

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
Customers' Satisfaction with Housing Bank' Services Rendered at Its
Roi Et Province Branch

ณัฐกานต์ เกิดสกุลแก้ว¹

Nattakan Kertsakulkaew

รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์²

Assoc. Prof. Udom Phiriyasing

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้หรือเคยมาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2558-2559 มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (F-test : One-Way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานและการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.

3) ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอัยเย็ด จังหวัดอัยเย็ด เรียงตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีวัสดุในการป้องกันแสงแดด และพื้นลานจอดรถมีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง และธนาคารควรจัดให้มีสถานที่ที่ประชาชนสามารถใช้ในการค้นหา และศึกษาข้อมูลได้โดยสะดวกตามสมควร เช่น ห้องสมุด หรือ ห้องที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่แล้ว

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. ประชาชน 3. การบริการ 4. ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to gauge customers' satisfaction with Housing Bank's services rendered at its Roi Et branch, 2) to compare their satisfaction with its services at the preceding branch with their differences in genders, ages and educational backgrounds, and 3) to examine suggestions for their satisfaction with its services. Samples comprised 98 current or former service recipients receiving its services at the office. The research instrument was the five-rating scale questionnaire with thirty-three questions, each of which possessed the reliability at 0.96. Statistics used for the research included percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test, by making use of the computer software program.

Results of the research has yielded three following findings: 1) Customers' satisfaction with Housing Bank's services rendered at Roi Et branch has been rated at the 4st scale in the overall aspect, as has each of four aspects taken into consideration. All aspects laid in descending order of means include: service offering officials, service offering systems, additional information while receiving services, and the service places plus environments. 2) The hypothesis testing results have found that differences in customers' genders, ages and educational backgrounds bear no significant differences in their satisfaction with its services at the above bank in the overall aspect and each one. 3) Customers' suggestions for their satisfaction with its services are in descending order of first three frequencies that the bank should: 3.1) provide its customers with its proper parking lot, sufficing to service recipients' demand, having sunshade materials and the parking surface suitable for the parking condition, 3.2) enhance steps of its services suitable for and beneficial to customers so as to meet their demands at the most; it must be the step-by-step practice and techniques of the correct steps, 3.3) offer a place such as a library or existing information

office where service recipients can retrieve a piece of additional information and study it conveniently to some extent.

Keywords: 1. Satisfaction 2. Customers 3. Services 4. Housing Bank

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) เป็นรัฐวิสาหกิจ และเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2496 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีธนาคารอาคารสงเคราะห์ขึ้น เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496” ขึ้น และได้มีการประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2496 โดยมีจอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น เป็นผู้ลงนามสนองพระบรมราชโองการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อ ก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือ ประชาชนนำเงินไป ลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำ เงินไปใช้ประโยชน์ ใน กิจการเคหะและ เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยัง ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ซื้อบ้านกับการเคหะแห่งชาติ สินเชื่อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ให้สมาชิกกู้เงินเพื่ออสังหาริมทรัพย์ ความช่วยเหลือด้านการมีบ้าน ปัจจุบันธนาคารเพิ่มธุรกิจให้บริการที่หลากหลายขึ้น จากการประกอบธุรกิจด้านสินเชื่อ ได้มีการออกธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น การดำเนินงานด้านเงินฝาก การชำระเงินกู้ การดำเนินงานด้านสงเคราะห์เพื่อสังคม นอกจากนี้ยังมีบริการบัตร เอ ที เอ็ม เป็นการพัฒนาเพื่อตอบสนองการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้าน ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจร เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ (พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496, 2496, หน้า 139-140)

การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญมากที่สุด ทั้งนี้เพราะธุรกิจการเงินเป็นสินค้าที่ไม่มีรูปธรรมของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่จับต้องหรือเปรียบเทียบได้อย่างเด่นชัด เมื่อไรที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวัง เมื่อนั้นเราจะยืนอยู่เหนือคู่แข่งด้วยประการทั้งปวง ซึ่งในปัจจุบัน การแข่งขันเน้นเรื่องของการบริการกันมากในธุรกิจการเงินการธนาคารมีการแข่งขันกัน สูงมาก ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐานมาใช้ในการบริหารข้อมูลและเปลี่ยนระบบ คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาบริการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น การสร้างความพึงพอใจให้แก่

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่และ สิ่งแวดล้อม พนักงานและการให้บริการ ระบบการให้บริการ และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2553, หน้า 66-68)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจของรัฐ เป็นสถาบันการเงินของรัฐ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้กับผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลาง เป็นสถาบัน ลักษณะการประกอบการ เป็นอาคารตึกสัญญาเช่า 3 คูหา 3 ชั้น เชื่อมต่อกันโดยให้บริการพื้นที่ ชั้นที่ 1 งานการเงินและบัญชีให้บริการชำระ ผัก ถอน ชั้นที่ 1 งานสินเชื่อให้บริการปรึกษาให้สินเชื่อบ้าน ที่อยู่อาศัยให้กับผู้มีรายได้น้อย และชั้นที่ 3 งานบริหารหนี้ ดูแลลูกค้าเกี่ยวกับสัญญา ข้อกฎหมาย ติดตามหนี้ และขายทรัพย์สินของธนาคาร มีพนักงานให้บริการเฉพาะสินเชื่อบ้านที่อยู่อาศัย จำนวน 12 คน ทำหน้าที่รับผิดชอบตั้งแต่ให้คำปรึกษา พิจารณาให้กู้จนกระทั่งการชำระเงินงวด สภาพปัญหาสำคัญของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม พนักงานและการให้บริการ ระบบการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งยังเป็นปัญหาต่อเนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้มีการร้องเรียนและร้องทุกข์ ไปยังส่วนกลาง จึงเป็นเหตุให้มีการบัญญัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี CG 7 ประการ เป็นพฤติกรรมบ่งชี้ พร้อมเป้าประสงค์ รวมถึงการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดหรือสาขาอื่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 สามารถนำผลการวิจัย ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการสร้างความพึงพอใจของ ประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพิ่มมากขึ้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้ หรือเคยมาใช้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 91 คน และในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 39 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 130 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้ หรือเคยใช้บริการให้สินเชื่อบ้าน ที่อยู่อาศัยให้กับ ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อในปีงบประมาณ 2558-2559 จำนวน 98 คน โดยการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ยุทธ โภยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553, หน้า 122) เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดขนาด ตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p.5) 2) คำนวณ สัดส่วนตัวอย่างตามประชากรมากน้อย โดยใช้ตัวแปรอิสระด้านเพศกับอายุเป็นตัวแปรควบคุม (Control Variables) ได้จำนวนตัวอย่าง 3) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการจับสลาก (Lottery Technique) แบบทดแทน ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) จำแนกรายชื่อประชากรตามเพศและอายุได้ประชากรหกกลุ่ม 2) เขียนรายชื่อกลุ่มแรกคือ เพศชาย อายุ 20-30 ปี ม้วนเป็นสลากลงในกล่อง จำนวน 18 คน เขย่าให้คละก้น 3) จับสลากจากกล่อง จดรายชื่อ ไว้ในบัญชีกลุ่มตัวอย่างแล้วม้วนสลากลงในกล่อง เพื่อให้มีโอกาสเลือกเป็นตัวอย่างเท่าเทียมกัน 4) จับสลาก ใหม่จดรายชื่อไว้ในบัญชีกลุ่มตัวอย่าง หากชื่อซ้ำกับชื่อที่มีอยู่แล้วก็จับสลากใหม่ จนได้ตัวอย่างครบถ้วน จำนวน 15 คน 5) เขียนรายชื่อกลุ่มแรกคือ เพศหญิง อายุ 20-30 ปี ม้วนเป็นสลากลงในกล่อง จำนวน 18 คน เขย่าให้คละก้น แล้วดำเนินการตามข้อ 3-4 และ 6) ส่วนที่เหลืออีกสี่กลุ่ม ก็ดำเนินการตามข้อ 2-4 จนได้ตัวอย่าง 98 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2) ด้านพนักงานและการให้บริการ 3) ด้านระบบการให้บริการ และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ธนาครอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย ได้แก่ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 15 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ถึง วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาครอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 121) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านพนักงานและการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาครอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires)

5.6 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.6.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาครอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วกำหนดรูปแบบของคำถามที่จะใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และคำนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตรวจสอบสำนวนภาษาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

5.6.2 แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ และนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมิณผล โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ปรากฏว่า เท่ากับ 1.00 จำนวน 17 ข้อ กับค่า 0.67 จำนวน 16 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 33 ข้อ

5.6.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมิน ทั้ง 33 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มาใช้ หรือเคยใช้บริการบริการของธนาครอาคารสงเคราะห์ จำนวน 30 คน แล้วคำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

5.6.4 พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบสมมติฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หรือ (F-test)

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 98 คน เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 53.06 เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.74 อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานและการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

6.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีวัสดุในการป้องกันแสงแดดและพื้นลานจอดรถมีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุดเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง และธนาคารจัดให้มีสถานที่ที่ประชาชนสามารถใช้ในการค้นหาและศึกษาข้อมูลได้โดยสะดวกตามสมควร เช่น ห้องสมุด หรือห้องที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่แล้ว

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีการนำผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

7.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ธนาคารสามารถจัดบริเวณและที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการสะอาดและเพียงพอ ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาด ปลอดภัยและเพียงพอ และจัดบรรยากาศให้บริการโดยความรู้สึกระบายรวมทั้งยังมีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เนื่องจากสถานที่จอดรถไม่ค่อยเหมาะสมและไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ประกอบกับธนาคารตั้งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสมและไม่ค่อยสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา แจ่มแจ้ง (2549, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัชรีย์ พฤษขมาศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ระดับมาก

7.2 ด้านพนักงานและการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลและกิจการของธนาคาร และกำหนดหลักบรรษัทภิบาลเป็น ลายลักษณ์อักษรประกาศใช้ทั้งองค์กรที่มีชื่อโดยย่อว่า CARPETS จำนวน 7 ประการ ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงาน และการให้บริการ อาทิ การแต่งกาย การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามความเอื้ออาทร และความหวังดีต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ พฤติกรรมและลักษณะเหล่านี้ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัชรีย์ พฤษขมาศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551, บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยที่พบว่า อาคารมีคุณภาพ ด้านความสุภาพ/อัยยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับคุณภาพมาก

7.3 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าธนาคารได้จัดการโดยมีบัตรคิวให้บริการอย่างเป็นระเบียบ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการครบถ้วน และมีพนักงานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา ใช้เวลาเหมาะสมกับลักษณะงาน และมีอุปกรณ์ประกอบการให้บริการทันสมัย และรวดเร็ว อาทิ พนักงานใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จึงทำให้ความความพึงพอใจของประชาชนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเป็นอันดับสอง ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของจอห์นดี. มิลเล็ต (John D. Millet, 1954, p. 33 อ้างถึงใน ภินดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11) ที่อธิบายว่า ธุรกิจบริการที่ดีต้องมีระบบการให้บริการที่ดีหมายถึงระบบเกี่ยวกับการวางตัวและกริยาท่าทางตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้าเป้าหมายสำคัญของ การบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักเกณฑ์ห้าประการและหนึ่งในจำนวนนี้ คือ ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และทักทายลูกค้าด้วยชื่อของเขา ตลอดจนกริยาท่าทางที่นอบน้อมและไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

7.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นอันดับสาม ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าการติดต่อสื่อสารกับธนาคารสะดวกรวดเร็วทันการ สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้สะดวกตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีเอกสารและสื่อสิ่งพิมพ์ให้บริการข้อมูลอย่างครบถ้วน มีข้อมูลข่าวสารสมบูรณ์ถูกต้อง มีบริการช่วยเหลือสืบค้นข้อมูลที่จำเป็น และ

แจ้งข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงให้ทราบอยู่เสมอ ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารมีคุณภาพในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง

7.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

7.5.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการธนาคารจึงได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาล เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ทั้งองค์กรมีชื่อเรียกโดยย่อว่า CARPETS จำนวน 7 ประการ ในจำนวนนี้มีถึงห้าประการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ 1) Accountability แสดงความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ 2) Responsibility มีความเข้าใจและมีขีดความสามารถในการประพฤติได้ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) Promotion of Best Practices มุ่งดำเนินธุรกิจและให้บริการแก่ลูกค้าโดยยึดหลักวัฒนธรรมและจรรยาบรรณที่ตีรวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีจิตสำนึกในคุณธรรมจริยธรรม 4) Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม และ 5) Transparency แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานจึงเห็นได้ว่า พนักงานผู้ให้บริการทุกคนและทุกระดับต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะ ข้อ 4) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ดังนั้น ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศต่างกันต่างเท่าเทียม และยุติธรรมเช่นเดียวกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัชรี พุกขมาศ (2552, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

7.5.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการธนาคารจึงได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาล เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ทั้งองค์กรมีชื่อเรียกโดยย่อว่า CARPETS จำนวน 7 ประการ ในจำนวนนี้มีถึงห้าประการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ 1) Accountability แสดงความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ 2) Responsibility มีความเข้าใจและมีขีดความสามารถในการประพฤติได้ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) Promotion of Best Practices มุ่งดำเนินธุรกิจและให้บริการแก่ลูกค้าโดยยึดหลักวัฒนธรรมและจรรยาบรรณที่ตีรวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีจิตสำนึกในคุณธรรมจริยธรรม 4) Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม และ 5) Transparency แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานจึงเห็นได้ว่า พนักงานผู้ให้บริการทุกคนและทุกระดับต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะ ข้อ 4) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ดังนั้น ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศต่างกันต่างเท่าเทียม และยุติธรรมเช่นเดียวกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัชรี พุกขมาศ (2552,

บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7.5.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการธนาคารจึงได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาลเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ทั้งองค์กรมีชื่อเรียกโดยย่อว่า CARPETS จำนวน 7 ประการ ในจำนวนนี้มีถึงห้าประการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ 1) Accountability แสดงความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ 2) Responsibility มีความเข้าใจและมีขีดความสามารถในการประพฤติได้ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) Promotion of Best Practices มุ่งดำเนินธุรกิจและให้บริการแก่ลูกค้ำโดยยึดหลักวัฒนธรรมและจรรยาบรรณที่ครอบคลุมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีจิตสำนึกในคุณธรรมจริยธรรม 4) Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม และ 5) Transparency แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานจึงเห็นได้ว่า พนักงานผู้ให้บริการทุกคนและทุกระดับต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะ ข้อ 4) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ดังนั้นประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศต่างกันต่างเท่าเทียม และยุติธรรมเช่นเดียวกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัชรีย์ พฤกษมาศ (2552, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงควรมีนโยบายในการพัฒนาการให้บริการจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะพัฒนาสถานที่จอดรถให้มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ

8.1.2 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ มีความเฉลี่ยรองลงมา ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จึงควรมีนโยบายในการพัฒนาการให้บริการจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการพัฒนาติดต่อสื่อสารกับธนาคารสะดวกรวดเร็วทันการตลอดเวลา รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการให้บริการ

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.2.1 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อจะทราบข้อมูลเชิงลึกและนำผลวิจัยใช้เป็นข้อมูล

สารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

8.2.2 ในการรวบรวมและศึกษาข้อเสนอแนะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานและ การให้บริการ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ดังนั้น เพื่อให้การบริการสร้าง ความประทับใจ และประชาชนมีความพึงพอใจจนถึงระดับมากที่สุด ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research /PAR) โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนเป็นผู้ร่วมวิจัยเพื่อระดมสมอง และสรุปเป็นแนวทางพัฒนา ร่วมกัน

9. เอกสารอ้างอิง

กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). **การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่.**

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลยา แจ่มแจ่ม. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ**

สหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496. (2496, 20 มกราคม). **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 70**
ตอนที่ 6. หน้า 139-140.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **การวัดความพึงพอใจ.** กรุงเทพฯ : แสงอักษร.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการ**

อาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). **พื้นฐานการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.

สุวัชรี พุกขมาศ. (2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์. สาขา**

สุขุมวิท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม.

10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์นี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ เป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณา ให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดีคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน