำการของธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่อยู่ในช่วง 8.30-18.00 น. จะต่างจากธนาคารทั่วไป ซึ่งทำให้มีเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ลูกค้าสามารถเลือกช่วงเวลาในการใช้บริการได้มากกว่า ตลอดจนธนาคารมีการบริการที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เพียงนำหลักฐานมาให้ครบก็ได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีการจัดระบบคิว ตลอดจนแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนว่าอยู่ในช่วงเวลาใดแล้ว รวมถึงการบริการที่ตรงต่อเวลา

1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่มีความทันสมัย ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากภายนอกธนาคาร ตลอดจนมีแผ่นพับ โบรชัวร์ ไปสเตอร์ วารสารธนาคารออมสินไว้ประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างชัดเจน และเพียงพอ

2. การเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ- รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

2.1 เพศ

ลูกค้าธนาคารที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้เพราะธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่ ให้บริการแก่ทุกเพศอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแยกเพศ อีกทั้งลูกค้าที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง ต่างมีความต้องการรับบริการจากธนาคารออมสินเหมือนกัน ดังนั้น ลูกค้าที่มีเพศต่างกันปัญหาในการใช้บริการบริการของธนาคาร จึงไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนาพงศธร กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และสอดคล้องกับ เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม (2545 : 74) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ นิภาพร จิรนนตรัตน์ (2545 : 101) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ

ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาเวียงใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับที่ปริญญ์ ลักษณะิตานนท์ (2536 : 175) กล่าวว่า ช่วงอายุสามารถแบ่ง

ได้เป็น 5 ช่วง คือ วันทารก ช่วงเด็ก ช่วงวัยรุ่น ช่วงผู้ใหญ่ และช่วงวัยชรา แต่ละวัยนั้นจะมีความนึกคิด ความริเริ่มของสภาพของร่างกายที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับบริจติลักษณะ แสงอุไร (2530) พบว่า อายุ เป็นสิ่งที่กำหนดความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม ดังนั้นกลุ่มคนที่อายุต่างกัน ปัญหาที่ย่อมแตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา วังเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ (Maslow, 1954) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ระดับความต้องการย่อมแตกต่างกัน การศึกษาสูงมักไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ต้องการหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอที่จะเชื่อ ดังนั้นความต้องการย่อมสูงกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาไม่สูงนัก

2.4 อาชีพ

ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขา วังเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิด ค่านิยมที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป ดังนั้นเมื่อมีแนวคิดที่ต่างกัน ย่อมมีปัญหาต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับพีริชมา คำนวนศิริ (2546 : 74) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการเดบิตกรุงศรีวิเล็คตรอนรอนของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ (Maslow, 1954) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ (Hierarchy of Needs) เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

2.5 รายได้ต่อเดือน

ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขา วังเวียนใหญ่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้รายได้ของคนอาจเป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนความคิดของคนเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ นธิพร หอมน่าน (2546 : 46) ได้ศึกษาความคิดเห็นลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์ (2530 : 41) พบว่า รายได้ถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อและการบริโภคของบุคคล เนื่องจากรายได้เป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนความคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ

2.6 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขา วังเวียนใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากธนาคารออมสิน ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารมาเป็นเวลานาน จะได้รับข่าวสารจาก

ธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทราบรายละเอียดดี และมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดีกับพนักงาน ซึ่งต่างจากลูกค้าที่เพิ่งจะใช้บริการย่อมมีความต้องการรับทราบข้อมูล รายละเอียดของธุรกิจมาก เพื่อที่จะเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ไซตัล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithal and Barry) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องการเข้าถึงการ (Access) ผู้ใช้บริการ มีความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ว่าบริการที่จะให้บริการคืออะไร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านสถานที่ประกอบการ ธนาคารควรปรับปรุงการใช้พื้นที่ในอาคารสำนักงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และให้สำนักงานสะอาด เรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายบอกบริการเสมอ และสถานที่จอดรถยนต์ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะกลุ่มของลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และกลุ่มมีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีปัญหามากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในเรื่องของ ที่จอดรถ ขนาดของสาขามีขนาดเล็กไป จำนวนที่นั่งของลูกค้าขณะรอบริการ และจำนวนหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอบริการไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า ความไม่ชัดเจนของป้ายบอกบริการ ดังนั้น ควรมีการกำกับการจอดรถเข้า-ออก ให้เกิดความสะดวก เป็นระเบียบ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรนัดลูกค้าธนาคารประชาชน ซึ่งธนาคารมีลูกค้าประเภทนี้จำนวนมาก ให้ติดต่อกับธนาคารทั้งในเรื่องของการทำสัญญากู้ ชำระเงินกู้ ให้มาในช่วงที่ธนาคารมีลูกค้าน้อย จะช่วยลดปัญหาที่จอดรถ จำนวนที่นั่ง และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอบริการ

2. ด้านการบริการของพนักงาน ควรจัดให้มีการทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน ทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ลดความขัดแย้งในเรื่องการรอคอย และจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานของธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการยิ่งขึ้น จากการเปรียบเทียบทุกกลุ่มมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งแก้ไขในภาพรวมก็เพียงพอ

3. ด้านความสะดวกที่ให้บริการ ควรแผนผัง ขั้นตอนการรับบริการให้แก่ลูกค้า เพื่อความเข้าใจ และเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการแบบครบวงจร ในลักษณะการบริการครบทุกอย่างในจุดเดียว (One Stop Shopping) จัดทำระบบคิว นำเครื่องสแกนบาร์โค้ด มาสแกนบาร์โค้ดของสมุดเงินฝาก แทนการกดเลขที่บัญชี และจัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าดำเนินการหรือตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการด้วยตนเองเป็นบางส่วน เช่น การปรับปรุงยอดบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก-เงินกู้ ตรวจรางวัลสลากด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการลดงานบางส่วนที่ไม่จำเป็นลง จะให้เกิดความรวดเร็วขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีของธนาคารออมสินดีขึ้น และประสิทธิภาพในการบริการโดยรวมดีขึ้น จากการเปรียบเทียบทุกกลุ่มมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งแก้ไขในภาพรวมก็เพียงพอ

4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร ควรเปิดฉาย VDO ให้ชมขณะรอบริการ โดยจัดทำสารคดีเกี่ยวกับข้อมูลของธนาคารออมสิน และรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทบริการของธนาคาร เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และเป็นปรับปรุงเนื้อหาของประเภทธุรกิจให้ทันต่อการบริการและช่วงเวลา Promotion และควรจัดให้มี แผ่นปลิว เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ วางไว้ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ง่าย สามารถหยิบอ่านได้สะดวก และนำเสนอขั้นตอนการทำงานของธนาคารให้ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้เข้าใจในเบื้องต้น เพื่อลดปัญหา และเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อไป จากการเปรียบเทียบทุกกลุ่มมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งแก้ไขในภาพรวมก็เพียงพอ

ทั้งนี้ จากการวิจัยปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ เมื่อพิจารณาระดับปัญหาของลูกค้าในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่ามีระดับน้อย เนื่องจากลูกค้าของ

ธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นกลุ่มระดับรากหญ้า มีรายได้น้อย ลูกค้ายิ่งมีความคาดหวังต่ำ ประกอบกับธนาคารออมสินได้ดำเนินการโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งเป็นการให้โอกาสแก่กลุ่มพ่อค้า แม่ค้า ที่มีอาชีพค้าขาย ให้มีโอกาสที่จะสามารถกู้เงิน เพื่อนำไปประกอบอาชีพ เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในร้านค้าของตน ซึ่งจากเดิมต้องกู้เงินนอกระบบ และไม่สามารถกู้เงินได้จากสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ ทั้งยังไม่ต้องมีหลักประกันเป็นสินทรัพย์ เพียงให้บุคคลที่มีอาชีพเดียวกันสามารถค้ำประกันได้ จึงทำให้ระดับปัญหาต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาวงเวียนใหญ่ และธนาคารอื่น ๆ ในละแวกเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดนโยบายและพัฒนาการบริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ให้แตกต่างจากธนาคารอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารออมสินเพื่อกำหนดเป็นจุดยุทธศาสตร์ในการให้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฏนกร มณีเนตร. (2542). ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตรณาคารกสิกรไทย สาขากนนประชาสโมสร
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
ถ่ายเอกสาร.
- กนกวรรณ ชันติภพ. (2546). ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2528). นโยบายของรัฐ : อะไร ทำไม และอย่างไร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา ลุยศิริโรจน์กุล. (2545). ปัญหาการดำเนินงานกิจกรรมสถานสวัสดิสงเคราะห์ตามทัศนะพนักงานธนาคาร
แห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
ถ่ายเอกสาร.
- กำพล ปานยัง. (2540). ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารมหานคร จำกัด
(มหาชน) สาขาประตูน้ำ สาขาวัดตึก และสาขาสายมายน. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษฎณา ศักดิ์ศรี. (2534). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
- จินตนา สามารถกิจ. (2542). ปัญหาของผู้ใช้บริการบัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ : ศึกษากรณีของ บมจ.
ธนาคารกรุงเทพ สาขาอ่าวอุดม. ภาคนิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536, กรกฎาคม). การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของ
กรมการปกครอง. 8 (7).
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทพ นิมิตร.
- โชติช่วง ภิรมย์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
ภาคนิพนธ์ พศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2527). การพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมการฝึกอบรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- นิตยา อมการ. (2541). ปัญหาของอุตสาหกรรมธนาคาร : กรณีศึกษาบุคลากรของธนาคาร.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นัยนา คุปติมนัส. (2545). ทศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศของคนวัยทำงานหลัง
สภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปฐม มณีโรจน์. (2518). ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตรศาสตร์,
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติ : การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พุทธศักราช 2530. (2534). พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525. (2525). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

- พจนานุกรม *Learners' dictionary English-Thai*. (2540). กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- พรเพ็ญ โชติกุล. (2542). การศึกษาปัญหาและความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป. ภาคนิพนธ์ ศศ.บ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกทม. ภาคนิพนธ์ พศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิรัชมา คำนวนศิริ. (2546). ความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเดบิตกรุงศรี อีเล็กตรอน ของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิสุทธิ โชติอำไพกรณ์. (2543). ปัญหาการให้บริการแก่ผู้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในเขตรับผิดชอบของ ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคตะวันออก. ปัญหาพิเศษ รศ.ม. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ทวี เลรามัญ. (2520). ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536, พฤษภาคม-สิงหาคม). ระบบราชการไทยกับการพัฒนาชนบท : วิวัฒนาการ ปัญหา และ ทิศทางสู่อนาคต. ปีที่ 6. ฉบับ 2. สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นธิพร หอมนาน. (2546). ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม สะอาดเยี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิภาพร จิรนนตรัตน์. (2545). ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทพร ดำรงพงศ์. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา เกษไตรกุล. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วชิรา การะเกด. (2541). ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการบริหารสินเชื่อ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน สาขานครนายก. สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วราภรณ์ วรากุลนุเคราะห์. (2546). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะ สุขทวี ของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในสำนัก

- งานเขตนครหลวง 3. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หนังสือครบรอบ 90 ปีธนาคารออมสิน, (2546). ม.ป.พ.
- หลวงวิเชียรแพทยาคม. (2499). ปัญหาชีวิตของคนทั่วไปตามหลักจิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 3. พระนคร : คลังวิทยา.
- สมชาย มิตรขจร. (2542). ปัญหากรณีเงินสดขาดบัญชีของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาคเหนือตอนบน. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- สมลักษณ์ แซ่ตั้ง. (2541). การศึกษาปัญหาและความต้องการของลูกค้าด้านบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาลาดน้อย. ภาคนิพนธ์ (ศศ.บ.). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- สุชา จันท์ธอม และสุรารงค์ จันท์ธอม. (2521). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- สุนทร พรรณดวงเนตร. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. : ศึกษากรณีสาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แสงสุรีย์ ลำอังก์กุล. (2531). จิตวิทยานุคลิกภาพยุคสหวรรษ เล่ม 3. พิมพ์ครั้งที่ 4. ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ. (2540). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : บริษัทพรกานต์พับลิเคชั่น จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.
- เอกชัย กิจเกษาเจริญ. (2544). การประเมินการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต 22 ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษ รศ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- Benjamin B. Wolman. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand : Reinheld company.
- Davis, Keith. (1967). *Human Relation at work*. New York : McGraw-Hill.
- Engel James F., Blackwell, Roger D. and Miniard, Paul w. (1993). *consumer Behavior*, 7th ed. Forth Worth; The Dryden Press.
- James, Boumans and David, NormanL. (1975, Mach, April). "Attitudes Towards The Public Service: A Surver Evaluation: Are They Compatible?," *Public Administration Review*. 30 (20) : 113-135.
- Kolasa, Blair. (1969). *Introduction to Behavioral Sciences for Business*. New York : John Wiley & sons, Inc.
- Kolesnik, Walter B. (1970). New York : McGraw-Hill. 2nd ed.
- Maslow, A.H. (1968). *Towards A Psychology of Being*. New Jerssy : D. Van Nosstrand Company Inc.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation Personality*. New York : Harpers ET Row.
- Mccormick, E.J. & Daniel, I.R.. (1970). *Human factor engineering*. McGraw-Hill.
- Oxford advanced learner's dictionary. (1980). Tenth Impression. Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1985). A Conceptual Model of service Quality and Its Implication for future Research. *Journal of Marketing*.

Punyaratbandhu-Bhakdi, Suchitra, et al. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries cases in Development Administration*. Bangkok : Thammasat University Press.

Schiffman, Leon G. and Leslie, Lazer Kanuk. (1994). *Consumer Behavior*, 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to change*. Pennsylvania : Downed, Hutchinson Press.

The New Webster's Dictionary. (1993). Lexicon Publications, Inc.

Tifin, Joseph and McConuck, Esnear J. (1965). *Industrial Phychology*. Englewood Cliffs : N.JH. Prentice Hall.

Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons. Inc.

Wallestein, Harry. (1971). *A Dictionary of Phycholog*. Maryland: Penguin Books.

www.gsb.or.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 21 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

กันยายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์ เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาของลูกค้า
ต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอก
ข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่ ของผู้วิจัยเป็นอย่างมากและคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำเสนอข้อมูลเฉพาะในภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสิน และผู้ใช้บริการธนาคาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์)
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ () 1

☐ 1.1 ชาย

☐ 1.2 หญิง
2. อายุ () 2

☐ 2.1 ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2.2 21.-30 ปี

☐ 2.3 31-40 ปี

☐ 2.4 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา () 3

☐ 3.1 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ 3.2 อนุปริญญา

☐ 3.3 ปริญญาตรี

☐ 3.4 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () 4

☐ 4.1 นักเรียน/นักศึกษา

☐ 4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4.3 รับจ้าง

☐ 4.4 พนักงานบริษัท

☐ 4.5 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4.6 แม่บ้าน
5. รายได้ต่อเดือน () 5

☐ 5.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 5.2 10,001-20,000 บาท

☐ 5.3 สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
6. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า () 6

☐ 6.1 น้อยกว่า 1 ปี

☐ 6.2 1-3 ปี

☐ 6.3 4-5 ปี

☐ 6.4 มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาของท่าน

ประเด็นพิจารณา	ระดับปัญหา					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสถานที่ประกอบการ						
1. ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ตั้งอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน						() 7
2. การเดินทางไปธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ไม่สะดวก						() 8
3. ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ มีขนาดเล็กไป ไม่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า						() 9
4. มีที่จอดรถไม่เพียงพอบริการลูกค้า						() 10
5. ห้องน้ำไม่สะอาด						() 11
6. การจัดและตกแต่งภายในอาคารไม่เป็นระเบียบ						() 12
7. การจัดและตกแต่งภายในอาคารไม่สะอาด						() 13
8. บรรยากาศการจัดและตกแต่งภายนอกอาคารไม่ร่มรื่น						() 14
9. ที่นั่งของลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ						() 15
10. จำนวนหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า						() 16
11. ไม่มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการ						() 17
12. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการไม่ชัดเจน						() 18
ด้านพนักงาน						
1. พนักงานมีกิริยา มารยาท ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส						() 19
2. การแต่งกายของพนักงานไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย						() 20
3. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการบริการ						() 21
4. พนักงานไม่เต็มใจ ในการให้บริการ						() 22
5. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาคกัน						() 23
6. จำนวนพนักงานสำหรับบริการลูกค้ามีไม่เพียงพอ						() 24
7. บุคลิกลักษณะของพนักงานไม่ค่อยน่าเชื่อถือ						() 25
8. พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้						() 26
9. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้						() 27
ด้านกระบวนการบริการ						
1. ระบบการบริการเป็นไปอย่างเชื่องช้า						() 28
2. ขาดตัวอย่างที่ถูกต้องของการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม						() 29
3. ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการว่าอยู่ในช่วงใดแล้ว						() 30

ประเด็นพิจารณา	ระดับปัญหา					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าซับซ้อนเกินไป						() 31
5. ช่วงเวลาทำงานของสาขาไม่เหมาะสม (วันทำการ 8.30 –18.00 น.)						() 32
6. ไม่มีระบบการจัดคิวให้บริการ						() 33
7. การให้บริการไม่ค่อยตรงต่อเวลา						() 34
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร						
1. ข้อมูลที่ได้รับทราบ มักไม่ค่อยทันสมัย ไม่ทันกับข้อมูลที่ได้รับจากภายนอก						() 35
2. ข้อมูลของธ.ออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ มักไม่ค่อยถูกต้อง						() 36
3. ข้อมูลของธ.ออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ไม่ค่อยน่าเชื่อถือ						() 37
4. การแจ้งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ไม่ชัดเจน						() 38
5. ไม่มีการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษแก่ลูกค้า						() 39
6. แผ่นพับ /โบรชัวร์ แจ้งข้อมูลของธนาคาร ไม่มี หรือมีน้อยเกินไป						() 40

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/6509



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 กันยายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่ ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2998345-6 มือถือ 06-3319505

ที่ ศธ 0519.12/ 6508



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 กันยายน 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ตอบแบบสอบถามปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่ ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2998345-6 มือถือ 06-3319505

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 6457

วันที่ 3 กันยายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวยุติ สิริพิทักษ์วงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิทธูกร ชุทรัพย์ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขางเวียนใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวยุติ สิริพิทักษ์วงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นางสาวยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์
วันเดือนปีเกิด	1 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	100 ซอยตากสิน 23 ถนนตากสิน บุคคโล ธนบุรี กทม. 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานปฏิบัติการ 4 ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ งานวิจัยและพัฒนาธุรกิจ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารออมสิน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ปวช. สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ (ภาษาญี่ปุ่น) วิทยาเขตบพิตรพิมุข
จักรวรรดิ	
พ.ศ. 2538	ปวส. สาขาวิชาการตลาด วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2541	บริหารธุรกิจบัณฑิต (วิชาเอกการตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (วิชาเอกการตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ