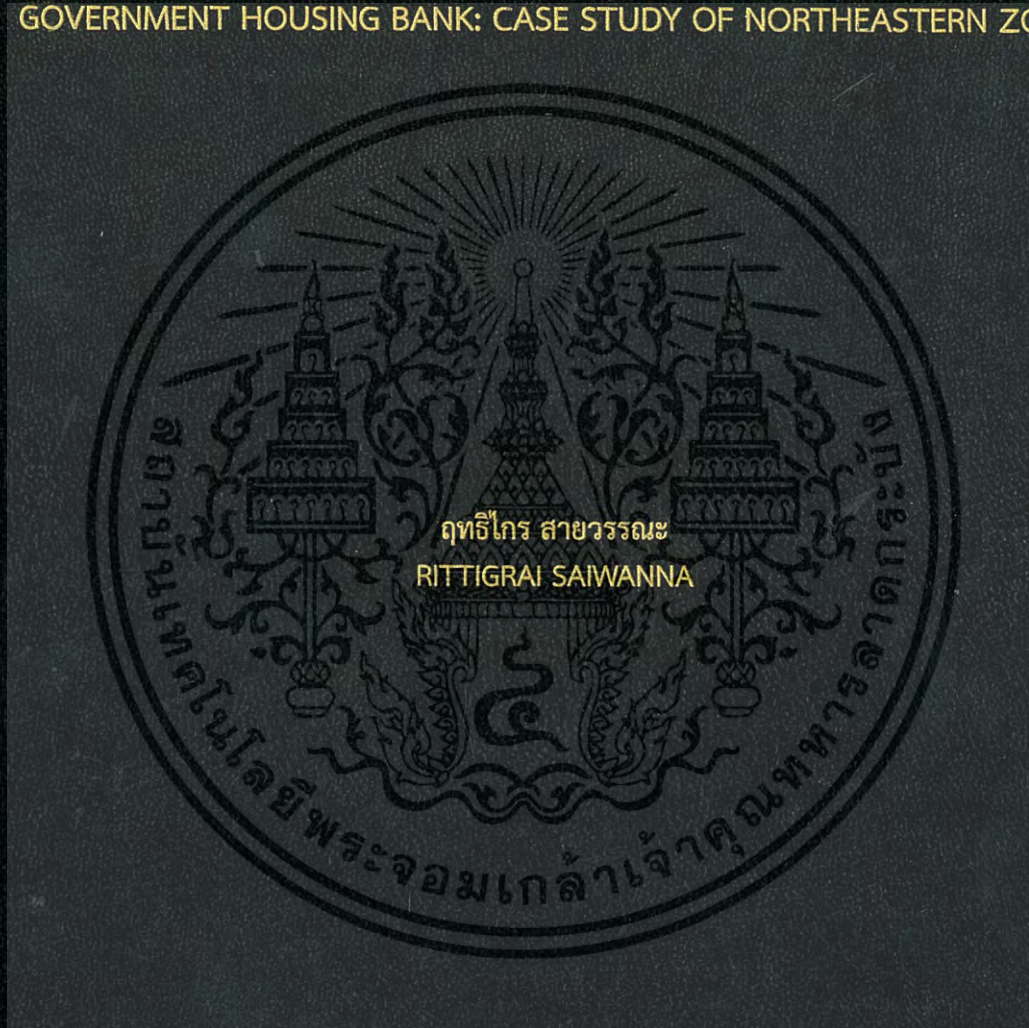


ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา
ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

SATISFACTION OF BRANCHED OFFICERS TO BUILDING AND MAINTENANCE
DIVISION, OFFICE AND BRANCH ADMINISTRATION DEPARTMENT,
GOVERNMENT HOUSING BANK: CASE STUDY OF NORTHEASTERN ZONE



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2560

KMITL-2017-EN-M-090-505

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา
ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

SATISFACTION OF BRANCHED OFFICERS TO BUILDING AND MAINTENANCE
DIVISION, OFFICE AND BRANCH ADMINISTRATION DEPARTMENT,
GOVERNMENT HOUSING BANK: CASE STUDY OF NORTHEASTERN ZONE



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 148744
พิมพ์เดือน,ปี 23 uly. 2560

๒๐๐๒ ๖๖๒๐๙
b.....
f.....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2560

KMITL-2017-EN-M-090-505

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SATISFACTION OF BRANCHED OFFICERS TO BUILDING AND MAINTENANCE
DIVISION, OFFICE AND BRANCH ADMINISTRATION DEPARTMENT,
GOVERNMENT HOUSING BANK: CASE STUDY OF NORTHEASTERN ZONE



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ENGINEERING IN CONSTRUCTION ENGINEERING AND MANAGEMENT
FACULTY OF ENGINEERING
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2017

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

KMITL-2017-EN-M-090-505



COPYRIGHT 2017

FACULTY OF ENGINEERING

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

หัวข้อ ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา
ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา
ธนาอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

Title Satisfaction of Branched Officers to Building and Maintenance Division , Office
and Branch Administration Department, Government Housing Bank : Case
Study of Northeastern Zone

นักศึกษา นายฤทธิไกร สายวรรณะ




รหัสประจำตัว 57601264

ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รศ.ดร.จักรพงษ์ พงษ์เพ็ง

หมายเลขการค้นคว้าอิสระ KMITL-2017-EN-M-090-505

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ		ลายมือชื่อ
รศ.สุวัฒน์	ธีรเศรษฐ์	
ผศ.ดร.วุฒิชัย	ชาติพัฒนานันท์	
รศ.ดร.จักรพงษ์	พงษ์เพ็ง	

วัน / เดือน/ ปี ที่สอบ วันพุธ ที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 เวลา 10.00-11.00 น.
สถานที่สอบ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ห้อง HM-303

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

คณะวิศวกรรมศาสตร์ รับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร. คมสัน มาลีสี)

คณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์

วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขาธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

นักศึกษา

นายฤทธิไกร สายวรรณะ

รหัสประจำตัว

57601264

ปริญญา

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ

พ.ศ.

2560

อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ

รศ.ดร.จักรพงษ์ พงษ์เพ็ง

บทคัดย่อ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงิน สังกัดกระทรวงการคลัง ด้วยเจตนารมณ์ที่สำคัญในการจัดตั้งธนาคารฯ คือเพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยในปี 2559 ครอบคลุม 63 ปี และได้กำหนดให้เป็น “ปีแห่งการให้บริการ” ซึ่งส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาเป็นผู้ให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสำนักงานสาขาฯ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสาขาฯของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความประทับใจแก่พนักงานของธนาคารเอง เมื่อพนักงานของธนาคารเกิดความประทับใจและภูมิใจก็จะส่งผลให้มีการบริการที่ดีกับลูกค้าทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารมากขึ้นซึ่งผู้จัดทำวิจัยค้นคว้าอิสระ เป็นผู้กำกับดูแลพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงใช้พื้นที่ดังกล่าวในการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 ตัวอย่าง จากจำนวนสาขาหลัก 34 สาขา โดยแบ่งความพึงพอใจการให้บริการออกเป็น 3 ด้านคือ การตอบสนองการให้บริการ,ความเชื่อมั่นการให้บริการและความสามารถการให้บริการ จากการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ นั้น ความสามารถการให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือ การตอบสนองการให้บริการและความเชื่อมั่นการให้บริการตามลำดับ ซึ่งทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา และจะเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระเบียบปฏิบัติของธนาคารฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Independent Study	SATISFACTION OF BRANCHED OFFICERS TO BUILDING AND MAINTENANCE DIVISION, OFFICE AND BRANCH ADMINISTRATION DEPARTMENT, GOVERNMENT HOUSING BANK: CASE STUDY OF NORTHEASTERN ZONE
Student	Mr.Rittigrai Saiwanna
Student ID.	57601264
Degree	Master of Engineering
Program	Construction Engineering and Management
Year	2017
Advisor	Assoc.Prof.Dr. Jakrapong Pongpeng

ABSTRACT

Government Housing Bank is a financial institute, belonging to Ministry of Finance. Its important intention is to support people about financial issue to have a living place in 2016, 63th anniversary. Therefore, it's been called "The Year of Service" which Building and Maintenance Division is responsible to deliver a service and maintenance to branch's buildings of GHB. Its purpose is to make a satisfaction survey of branched of officers of GHB in which Building and Maintenance Division's service partly influences the officer satisfaction. When branched officers are impressed and be proud of the service, this will affect to their services as well. They could bring more customers to the bank. The researcher supervise the Northeastern zone; therefore, this zone is selected for the survey. The number of respondents is 181 samples from 34 branches. The satisfaction survey consists of 3 parts : respond of service, confidence of service and service ability. It's been found that the satisfaction of the branched officers to service ability is the most important. The next one is the respond of service and then the confidence of service. These survey's result will be a guideline to adjust and improve the service of Building and Maintenance Division which complies with the GH Bank's policy.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ได้รับความกรุณาจาก รศ.ดร.จักรพงษ์ พงษ์เพ็ญ ท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งคอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือจนสำเร็จได้ด้วยดี ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ประกอบด้วย รศ.ดร.จักรพงษ์ พงษ์เพ็ญ, ผศ.ดร.วุฒิชัย ขาดิพัฒนานันท์, ผศ.นันทวัฒน์ จรัสโรจน์ธนเดช และ รศ.แหลมทอง เหล่าคงถาวร ซึ่งท่านเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ โดยท่านเหล่านี้ได้ถ่ายทอดความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ ความรู้ทั่วไป และประสบการณ์ของท่าน จนสามารถนำมาใช้ในการเรียน การทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างดียิ่ง ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ร่วมเป็นกรรมการในการสอบ

ในการศึกษาวิจัยอิสระเรื่องนี้ จะประสบความสำเร็จไปไม่ได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้จัดการ และพนักงานสาขา ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้ง 34 สาขาในพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลอันมีค่าอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ในหลักสูตรทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียน

ขอขอบคุณ พี่-น้อง ในส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทุกคนที่ให้การสนับสนุนการวิจัยนี้

สุดท้ายต้องขอขอบคุณภรรยาของข้าพเจ้า คุณณิศาภัทร เหล่าขวัญสถิตย์ ที่เป็นเสมือนคู่คิด กำลังใจที่ดีตลอดมาและ เด็กชายตฤณภัทร สายวรรณะ อีกหนึ่งกำลังใจ

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้บิดามารดาและผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกสถาบันที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้า

ฤทธิไกร สายวรรณะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญรูป.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	1
1.2 ปัญหาทางวิจัย.....	1
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.5 วิธีการวิจัย.....	2
1.6 ผลที่ได้รับจากงานวิจัย.....	3
1.7 ประโยชน์และคุณค่าที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	3
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	4
2.1 บทนำ.....	4
2.2 ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	4
2.2.1 โลโก้และสัญลักษณ์ของธนาคาร.....	9
2.2.2 นโยบายคุณภาพ.....	10
2.2.3 การกำหนดให้มีหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของธนาคาร.....	10
2.2.4 ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์.....	10
2.2.5 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ.....	10
2.2.6 การควบคุมภายใน.....	11
2.2.7 การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์.....	11
2.2.8 การดูแลสิทธิของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย.....	11
2.2.9 งานที่ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษารับผิดชอบ.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	13
2.3.2 แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ.....	13
2.3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.4 ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ.....	19
2.3.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ.....	20
2.3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	20
2.3.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	21
2.3.8 การวัดความพึงพอใจ.....	21
2.3.9 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	22
2.3.10 ทฤษฎีคุณภาพบริการ.....	24
2.3.11 องค์ประกอบของการบริการ.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
2.5 บทวิเคราะห์.....	29
2.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	31
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	31
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.2.1 แหล่งข้อมูลที่ให้ในการวิจัย.....	31
3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	32
3.3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3.2 การทดสอบเครื่องมือ.....	34
3.3.2.1 ความตรง (Validity).....	35
3.3.2.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของสเกล (Reliability).....	36
3.4 วิธีการวิเคราะห์ของมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	38
4.1 บทนำ.....	38
4.2 วิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1.....	38
4.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	42
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	47
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	49

เอกสารอ้างอิง.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ภายใต้การคุ้มครองของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในวาระที่ 51 ปีการศึกษา 2561

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก. คำนิยามปฏิบัติการ.....	53
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม.....	56
ภาคผนวก ค. ค่าสหสัมพันธ์ของ Spearman.....	62
ภาคผนวก ง. บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์จำนวน 181 ตัวอย่าง.....	66
ประวัติผู้เขียน.....	89



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยข้อที่ 2.1.....	34
4.1 แสดงจำนวนของแบบสอบถาม.....	38
4.2 แสดงแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4.3 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4.4 แสดงเขตงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.5 แสดงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.6 แสดงรูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
4.7 แสดงต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเหมาฯ.....	41
4.8 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	42
4.9 แสดงค่าระดับความสำคัญและลำดับความสำคัญของความพึงพอใจย่อย.....	43
4.10 แสดงลำดับปัจจัยหลักของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุง ซ่อมแซมสาขา	44



สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 โครงสร้างอาคารอาคารสงเคราะห์.....	8
2.2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม.....	9
2.3 โลโก้ธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	10
2.4 โครงสร้างห่วงโซ่อุปทานของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	30



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา VIII จะต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ด้วยเจตนารมณ์ที่สำคัญในการจัดตั้งธนาคารฯ คือ เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยสมควรแก่อัตภาพ โดยการปล่อยสินเชื่อทั้งระยะสั้นแก่ผู้ประกอบการจัดสรรเพื่อพัฒนาโครงการ และสินเชื่อระยะยาวแก่ประชาชนทั่วไปเพื่อการปลูกสร้าง ซ่อม หรือจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ธอส. ได้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง รวมทั้งการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ และภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยได้จัดทำโครงการ ธอส. - กบข. สำหรับข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. กู้เงินเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยได้ ในวงเงินร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกัน และมีการผ่อนชำระในอัตราก้าวหน้าเพื่อเพิ่มกำลังซื้อให้กับข้าราชการ และที่สำคัญในโอกาสที่ธนาคารดำเนินงานครบรอบ 63 ปี ในปี 2559 ธอส. ได้กำหนดให้เป็น “ปีแห่งการให้บริการ” เพื่อย้ำเจตนารมณ์ของธนาคารฯ ในการช่วยสานฝันของประชาชนชาวไทยให้มีบ้านเป็นของตนเอง และ ธอส. จะมุ่งมั่นดำเนินภารกิจนี้ตลอดไป ให้สมดังคำว่า “ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เต็มใจช่วยเหลือ เพื่อบ้าน เพื่อคุณ” จนทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีฐานะเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย ด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และพร้อมจะอยู่เคียงข้างคนไทยเพื่อคอยให้การสนับสนุนในทุกย่างก้าวสำคัญของชีวิตโดยผูกเป็นพันธกิจของธนาคารในปัจจุบัน “ทำให้คนไทยมีบ้าน” ดังนั้น การปฏิบัติงานทั้งฝ่าย/สำนัก/สาขาของธนาคารจะเกิดสัมฤทธิ์ผลทำให้คนไทยมีบ้านได้ต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญหลายประการเช่น เงินทุน วัสดุ บุคลากร เป็นต้น ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร ธนาคารจะบรรลุวัตถุประสงค์และบรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ ต้องอาศัยทรัพยากรดังกล่าวที่มีอยู่ในหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นแรงขับเคลื่อนให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ที่มุ่งเน้นให้คนไทยมีบ้านควบคู่กับการดำเนินงานทางธุรกิจให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีฝ่ายงานหลายฝ่ายหนึ่งในนั้น คือ ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ทำหน้าที่ปรับปรุง/ซ่อมแซม ควบคุมกำกับดูแลความเรียบร้อยอาคารสถานที่ของธนาคารทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ จากภาวะการแข่งขันทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการทางการเงินได้จากหลากหลายธนาคาร จึงจำเป็นต้องหาวิธีการต่างๆ ในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการให้ประทับใจเลือกใช้บริการของธนาคาร ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความประทับใจแก่พนักงานของธนาคารเอง เมื่อพนักงานของธนาคารเกิดความประทับใจและภูมิใจก็จะส่งผลให้มีการบริการที่ดีกับลูกค้าทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) ต่อการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตให้ไปไซประโยชน์ดานการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจมากที่สุด เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของพนักงานภายในส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ต่อไป

1.2 ปัญหางานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีนักวิจัยหลายที่ได้แสดงถึงความพึงพอใจในการให้บริการ แต่ยังไม่พบว่ามีนักวิจัยท่านใดได้แสดงถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อลดปัญหางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.3.1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

1.3.2 ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

1.3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเรื่องการให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสำนักงานสาขาของ ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาฝ่ายบริหารสำนักงานโดยการขอความร่วมมือจากผู้จัดการสาขาฯ และพนักงานสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

1.4.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจากผลสะท้อนกลับของสาขาฯ ในแต่ละองค์ประกอบว่าเป็นอย่างไร และแสดงผลออกมาในแต่ละปัจจัยย่อยๆ เพื่อให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนขึ้น

1.4.3 ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้จะไม่นำปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้มาพิจารณาประกอบ เช่น ราคาค่าปรับปรุงซ่อมแซมฯ เป็นต้น

1.5 วิธีการวิจัย

1.5.1 ศึกษาวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5.2 ประเมินสรุปประเด็น ปัจจัยต่างๆที่บ่งชี้ถึงความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรม และผลงานวิจัย

1.5.3 ออกแบบสอบถาม บนพื้นฐานขององค์ประกอบทางด้านคุณภาพ

1.5.4 นำส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

1.5.5 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

1.5.6 สรุปผลการศึกษา, ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ผลที่ได้รับจากงานวิจัย

ได้ปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ ตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่มีต่อการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา

1.7 ประโยชน์และคุณค่าที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1.7.1 เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของสาขาฯ ต่อการให้บริการของ ส่วน ก่อสร้างและบำรุงรักษา

1.7.2 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสาขาฯ ต่อการให้บริการของส่วนก่อสร้างและ บำรุงรักษา

1.7.3 ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพึงพอใจของ สาขาฯ

1.7.4 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาในแต่ละองค์ประกอบ หลักกว่าเป็นเช่นใดเพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงขบวนการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของสาขาฯ อย่างสูงสุด

1.7.5 สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงส่วนงานอื่นๆของธนาคารฯที่ ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการสาขาฯรวมถึงการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนและกฎระเบียบต่างๆเกี่ยวกับการ จัดซื้อ จัดจ้างของธนาคารฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 บทนำ

ในการศึกษา"ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงาน สาขา (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์" ได้มีการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากวารสารทั้งในและต่างประเทศ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังกล่าว รวมไปถึงเนื้อหาความสำคัญที่นำมาสร้างกรอบแนวคิดของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 บทนำ
- 2.2 ประวัติ (ความเป็นมา) ของหน่วยงาน
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 บทวิเคราะห์
- 2.6 กรอบแนวความคิด

2.2 ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ถือกำเนิดขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496” เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2496 ให้จัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ” ในการบริหารงานธนาคารได้รับทุน ประเดิมจากกระทรวงการคลังเป็นเงิน 20 ล้านบาท โดยเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้เป็นประธานประกอบพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงได้ถือฤกษ์วันนี้เป็นวันเริ่มดำเนินการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในยุคเริ่มก่อตั้ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีได้เพียงทำหน้าที่เป็น “สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย” เท่านั้น หากยัง ทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดสรรบ้านและที่ดิน” โดยมุ่งจัดสรรที่ดินและสร้างบ้านในลักษณะโครงการอาคารสงเคราะห์เป็นหลัก ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและขยายกิจการก่อสร้างอาคารสงเคราะห์ประเภทเช่าซื้อ โครงการเคหะสถานซึ่งธนาคารได้จัดสร้างขึ้นเป็นบ้าน แบบรวมกลุ่มมีแบบบ้านลักษณะเดียวกัน มีการสร้างถนนและสาธารณูปโภคที่ค่อนข้างสมบูรณ์การออกแบบเป็น “สถาปัตยกรรมแนวสภาวะแวดล้อมสัมพันธ์” เป็นเคหะชุมชนที่อยู่อาศัยที่สมบูรณ์แบบ (Complete Housing Community) และเป็นต้นแบบของ โครงการบ้านจัดสรรในช่วงเวลาต่อมา การดำเนินงานของธนาคาร ในช่วง 20 ปีแรก ดำเนินไปอย่างช้า ๆ เนื่องจากเงินทุนที่จำกัด บทบาทของธนาคารส่วนใหญ่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นการจัดสรรที่ดินและอาคารสงเคราะห์เพื่อการเช่าซื้อ รวมทั้งการให้กู้เงินเพื่อปลูกสร้างบ้าน แก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีบ้านเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองกว่า 7,000 ครอบครัว

เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 316 จัดตั้ง “การเคหะแห่งชาติ” เพื่อจัดระบบงานเกี่ยวกับการจัดให้มีอาคารสงเคราะห์รวมหน่วยงานเกี่ยวกับการเคหะหรืออาคารสงเคราะห์ที่กระจัดกระจายอยู่ในรูปต่าง ๆ ให้เป็นหน่วยงาน เดียวกัน และได้กำหนดให้โอนกิจการทรัพย์สิน สิทธิหนี้และความรับผิดชอบของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เฉพาะที่เกี่ยวกับธุรกิจ ตามมาตรา 27(1) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 ให้แก่การเคหะแห่งชาติกับได้มีการออกประกาศ ของคณะปฏิวัติฉบับที่ 317 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ปรับปรุง กิจการธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้สอดคล้องและประสานกับกิจการของการเคหะแห่งชาติโดยกำหนด “ให้จัดตั้งธนาคารขึ้นเรียกว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อส่งเสริมการนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการจัดให้มีอาคาร และหรือที่ดิน”

พ.ศ. 2516 ธนาคารมุ่งทำหน้าที่ด้านการเงินการธนาคาร โดยการปล่อยสินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัย ทั้ง สินเชื่อระยะสั้นแก่ผู้ประกอบการจัดสรร เพื่อพัฒนาโครงการที่ดินและที่อยู่อาศัย (Housing Project Development Loan หรือ Pre-construction Financing) และสินเชื่อ ระยะยาวแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อการปลูกสร้าง ซื่อ หรือจัดหาที่อยู่อาศัย (Home Mortgage Loan หรือ Post-construction Financing)

มกราคม พ.ศ. 2517 ธนาคารเปิดดำเนินการธุรกิจ “รับฝากเงิน” (Deposit Taking) เป็นครั้งแรก ประกอบด้วยเงินฝาก 3 ประเภท ได้แก่ 1) เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม 2) เงินฝากออมทรัพย์ 3) เงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือนขึ้นไป

พ.ศ. 2522 - 2524 หลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ด้านการเงินการธนาคาร อาทิ การแยกส่วน เงินกู้ที่มีการปล่อยสินเชื่อ เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเงินกู้ทั่วไป และส่วนเงินกู้โครงการ มีการปรับปรุงกระบวนการให้สินเชื่อให้คล่องตัว และพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร ริเริ่มบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (Super Savings Account) ซึ่งได้รับความนิยมและเป็นแหล่งทุน ที่สำคัญของธนาคารต่อเนื่องมาหลายปีและมีการจัดตั้งศูนย์สินเชื่อ (ต่อมายกระดับเป็นส่วนพัฒนาสินเชื่อโครงการ) เพื่อแก้ปัญหา หนี้ค้างโครงการที่อยู่อาศัย โดยทำหน้าที่วิเคราะห์และพิจารณาปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการโครงการ

สิงหาคม 2529 ธนาคารย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนราชดำเนินใน มาให้บริการ ณ สำนักงานเลขที่ 63 ถนนพระรามที่ 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2529 โดยอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ที่ถนนราชดำเนินใน ใช้เป็นที่ทำการของสาขาราชดำเนิน ซึ่งสาขาราชดำเนินนับเป็นสาขาแห่งแรกของธนาคาร และธนาคารได้เริ่มขยายการให้บริการด้วยการเปิดสาขา เปิดให้บริการเคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ (Banking Counter) ตามห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการศูนย์บริการธนาคาร (One Stop Service) ณ ที่ว่าการอำเภอทั่วประเทศ และเปิดให้บริการหน่วยบริการสินเชื่ออีกหลายแห่งเพิ่มมากขึ้น

พ.ศ. 2531 - 2539 เป็นช่วงที่ ธอส. มีความเจริญรุ่งเรืองมาก ผลการดำเนินงานของธนาคารมีการขยายตัวทั้งในด้านปริมาณการให้เงินกู้ที่อยู่อาศัย ส่วนแบ่งตลาด และกำไรสุทธิ รวมทั้งเปิดให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินเชื่อนิววันเสาร์เพิ่มอีก 1 วัน นอกเหนือจากวันทำการปกติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และลดปัญหาด้านการจราจร มีการก่อสร้างสำนักงานใหญ่อาคาร 2 เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และในโอกาสครบรอบการดำเนินการปีที่ 40 เมื่อปีพ.ศ. 2536 ธนาคารได้เปลี่ยนสัญลักษณ์ธนาคาร จาก “รูปวิมานเมฆ” เป็น “รูปสองมือโอบอุ้มบ้าน” เพื่อให้สอดคล้องกับการได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เป็น “รัฐวิสาหกิจที่ดี” ธนาคารได้จัดทำและเผยแพร่ วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ และจัดทำ website : www.ghb.co.th เพื่อนำเสนอข้อมูลด้านที่อยู่อาศัยให้กับผู้สนใจทั่วไป สำหรับบทบาทด้านที่อยู่อาศัยระหว่างประเทศ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้รับการยกย่องจากศูนย์กลางสหประชาชาติว่าด้วยการ ตั้งถิ่นฐานมนุษย์ในปี 2539 ให้เป็น “สถาบันการเงินที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม” นับเป็นความภาคภูมิใจของธนาคารอีกวาระหนึ่ง พ.ศ. 2540 – 2542 ในช่วงปี 2540 - 2542 ประเทศไทยประสบวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้มีบทบาทในการช่วยฟื้นฟูธุรกิจที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์ตามนโยบายของรัฐบาล อาทิ ในช่วงที่สถานการณ์หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) ขยายตัวลุกลามไปทุกสถาบันการเงิน รวมทั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้วย แต่ธนาคารก็ได้แสดงบทบาทนำในเรื่อง การประนอมหนี้และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกค้าผู้กู้เงินซื้อบ้าน โดยมีมาตรการที่ชัดเจน 14 มาตรการ ในการประนอมหนี้ ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าได้อย่างมาก หรือการร่วมมือกับธนาคารออมสิน ให้สินเชื่้อัตราดอกเบี้ยต่ำคงที่ 30 ปี การจัดตั้งสำนักงานตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โครงการสินเชื่อเคหะรวมใจ การจัดทำ website : www.ghbhomecenter.com ที่มีข้อมูลบ้านและที่ดินเพื่อใช้เป็นช่องทางอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ที่ประสงค์จะซื้อบ้านโดยเฉพาะ พ.ศ. 2549 มีการตราพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2549 อันมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารครั้งสำคัญ เนื่องจากพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ได้เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถขยายขอบเขตการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยได้อย่างครบวงจร โดยธนาคารได้สร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อเพื่อคนรักบ้าน” เพื่ออำนวยสินเชื่อแก่ลูกค้าในการนำเงินไปซื้ออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อที่อยู่อาศัย อาทิ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องครัว เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และอื่น ๆ ตามหมวดรายการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด เพื่อให้ ลูกค้าของธนาคาร ได้มีที่อยู่อาศัยที่มีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

พ.ศ. 2550 ธนาคารได้ประกาศภาพลักษณ์ใหม่ภายใต้วิสัยทัศน์ “ธนาคารทันสมัย เพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษ “G H Bank” และได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานโดยเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลัก Core Banking มาใช้ทดแทน ระบบคอมพิวเตอร์เดิม พร้อมปรับโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบ Hub & Spokes มีการรวมศูนย์การวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อ ไว้ที่ Credit Processing Center (CPC) เพื่อให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งธนาคาร สามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้รับรางวัล “รัฐวิสาหกิจดีเด่น” ติดต่อกัน 3 ปี (ปี 2548 ปี 2549 และปี 2550) รวมทั้งยังได้รับ รางวัล Best Practice Certificate, รางวัล The Best Marketing Campaign และรางวัล Boss of The Year 2007 (มอบให้กับ นายชรรค์ประจวบเหมาะ กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พ.ศ. 2556 ธนาคารครบรอบ 60 ปีแห่งการสถาปนาในวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยธนาคารกำหนดให้ปี 2556 เป็น “ปีแห่งการ บริการ” เพื่อให้ ธอส. เป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้า และดำรงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงการริเริ่มนโยบาย การบริหารงาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนาอย่างสร้างสรรค์และใส่ใจในวัฒนธรรมองค์กร” เพื่อนำพองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน และ บรรลุวิสัยทัศน์ “ธนาคารมั่นคง ทันสมัย และเป็นผู้นำสินเชื่อด้านที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร” นอกจากนี้ธนาคารได้จัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อร่วมเฉลิมฉลองในวาระดังกล่าวหลายด้าน ได้แก่ 1. ด้านกิจกรรมตอบแทนลูกค้า มีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เงินฝากและโปรมอชั่นพิเศษ 2. ด้านกิจกรรมโครงการ ธอส. ตอบแทนผู้สังคมด้วยการจัดกิจกรรม CSR ส่งมอบ “ศูนย์การเรียนรู้ประตูสู่อาเซียน” 3. โครงการ ธอส. พัฒนาความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ด้านที่อยู่อาศัยของประชาชน 4. โครงการบ้าน ธอส. เพื่อมนุษยชาติสร้าง - ซ่อมบ้าน 600 หลัง 5. โครงการ 60 ปีบ้านหนังสือ ธอส. ทั่วประเทศ 6. โครงการบ้านน่าอยู่ คุุคลองใสสะอาดกับ ธอส. เป็นต้น

พ.ศ. 2557 จากการดำเนินงานกว่า 61 ปีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ด้วยยอดการปล่อยสินเชื่อในปี 2557 กว่า 142,697 ล้านบาท จากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นเป็นที่ ยอมรับในด้านการสร้างสรรค์กลยุทธ์ธุรกิจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง นิตยสาร Business และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้มอบ รางวัล Thailand Top Company Awards 2014 ประเภทรางวัล Top Business Strategy Award ให้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ นอกจากนี้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังได้รับรางวัล Bank of The Year 2014 จากนิตยสารดอกเบี๋ยและหนังสือพิมพ์ ดอกเบี๋ยธุรกิจ อีกด้วย

พ.ศ. 2558 ธนาคารยังคงดำรงบทบาทในการเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งภารกิจหลัก ของธนาคารในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลางได้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัย เป็นของตนเอง โดยในปี 2558 ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำโครงการ “มาตรการเพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง” และเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงมาตรการดังกล่าว ธนาคารจึงได้จัดงาน “ธอส.มหกรรม ที่อยู่อาศัย-สินเชื่อเพื่อประชาชน” ในพื้นที่ 4 จังหวัดหัวเมืองหลัก ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา จังหวัดเชียงใหม่ และ จังหวัดชลบุรีโดยการจัดงานดังกล่าวได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นจำนวนมาก

พันธกิจ(Mission) : " ทำให้คนไทยมีบ้าน"
 วิสัยทัศน์(Vision) : "ธนาคารที่ดีที่สุด สำหรับการมีบ้าน "
 ค่านิยม (Value) : G-I-V-E

G ยึดมั่นธรรมาภิบาล (Good Governance)
 I สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovative Thoughts)
 V ร่วมใจทำงาน (Value Teamwork)
 E บริการเป็นเลิศ (Excellent Services)



รูปที่ 2.2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

2.2.1 โลโก้และสัญลักษณ์ของธนาคาร

โลโก้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วยส่วนสัญลักษณ์ และตัวอักษรโดยทั้ง 2 ส่วนนี้จะต้องใช้ควบคู่กันเสมอ เพื่อสะท้อนถึงภาพพจน์อันโดดเด่น ในการเป็นสถาบันการเงินดำเนินธุรกิจสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีความมั่นคงทันสมัยและมีมิตรไมตรี

สัญลักษณ์ของโลโก้ธนาคารฯ จะมีรูปทรงที่สื่อถึงพลัง ของการเคลื่อนไหว และความสมดุลย์ ประสานกลมกลืนที่หนักแน่น มั่นคง โดยรูปมือในโลโก้ จะเป็นสัญลักษณ์แทนธนาคาร ที่คอยโอบอุ้ม ประคองบ้านไว้ด้วยสองมือของธนาคาร อันสื่อถึงความมุ่งมั่นของธนาคาร ในการมีส่วนร่วมช่วยเหลือ ประชาชนคนไทย ให้มีที่อยู่อาศัย ด้วยความเอาใจใส่ในปัญหาอย่างใกล้ชิด ประกอบเข้ากับรูปทรงสามเหลี่ยมเลียนแบบทรงจั่ว หลังคาบ้านด้านนอกของกรอบมือด้านบน และด้านล่าง ซึ่งสามารถสะท้อนถึงลักษณะของธุรกิจธนาคาร ในการให้บริการด้านที่อยู่อาศัย ไว้อย่างเด่นชัด ในขณะที่สีส้มจะให้ความรู้สึกอบอุ่นจริงใจ และหนักแน่น คลาสสิกอย่างเป็นทางการ กลมกลืนไปกับการใช้เส้นที่มีน้ำหนัก มั่นคง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.3 โลโก้ธนาคารอาครสงเคราะห์

2.2.2 นโยบายคุณภาพ

ธนาคารอาครสงเคราะห์เป็นธนาคารของรัฐ ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเฉพาะ แต่การดำเนินงานของธนาคารฯ โดยเฉพาะการบริหารกิจการภายในได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบตลอดเวลา 60 ปีที่ผ่านมา เพื่อให้สอดคล้อง และทันต่อการให้บริการประชาชน ที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองซึ่งในแต่ละปีมีอัตราเจริญเติบโตสูงขึ้นทุกปี ดังนั้น การบริหารกิจการของธนาคารฯ ให้มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ให้ได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน ธนาคารฯ จึงได้กำหนดนโยบายในการดูแลกิจการที่ดีไว้ ดังนี้

2.2.3 การกำหนดให้มีหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของธนาคาร

ธนาคารฯ จะจัดให้มีหลักเกณฑ์ และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของธนาคารฯ โดยจะมีการจัดทำเป็น คำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารทุกระดับได้รับทราบแนวนโยบาย ในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารฯ โดยจะกำกับดูแลให้มีการนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลเร็ว

2.2.4 ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์

คณะกรรมการธนาคารฯ มีนโยบายในการกำกับดูแลธนาคารฯ ให้มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นการสร้างวิสัยทัศน์ โดยการมองการสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาว ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยจะรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง อีกทั้งจะกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารฯ และประชาชน มีความเชื่อมั่นต่อผลการดำเนินงานในปัจจุบัน และอนาคตโดยมีการวางแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อความมั่นคงและก้าวหน้าในระยะยาว สามารถแข่งขันได้โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง

การจัดให้มีคณะกรรมการชุดต่างๆ ช่วยคณะกรรมการธนาคารฯ ในการกำกับดูแลกิจการดังนี้

1. คณะกรรมการบริหาร
2. คณะกรรมการตรวจสอบ
3. คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน

2.2.5 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารฯ มีความมุ่งมั่นในการปลูกฝังค่านิยมให้แก่พนักงานของธนาคารฯ อย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยจัดให้มีคณะกรรมการส่งเสริม และรักษาเจตนารมณ์จรรยาบรรณ เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์จรรยาบรรณ ของธนาคารฯ ให้แพร่หลายแก่พนักงาน รวมทั้งกำกับดูแลให้พนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ซึ่งในปี 2547 ธนาคารฯ จะจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านจรรยาบรรณในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้พนักงานของธนาคารฯ ตระหนักถึงการประพฤติตนให้เหมาะสมกับการพนักงานของธนาคารฯ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้ความสำคัญ และสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างจริงจัง

2.2.6 การควบคุมภายใน

ธนาคารฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน ซึ่งจะทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา และเพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการกำกับดูแลคณะกรรมการธนาคารฯ จึงได้มอบหมายให้ คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานระบบการควบคุมภายใน การปฏิบัติงานต่างๆ ของหน่วยงานในธนาคารฯ เพื่อประเมินผล พร้อมทั้งสร้างระบบการสอบทานการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อการดำเนินงาน และรายงานต่างๆ ในงบการเงินของธนาคารฯ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีการทบทวนและจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 โดยธนาคารฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการกำกับการจัดทำระบบการควบคุมภายในตั้งแต่ปี 2545 เพื่อทำหน้าที่กำกับการจัดทำระบบการควบคุมภายในของธนาคารฯ ให้เป็นไปตามระเบียบของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

2.2.7 การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการเกี่ยวโยงกัน

ธนาคารฯ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตั้งแต่ปี 2543 โดยได้มีการออกระเบียบว่าด้วยข้อกำหนดในการห้ามพนักงาน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจของธนาคารฯ ไม่ว่าจะการเป็นผู้ซื้อ ขายสินค้า หรือเป็นเจ้าของโครงการที่เข้ามาขอสินเชื่อหรือขอให้ธนาคารฯ สนับสนุนโครงการ แต่ในปี 2546 คณะกรรมการตรวจสอบได้มีหนังสือสำรวจเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานในธนาคารฯ ทำการสำรวจตนเองว่า การปฏิบัติงานใดที่ผู้ปฏิบัติสงสัยว่า การกระทำนั้นจะทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยมีตัวอย่างอธิบายไว้เพื่อประกอบการพิจารณา อันเป็นการขยายผลจากระเบียบของธนาคารฯ ที่ได้ออกไปแล้วให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเป็นการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจของผู้ปฏิบัติเองในอนาคตข้างหน้า

2.2.8 การดูแลสิทธิของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานของธนาคารฯ ที่ผ่านมา ได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน โดยธนาคารฯ จะดูแลสิทธิของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใต้กรอบการดำเนินงาน จรรยาบรรณของธนาคารฯ และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารฯ จะดูแลและรักษาสีที่พึงมีพึงได้ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งสังคมส่วนรวมในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า กำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานให้ใกล้เคียงกับธนาคารฯ ชื่นนำทั่วไป สรรค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างประชาคมให้น่าอยู่โดยการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดูแลคู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหน้าที่ ด้วยความยุติธรรม และให้การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมต่างๆ

2.2.9 งานที่ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษารับผิดชอบ

วัตถุประสงค์หลักของงาน (Major Job Objectives (Key Result Areas))

บริหารจัดการ บังคับบัญชา ควบคุม วางแผน สอนงาน กำกับ ดูแลการเสนอขออนุมัติ เกี่ยวกับการออกแบบ เพื่อก่อสร้างปรับปรุง และซ่อมแซม อาคารของธนาคารฯ ในสำนักงานใหญ่ สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ ให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคารฯ

บริหารจัดการ ควบคุมดูแลการบริหารให้เข้าพื้นที่อาคาร 2 แก่บุคคลภายนอก และกำกับดูแลบริษัทบริหารอาคารซึ่ง ธนาคารฯ จ้างเหมาเพื่อดำเนินการด้านอำนวยความสะดวกให้แก่ ธนาคารฯ และผู้เช่าพื้นที่ของธนาคารฯ ในทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งใน การบำรุงรักษา อุปกรณ์อาคารของธนาคารฯให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

งานและความรับผิดชอบ (Task and Responsibilities)

1. กำกับดูแลงานออกแบบ และงานก่อสร้าง เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ
 - 1.1 กำกับดูแลงานออกแบบ/ก่อสร้าง โดยวางแผนติดตามการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาให้เป็นไปตามแผน และมีคุณภาพได้ตามที่กำหนดมาตรฐานไว้
 - 1.2 วิเคราะห์ตรวจสอบ เปรียบเทียบ ความถูกต้องของแบบ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้างปรับปรุง และซ่อมแซมติดต่อประสานงานกับผู้รับจ้าง ผู้รับเหมาซ่อมแซมอาคาร บริษัทผู้บริหารอาคาร เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้องตามสัญญา
 - 1.3 ด้านการบริหารข่าวสารข้อมูล ศึกษา ติดตาม ข่าวสาร ความก้าวหน้าด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา รายละเอียด และราคาวัสดุ-อุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และอนาคต
 - 1.4 ติดตามข่าวสารด้านกฎหมาย นโยบายของรัฐ และการตลาดของผู้รับเหมา และผู้ขายวัสดุ อุปกรณ์ก่อสร้าง
 - 1.5 ร่วมประชุม ประสานงานกับบริษัทบริหารอาคาร เพื่อวางแผน ตัดสินใจสั่งการ ในการซ่อมแซมบำรุงรักษา ให้ทันต่อการใช้งาน
 - 1.6 ประชุม ประสานงาน กับฝ่ายต่างๆ เพื่อกำหนดเงื่อนไข ความต้องการให้ชัดเจน ก่อนดำเนินการ
 - 1.7 พิจารณาต่อรอง และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในกรณีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อความในสัญญา
 - 1.8 ชี้แจงให้ข้อมูลการออกแบบ ก่อสร้างปรับปรุงและซ่อมแซม และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ให้ผู้บริหารของธนาคารฯ ในการเสนอขออนุมัติดำเนินการดังกล่าว
 - 1.9 ประชุม ประสานงานร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติเกี่ยวกับเงื่อนไขในสัญญา ก่อนเสนอลงนามสัญญา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กำกับ ดูแลบริษัทบริหารอาคาร ผู้รับเหมา และผู้เช่าพื้นที่ให้ปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อกำหนดในสัญญา
3. กำกับ ดูแล และให้บริการบริษัทผู้เช่าพื้นที่ อาคาร2
4. อื่นๆ ตามคำสั่งที่ได้รับ มอบหมาย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า

Shelly, Maynard W. (1975) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุลดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

Kotler, P. (2003 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพอใจ จึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวังหากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่า ความคาดหวังจะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้า และประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

2.3.2 แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์ จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นัดแผนโบราณในครั้งแรกย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ยังสร้างความไม่อยากใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ได้ก็คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Korman, A.K.ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ (สมศักดิ์ คงเที่ยง. 2542: 161-162)

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Maslow, A. H. (1943: 370-396) เห็นว่าทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่ามนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยแบ่งลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

แบ่งความต้องการของมนุษย์ ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่นๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนในการเป็นเจ้าของ องค์กรยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

Tang, S. L., and Kam, C. W. (1999: 562-574) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยและตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลกระทบต่อของลูกค้าไว้ 8 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (1) มีอาชีพให้บริการ โดยดูที่
 - (1.1) ที่มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือของคำแนะนำโดยมืออาชีพและพนักงาน
 - (1.2) ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและที่ปรึกษาอื่นๆ ตัวอย่างเช่นสถาปนิกและวิศวกรจากสาขาวิชาที่แตกต่างกันและ
 - (1.3) มารยาท ลักษณะของทีมงานมืออาชีพ
- (2) สามารถในการแข่งขันให้บริการ โดยดูที่
 - (2.1) คุณวุฒิทางการศึกษาและเป็นมืออาชีพของมืออาชีพ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค
 - (2.2) ในการแข่งขันของค่าที่ปรึกษา
 - (2.3) ติดตามบันทึกของบริษัทที่ปรึกษาในโครงการที่คล้ายกันและ
 - (2.4) ค่าความนิยมของบริษัท
- (3) บริการตรงต่อเวลาโดยดูที่
 - (3.1) ความรวดเร็วของการตอบสนองต่อคำสั่งและข้อร้องเรียนและ
 - (3.2) ความสามารถที่จะตรงตามกำหนดเวลาของลูกค้า
- (4) คุณภาพดีของการออกแบบ โดยดูที่
 - (4.1) เสร็จสิ้นการรายงานข่าวของการทำงานโดยการเขียนแบบวิศวกรรมและรายงาน
 - (4.2) ความถูกต้องของข้อมูลที่ถ่ายทอดโดยการเขียนแบบวิศวกรรมและรายงาน
 - (4.3) ความสะดวกสบายของความเข้าใจของรายงานแบบวิศวกรรม,และเอกสารสัญญาการผลิตและ
 - (4.4) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของสำนักงานบันทึก
- (5) ความก้าวหน้าของนวัตกรรมโดยดูที่
 - (5.1) การยอมรับของทฤษฎีผู้บุกเบิกในการออกแบบ
 - (5.2) การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นสูงในการออกแบบ
 - (5.3) ค่าเผื่อการนวัตกรรมเทคโนโลยีการก่อสร้างและ
 - (5.4) การพิจารณาความงามของงานที่เสร็จสมบูรณ์ในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (6) ความสมบูรณ์ของการพิจารณาด้านอื่นๆ โดยดูที่
 - (6.1) การพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมในการออกแบบ
 - (6.2) การพิจารณาทางเศรษฐกิจในการออกแบบ
 - (6.3) ค่าเผื่อการบำรุงรักษาต่ำสุดของงานที่เสร็จในอนาคต
 - (6.3) ความน่าเชื่อถือของโครงสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วและ
 - (6.4) สำหรับวัตถุประสงค์
- (7) การสนับสนุนการบริการให้กับลูกค้า โดยดูที่
 - (7.1) พร้อมกับที่พนักงานจะได้มีอาชีพและเข้าถึงได้โดยลูกค้า
 - (7.2) ความกระตือรือร้นของพนักงานมีอาชีพเทคนิคในปัญหาการเลี้ยงดูจากลูกค้า
- (8) กำกับดูแลในขั้นตอนการดำเนินงาน โดยดูที่
 - (8.1) คุณวุฒิทางการศึกษาและเป็นมืออาชีพของเว็บไซต์การกำกับดูแลพนักงาน
 - (8.2) การควบคุมความคืบหน้าของการทำงาน
 - (8.3) การควบคุมค่าใช้จ่ายของการทำงาน;
 - (8.4) การควบคุมคุณภาพของวัสดุและคุณภาพรวมในการทำงานถาวรและ
 - (8.5) ความสมบูรณ์ของการบันทึกเว็บไซต์

Torbica,Z. et.al. (2000) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างบ้านในรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวว่ายังไม่มีวิธีการที่ยอมรับกันทั่วไปในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง แต่ได้เสนอรูปแบบความพึงพอใจของลูกค้าไว้คือ ผลลัพธ์ (รวมถึงการออกแบบและคุณภาพของบ้าน) และการบริการที่ดีนั้น จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า และได้ทำแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วย รายละเอียดทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

- (1) การออกแบบ (Design): ประกอบไปด้วยรายละเอียด 15 รายการ คือ
 - (1.1) ความพึงพอใจต่อแปลนบ้าน
 - (1.2) ความพึงพอใจต่อขนาดและสัดส่วนของแบบบ้าน
 - (1.3) ความพึงพอใจต่อจำนวนของห้องภายในบ้าน
 - (1.4) ความพึงพอใจต่อขนาดของห้อง
 - (1.5) ความพึงพอใจต่อรูปแบบของห้องที่สัมพันธ์กับการใช้ชีวิตประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (1.6) ความพึงพอใจต่อตำแหน่งของห้องที่แตกต่างกัน
- (1.7) ความพึงพอใจต่อพื้นที่ส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว
- (1.8) ความพึงพอใจต่อการออกแบบห้องครัว
- (1.9) ความพึงพอใจต่อการออกแบบห้องน้ำ
- (1.10) ความพึงพอใจต่อจำนวนของห้องน้ำ
- (1.11) ความพึงพอใจต่อความสูงของฝ้าเพดาน
- (1.12) ความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ส่วนตัวภายในบ้าน
- (1.13) พอใจต่อจำนวนและตำแหน่งของเต้าเสียบปลั๊กไฟ
- (1.14) ความพึงพอใจต่อความสว่างหรือแสงในบ้านเวลากลางวัน
- (2) คุณภาพบ้าน (House) : ประกอบไปด้วยรายละเอียด 16 รายการ คือ
 - (2.1) ความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของการประหยัดพลังงานในบ้าน
 - (2.2) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค
 - (2.3) ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาบ้านที่มีราคาต่ำ
 - (2.4) ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการบำรุงรักษาบ้าน
 - (2.5) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายและความพยายามที่จำเป็นเพื่อบำรุงรักษาบ้าน
 - (2.6) ความพึงพอใจต่อการทำงานของเครื่องทำความร้อนและเครื่องปรับอากาศ
 - (2.7) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของวัสดุที่นำมาก่อสร้างบ้าน
 - (2.8) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของวัสดุพื้น
 - (2.9) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของวัสดุที่ใช้ทำผนัง
 - (2.10) ความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของหน้าต่าง
 - (2.11) ความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของประตู

- (2.12) ความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบไฟฟ้า
- (2.13) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของฝีมือ
- (2.14) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานสี
- (2.15) ความพึงพอใจต่อระบบหลังคา
- (2.16) ความพึงพอใจต่อการทำงานฐานราก
- (3) การบริการ (Service) : ประกอบไปด้วยรายละเอียด 21 รายการ คือ
 - (3.1) ขอบเขตที่บริษัทได้ให้ความคาดหวังเริ่มต้นกับลูกค้า
 - (3.2) ขอบเขตที่บุคลากรของบริษัทอยู่ช่วงเวลาเย็นและวันหยุด
 - (3.3) ขอบเขตที่ได้รับการต้อนรับอย่างกระตือรือร้น
 - (3.4) ขอบเขตที่บริษัทได้นำเสนอประโยชน์ขั้นพื้นฐานของบ้าน
 - (3.5) ขอบเขตที่บริษัทชี้ให้เห็นค่าบางสิ่งๆที่ซ่อนในบ้าน
 - (3.6) ขอบเขตที่คุณได้รับการรักษาเหมือนคน ไม่ใช่จำนวน
 - (3.7) ขอบเขตที่บุคลากรบริษัทแสดงความสนใจตัวคนในฐานะความเป็นลูกค้า
 - (3.8) ขอบเขตที่คุณได้สถานที่เงียบสงบในการตัดสินใจ
 - (3.9) ขอบเขตที่บริษัทได้อธิบายทุกขั้นตอนของกระบวนการซื้อและการสร้างบ้าน
 - (3.10) ขอบเขตที่มีการกำหนดไว้ชัดเจนว่าให้คุณติดต่อกับใครในระหว่างการทำงาน
 - (3.11) ขอบเขตที่บริษัทได้อธิบายทุกขั้นตอนเรื่องของการรับประกัน
 - (3.12) ขอบเขตที่บริษัทได้อธิบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ บำรุงรักษา
 - (3.13) ขอบเขตที่บริษัทได้อธิบายถึงรายการต่างๆในบ้าน
 - (3.14) ความพึงพอใจต่อความเป็นมืออาชีพของบุคลากร
 - (3.15) ความพึงพอใจต่อความสามารถ (ทักษะและความรู้) ของบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (3.16) ความพึงพอใจต่อการตอบสนอง (เต็มใจที่จะช่วยและให้บริการที่รวดเร็ว) ของบุคลากร
- (3.17) ความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือ (ความสามารถในการดำเนินการให้สัญญาอย่างน่าเชื่อถือและถูกต้องของบุคลากร
- (3.18) ความพึงพอใจต่อมารยาทของบุคลากร
- (3.19) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากร
- (3.20) ความพึงพอใจต่อการตอบสนองของผู้ที่จะตอบคำถามหรือตอบปัญหา
- (3.21) ทิศนคติความพึงพอใจต่อการบริการลูกค้าของบริษัทต่อลูกค้า (หลังจากที่ย้ายเข้าอยู่)

และได้สรุปความสำคัญไว้คือ การบริการมีความสำคัญที่สุด รองลงมาคือการออกแบบและคุณภาพของบ้านรองลงมาตามลำดับ แต่ผลการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการออกแบบมากที่สุด ตามด้วยความพึงพอใจในคุณภาพบ้าน และมีความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุดตามลำดับ

2.3.4 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 169) ความพึงพอใจต้องศึกษาทั้งในด้านการรับบริการซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการ และด้านผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้ให้บริการ ทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และประเภทของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารกิจการบริการ จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง สภาวะอารมณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินผลคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวข้องของบุคคลในการบริการ ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. 2548: 170-178)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย ดังนี้

1.1 การยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง

1.2 การยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการจะต้องดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

2.3.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ให้บริการสัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

2.3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการจะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ โดยที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

1. คุณภาพและประสิทธิภาพ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่าย โดยผู้ประกอบการกิจการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ
3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้
4. การส่งเสริมและแนะนำบริการ ผู้ประกอบการกิจการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ เช่น ทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการ

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยมีการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกสู่ผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบการกิจการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.3.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นจะมากขึ้นขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการได้ตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ของการมาใช้บริการได้ครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกยินดี มีความสุขในการมารับบริการ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง

2.3.8 การวัดความพึงพอใจ

พงศ์ หรดาล (2545) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติภาวะทางอารมณ์ซึ่งไม่สามารถวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดโดยอ้อม โดยวิธีการวัดความพึงพอใจที่นิยมใช้กันคือ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยการวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถาม และมีผู้พัฒนาแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงาน นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัดการแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

1. การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะคือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (objective survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (descriptive survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วย คำพูดและข้อเขียนด้วยตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระ เป็นข้อมูลที่ได้ ในเชิงคุณภาพ แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.2.1 แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัด ที่วัดความพึงพอใจ ของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

1.2.2 แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาลึกถึงความรู้สึกชอบ พอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

2.3.9 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ สัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้ผู้รับบริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่ จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร จะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

ยูคตี โจซือตรง (2550: 7-8) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มาก ที่สุด คือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (fine irate studio) กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่ มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ใน สภาพที่เหมือนกัน

สุมาลี พรรณนิยม (2547: 33-34) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึง พอใจในการบริการให้แก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า เทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการ ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรง เวลาจะไม่มีมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน สมิต สัจฉกรบ (2543: 11-13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ แต่จะต้องมีหลักในการให้บริการ โดยมีหลักดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการควรคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ดังนั้นจึงพูดได้ว่าคุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นหลักการเบื้องต้นไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามที่กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจบริการให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 18)

Kotler, P (2003: 346) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและเสื่อมสภาพได้ง่ายและไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้น

2.3.10 ทฤษฎีคุณภาพบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพของบริการและมุมมองตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร จากการทําวิจัยการศึกษาลูกค้า โดยทําการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อที่จะพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดระดับคุณภาพบริการ (SERVQUAL) เพื่อวัดระดับการรับรู้ถึงการบริการลูกค้า สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยมีลักษณะดังนี้

1. ความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร (Tangibles)

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนประกอบด้วย

5.1 การเข้าถึงง่าย ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ

5.2 การสื่อสารแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ยังได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการ คือ

รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การทำงานไม่ผิดพลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

5. การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า

3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน / ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ

3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน

4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ

2. เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ

4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

ปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐาน ดังนี้ (รงรอง พนธารุ, 2550: 19-20)

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความมาน้อยของเงื่อนไขบัตรประกันสุขภาพที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ

1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ หมายถึง ปริมาณของการบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการมาขอรับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อขั้นตอนการรอรับการรักษาพยาบาล

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการให้บริการ

2.4 ความมีคุณภาพบริการ หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ หรือผลลัพธ์ของบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกตัญญูในการให้บริการนั้น ๆ

3.2 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้มีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพทุกคนเหมือนกัน

3.3 การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไวเนื้อเชื่อใจได้ และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในส่วนที่ต้องให้การรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่า

2.3.11 องค์ประกอบของการบริการ

วิพุธ อ่องสกุล (2548: 18-19) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นหัวใจของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพราะคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ มียินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของคนใดคนหนึ่งแต่ต้องตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์การโดยรวม ในการทำธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องพยายามที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ และได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพผู้ให้บริการจึงต้องมีลักษณะ 7 ประการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของคำว่า “service” ดังนี้

S คือ ความยิ้มแย้ม (smiling) ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า

E คือ ความรับผิดชอบต้องมาก่อน (early responsibility) เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องรอให้ผู้มารับบริการเอ่ยปากเรียกร้อง พร้อมทั้งจะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาและให้บริการทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

R คือ ความนับถือ (respectful) ผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้มารับบริการไม่ว่าผู้มารับบริการจะอยู่ในฐานะอะไรผู้ให้บริการจะต้องแสดงความนับถือทุกคนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการในฐานะที่เท่าเทียมกัน

V คือ ความสมัครใจ (voluntaries manner) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจและเต็มใจในการให้บริการกับผู้มารับบริการทุกคน มิใช่ทำให้บริการแบบเสียไม่ได้ เพราะผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกคน เพื่อการกลับมาใช้บริการอีกครั้งของผู้ใช้บริการด้วยความประทับใจ

I คือ ภาพลักษณ์ (image enhancing) การที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี และให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือการแบ่งชนชั้นวรรณะ ให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจส่งผลให้ผู้ใช้บริการมององค์กรในแง่ที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการ

C คือ ความมีไมตรีจิต (courtesy) นั่นคือ ผู้ให้บริการต้องมีความอ่อนน้อม อ่อนโยนความเป็นกันเอง ความสุภาพ และมีมรรยาทที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ และให้การต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร พูดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจพร้อมที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดี และเต็มใจ

E คือ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องให้ความสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ต้องแสดงการต้อนรับและกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาและให้บริการทันที

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ที่สุ่มตัวอย่างมา 390 คน และนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอาชีพเท่านั้นที่ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะทางไกลชนบทแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทไม่มีผลกำไรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน และผู้ให้บริการต้องการให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน

ยุวดี ใจซื่อตรง (2550ข) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานจำแนกตามตัวแปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการใช้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาด้วยวิธีแบ่งชั้น จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ ส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการใช้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกัน ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่า ควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วน รวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ รวมทั้งแผ่นพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่าง ๆ ให้ชัดเจน

ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด (2) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และกลับมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมในครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และข้อมูลทุติยภูมิโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารการตีพิมพ์ของหน่วยงานต่าง ๆ การศึกษานี้เน้นการวิเคราะห์การใช้บริการระดับความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการ มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด ในช่วงเวลาเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2550 การเลือกสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยไม่มีกฎเกณฑ์ใด ๆ เพียงแต่หน่วยตัวอย่างนั้นเป็นผู้เข้ามาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด ในวันที่ได้มีการเก็บข้อมูลค่าสถิติ ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของอัตราค่าเฉลี่ยสามารถบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อที่จะสามารถพัฒนาการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น

อรุณี สุขเรือง (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ซึ่งมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอิสระ พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการบริการฝากถอนเงิน และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ และลูกค้ำที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝากต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.5 บทวิเคราะห์

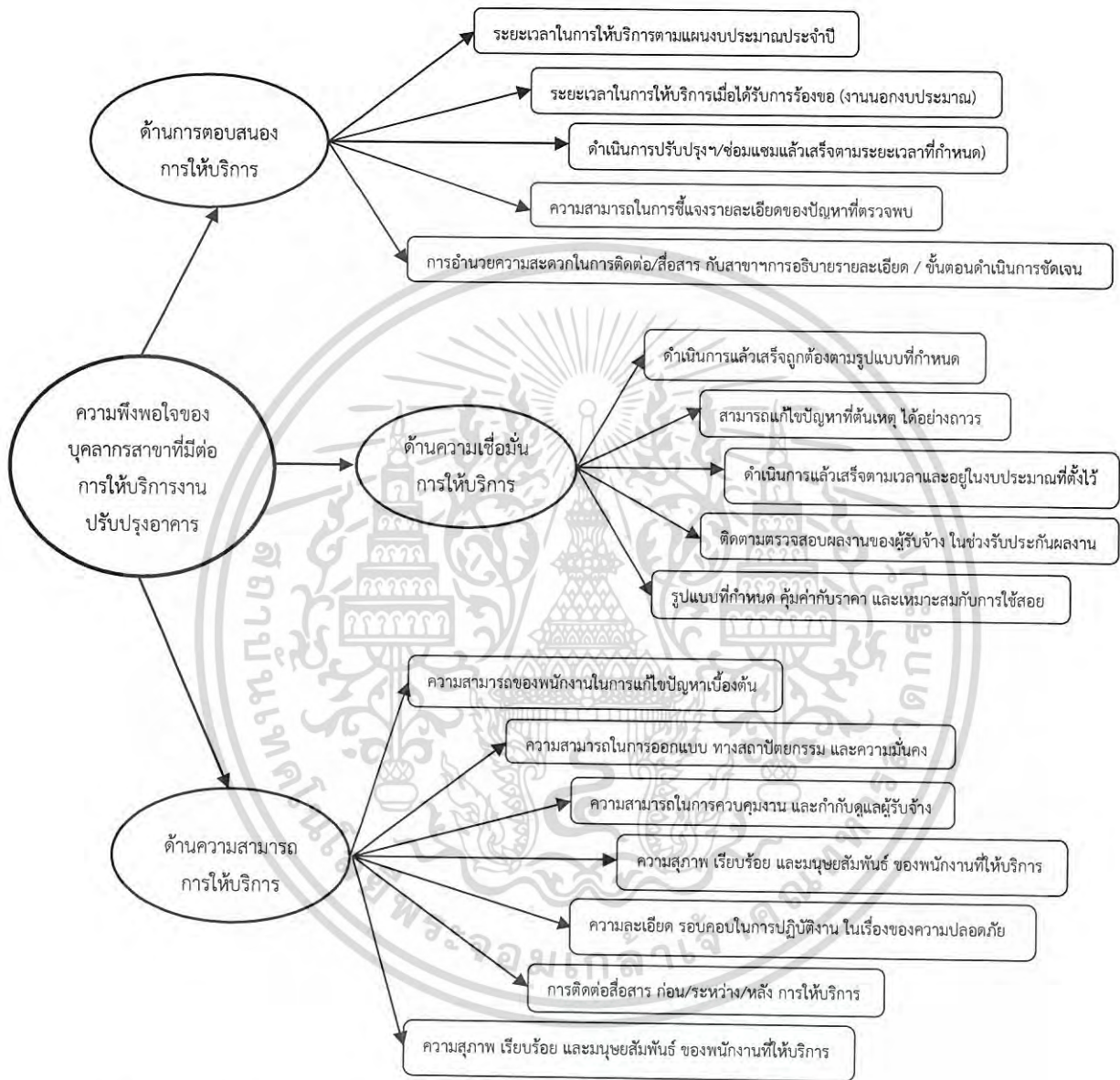
จากการทบทวนวรรณกรรม ที่มีนักวิจัยหลายๆ ท่านในประเทศและต่างประเทศได้ทำการวิจัยและนำเสนอวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ แต่ยังไม่พบว่า มีนักวิจัยท่านใดได้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการวิจัยชิ้นนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตามที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมตามรายละเอียดในหัวข้อที่ 2.3 และ 2.4 สามารถนำมาสร้างกรอบแนวความคิดของปัจจัยต่างๆ ตามที่ได้อธิบายไว้แล้วข้างต้นให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและจะนำเสนอกรอบแนวความคิดดังกล่าวในหัวข้อต่อไป

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ : เพื่อแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

กรอบแนวความคิด : (สามารถศึกษาคำอธิบายปัจจัยได้จากนิยามปฏิบัติการในภาคผนวก ก.)



รูปที่ 2.4 โครงสร้างความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

เพื่อทำการรวบรวมให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขานั้น การดำเนินการวิจัยนี้จึงเลือกใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจัดทำแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อสำรวจระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยแล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นโครงสร้างของปัจจัยที่ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ซึ่งจำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) หมายถึง ข้อมูลไม่ได้เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ในที่นี้คือข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หรือสังเคราะห์แล้วนำมาสร้างกรอบแนวความคิดการวิจัยครั้งนี้
- (2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) หมายถึง เป็นข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมขึ้นมาเป็นครั้งแรกจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เป็นเอกสาร สำหรับงานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามโดยการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างศึกษา คือพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยการเก็บข้อมูลทั้งหมดจำนวน 181 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์โดยใช้หลักการทางสถิติ

3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ไว้ดังนี้

- (1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) ซึ่งมีทั้งหมด 332 คน
- (2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 181 คน จากประชากรทั้งหมด 332 คน โดยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ว่าสามารถเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดได้ โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1970: 886) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดให้มีค่า 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{332}{1 + 332(0.05)^2}$$

$$n = 181.42$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ 181 คนคิดเป็นร้อยละ 54.52 ของจำนวนบุคลากร ผู้วิจัยจึงทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 181 ชุด

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างนั้นกระทำโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเก็บข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งช่วงเวลาในการดำเนินเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2560 ถึง 14 เมษายน พ.ศ. 2560 ซึ่งแบบสอบถามจะไปหาผู้ตอบโดยวิธีการ ดังนี้

- (1) ทำการแจกแบบสอบถามโดยตรงโดยตัวผู้วิจัยเอง
- (2) ส่งแบบสอบถามให้กับสำนักงานเขตทั้ง 4 เขต

3.3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้กำหนดเป็น 2 ส่วนหลักๆ ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ข. ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – end response Question) ได้แก่ เพศ ,ตำแหน่ง ,เขตงานต้นสังกัด, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์ ,รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม และต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเหมาฯ ในฐานะเจ้าของพื้นที่ ดังตัวอย่างคำถามปลายปิดข้อที่ 1.5 “รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม” ดังนี้

- แฟกซ์ โทรศัพท์ อีเมลล์(E-mail) มาติดต่อด้วยตัวเอง

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ ตะวันออกเฉียงเหนือ) ส่วนนี้แยกคำถามออกตามกลุ่มของปัจจัย 3 ด้านและแยกเป็นปัจจัยย่อยตามกลุ่มของปัจจัยนั้นๆคือ ด้านการตอบสนองการให้บริการ,ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสามารถให้บริการ ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ (Rating Scale) โดยใช้
น้ำหนักความสำคัญเฉลี่ยให้ค่าคะแนนคำถามเชิงบวกทุกข้อ (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2540)

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

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาจากข้อความว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด เมื่อรวบรวม
ข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งเป็น 5 ระดับซึ่งมีเกณฑ์ในการ
พิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ย} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ต่ำมาก หรือไม่มีความสำคัญเลย
1.81 – 2.60	ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ต่ำ
2.61 – 3.40	ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น สูง
4.21 – 5.00	ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น สูงมาก

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหาร
สำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) ดังแสดงใน
ตารางตัวอย่างด้านล่างเพื่อขอทราบระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ใน
ลำดับต่อไป และในส่วนนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเพิ่มเติมปัจจัยอื่นๆ หากเห็นว่าปัจจัยที่กำหนด
ไว้ยังไม่ครบถ้วนและในส่วนนี้ยังให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เพิ่มเติมปัจจัยหากเห็นว่าปัจจัยที่กำหนดไว้
ไม่ครบถ้วน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยข้อที่ 2.1

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับของความสำคัญ ต่ำมาก.....สูงมาก				
2.1 ด้านการตอบสนองการให้บริการ					
1) ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี (การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามกำหนดการตามแผนงานปีงบประมาณประจำปี)	1	2	3	4	5
2) ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ) (การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามกำหนดการในส่วนงานที่ไม่ได้ตั้งงบไว้)	1	2	3	4	5
3) ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (การให้บริการงานปรับปรุงเป็นไปตามแผนงาน ตัวอย่างเช่น งานปรับปรุงฯ 60 วันแล้วเสร็จภายใน 60 วัน)	1	2	3	4	5
4) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน (แจ้งเบอร์โทรผู้เกี่ยวข้องในงานปรับปรุงนั้นๆ และอธิบายขั้นตอนในการดำเนินงานปรับปรุงฯ ตัวอย่างเช่น แจ้งขั้นตอนงาน 1.ขออนุมัติหลักการฯ 2.จัดทำราคากลาง 3.จัดหาผู้รับเหมา 4.ดำเนินการปรับปรุงฯ เป็นต้น)	1	2	3	4	5
5) ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ (เมื่อทางส่วนงานก่อสร้างฯได้เข้าให้บริการสามารถชี้แจงรายละเอียดของปัญหาและวิธีการแก้ไขได้ อย่างถูกต้อง)	1	2	3	4	5

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ(ด้านการตอบสนองการให้บริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

3.3.2 การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปสำรวจนั้น จะต้องทำการทดสอบหาความตรง (Validity) และ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.2.1 ความตรง (Validity) หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำของแบบสอบถามที่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเป็นความสามารถของแบบสอบถามที่สามารถสะท้อนความหมายที่แท้จริงของแนวคิดที่ต้องการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์และถูกต้อง โดยกำหนดการทดสอบความตรงเป็น 2 ประเด็น คือ

(1) การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับ สถาปนิกอาวุโส, วิศวกรอาวุโส และผู้จัดการสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 3 ท่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ทดสอบว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือไม่ (ถ้าไม่ควรแก้ไขอย่างไร)
- ปัจจัยที่แสดงในแบบสอบถามเป็นปัจจัยที่บ่งชี้สมรรถนะของวิศวกรสนามในยุคโลกาภิวัตน์หรือไม่
- มีปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมหรือไม่
- ท่านเห็นด้วยกับการจัดกลุ่มปัจจัยตามแบบสอบถามหรือไม่ (ถ้าไม่ควรจะปรับปรุงอย่างไร)

หลังจากการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหากับผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์สูงแล้วก็ปรับแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ แล้วนำแบบสอบถามให้ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปยังตัวอย่างวิจัยจำนวน 10% ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 ชุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างและความเชื่อถือได้ของสเกลที่ใช้วัดปัจจัยต่อ

(2) การทดสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นการทดสอบความสามารถของแบบสอบถามตามโครงสร้างของทฤษฎีด้วยโปรแกรม SPSS โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ของสเปียร์แมน(Spearman's Rank Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale) บางครั้งจึงเรียกว่า สหสัมพันธ์เชิงอันดับ (Rank Correlation) ดังแสดงในสมการที่ 3.1

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2-1)} \quad (3.1)$$

โดยที่ r_s = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของSpearman

d_i = ผลต่างของลำดับที่ของตัวอย่างที่ i

n = จำนวนของข้อมูล

ถ้าค่า r_s เป็นบวกแสดงว่าปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r_s เป็นลบแสดงว่าปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า r_s มีค่าใกล้เคียง +1 หรือ -1 แสดงว่าปัจจัยมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r_s มีค่าใกล้ 0 แสดงว่าปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กันเลยหรือมีความสัมพันธ์น้อย

3.3.2.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของสเกล (Reliability) เป็นการตรวจสอบความสามารถ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของการวัดที่จะให้ผลของการวัดที่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งเลือกใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ดังแสดงในสมการที่ 3.2

$$\alpha = N / (N-1) [1 - \sum \sigma^2 (y_i) / \sigma^2 x] \quad (3.2)$$

หากนำมาใช้กับค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะได้สูตร คือ

$$\alpha = Nr / [1 - r (N-1)] \quad (3.3)$$

โดยที่

N	=	จำนวนของรายการ
$\sigma^2 x$	=	ค่าความแปรผันทั้งหมด
r	=	ผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างรายการแต่ละรายการรวมกัน

จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.962 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าสเกลหรือเครื่องมือวัดมีความน่าเชื่อถือได้ดังที่ระบุใน SPSS Training (2001) หรือค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเข้าใกล้ 1 มากก็จะถือว่าสเกลหรือเครื่องมือวัดมีความน่าเชื่อถือได้สูงมากตามคำกล่าวของ กัลยา วาณิชบัญชา (2551)

หลังจากการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างและความเชื่อถือได้ของสเกลผ่านแล้ว ก็เข้าสู่ขั้นตอนการสำรวจแบบสอบถามจากตัวอย่างวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการสำรวจแล้วทำการวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์เป็นส่วนๆ ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

โดยการวิเคราะห์ในทุกข้อคำถามในส่วนที่ 1 ด้วยหาค่าความถี่ ร้อยละ เปรียบเทียบและการวิจารณ์ผลที่ได้

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2: ระดับความสำคัญของปัจจัยที่บ่งชี้ความพึง

พอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เปรียบเทียบลำดับความมีอิทธิพลของแต่ละปัจจัย

โดยการใช้ตัวชี้วัดระดับความมีความสำคัญ (importance Index) ตามทฤษฎีเทียบเคียงของ Lehmann (1971) ดังแสดงในสมการที่ 3.5

$$\text{ตัวชี้วัดระดับความสำคัญ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ}}{\text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}} \quad (3.5)$$

สำหรับค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญซึ่งเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) ของระดับความสำคัญของปัจจัยจะหาได้จากผลรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างดังแสดงในสมการที่ 3.6 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งเป็นการวัดการกระจายของข้อมูล (Measures of Variability) ถ้าข้อมูลที่มีการกระจายมากจะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าข้อมูลที่มีการกระจายน้อยดังสมการที่ 3.7

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (3.6)$$

โดยที่

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ

x_i = ระดับความสำคัญของปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่

i = กลุ่มตัวอย่างที่ 1, 2, 3, ..., n

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad (3.7)$$

โดยที่

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ

x_i = ระดับความสำคัญของปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

i = กลุ่มตัวอย่างที่ 1, 2, 3, ..., n

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

4.1 บทนำ

หลังจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ใช้บริการส่วนงานก่อสร้างและบำรุงรักษาแล้ว จึงได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ตามหัวข้อหลักของแบบสอบถามที่ตั้งไว้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้สำรวจมีทั้งสิ้น 181 ชุด ได้รับการตอบกลับ 153 ชุด คิดเป็น 84.53% อ้างอิงจาก Babbie (1989) โดยแบบสอบถามถูกส่งไปด้วยวิธีการ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนของแบบสอบถาม

วิธีการ	จำนวนทั้งหมด (ชุด)	ได้คืนหรือตอบคำถาม		ไม่ได้คืนหรือไม่ตอบคำถาม	
		(ชุด)	(%)	(ชุด)	(%)
แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง	30	28	93%	2	7%
ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านสำนักงานเขต	151	125	82.78%	26	17.22%
รวมทั้งหมด	181	153	84.53%	28	15.47%

จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ (สามารถศึกษาข้อมูลที่สำรวจเพิ่มเติมได้จากภาคผนวก ง.) โดยแยกเป็นส่วนๆ ประกอบด้วย

- (1) วิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
- (2) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 : ระดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ที่มีต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา หนาอาคารอาคารสงเคราะห์ โดยเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

4.2 วิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สำหรับพนักงานสาขาตอบ

เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ซึ่งคำถามเหล่านี้ได้ถามเพื่อต้องการทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา หนาอาคารอาคารสงเคราะห์ (เช่นพื้นที่ที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยแสดงในช้อยย่อยของคำถาม ดังนี้ อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 เพศ

 ชาย หญิง

ตารางที่ 4.2 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ชาย	62	41
ผู้หญิง	91	59
รวม	153	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาในการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วยเพศชาย 62 คน (41%) และเพศหญิง 91 คน (59%)

1.2 ตำแหน่ง

 ผู้จัดการสาขา หัวหน้าบริหารจัดการสาขา พนักงานปฏิบัติการด้านการเงิน พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 4.3 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้จัดการสาขา	32	20.92
หัวหน้าบริหารจัดการสาขา	29	18.95
พนักงานปฏิบัติการด้านการเงิน	49	32.03
พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ	43	28.10
รวม	153	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาในการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา 32 คน (21%) หัวหน้าบริหารจัดการสาขา 29 คน (19%) พนักงานปฏิบัติการด้านการเงิน 49 คน (32%) และพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ 43 คน (28%)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 เขตงานต้นสังกัด

- เขต1 สำนักงานเขตอุดรธานี เขต2 สำนักงานเขตขอนแก่น
- เขต3 สำนักงานเขตนครราชสีมา เขต4 สำนักงานเขตอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.4 แสดงเขตงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

เขตงานต้นสังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เขต1 สำนักงานเขตอุดรธานี	35	22.88
เขต2 สำนักงานเขตขอนแก่น	40	26.14
เขต3 สำนักงานเขตนครราชสีมา	39	25.49
เขต4 สำนักงานเขตอุบลราชธานี	39	25.49
รวม	153	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงเขตงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาในการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา อาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วย เขต1 สำนักงานเขตอุดรธานีจำนวน 35 คน (23%) เขต2 สำนักงานเขตขอนแก่นจำนวน 40 คน (26%) เขต3 สำนักงานเขตนครราชสีมา จำนวน 39 คน (25%) และ เขต4 สำนักงานเขตอุบลราชธานีจำนวน 39 คน (25%)

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในอาคารอาคารสงเคราะห์

- น้อยกว่า 1 ปี มากกว่า 1 ปีไม่เกิน 5 ปี
- มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.5 แสดงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในอาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน ธอส.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	17	11.11
มากกว่า 1 ปีไม่เกิน 5 ปี	58	37.91
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	78	50.98
รวม	153	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.6 จากตารางที่ 4.7 แสดงถึงท่านต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง
 เหมาะ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่หรือไม่ ประกอบด้วยต้องการ จำนวน 90 คน (59%) ไม่
 ต้องการจำนวน 63 คน (41%)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนากับแบบสอบถามส่วนที่ 1 ทั้งหมดข้างต้น แสดงให้เห็น
 ถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล ที่ได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีความน่าเชื่อถือได้

4.3 วิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 :

จากข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในคำถามส่วนที่ 2 ทราบระดับของ
 ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ที่มีต่อการบ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุง
 ซ่อมแซมสาขา เมื่อนำมาทดสอบความน่าเชื่อถือของสเกล ด้วยการทำค่าสถิติ Cronbach's Alpha
 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าสถิติ Cronbach's Alpha	จำนวนปัจจัยทั้งหมด
บุคลากรสาขา วิชาการอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) 1	0.875	17

จากตารางที่ 4.8 ความน่าเชื่อถือของสเกล ด้วยการทำค่าสถิติ Cronbach's Alpha ได้
 ค่าสถิติจากกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานจริงในการก่อสร้างเท่ากับ 0.875 จากจำนวนปัจจัยทั้งหมด 17
 ปัจจัย จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 153 คน แสดงว่าสเกลมีความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (ค่า
 Cronbach's Alpha ที่ชี้ว่าสเกลน่าเชื่อถือควรมีค่ามากกว่า 0.7) ระบุใน (SPSS Training, 2001)

4.3.1 การเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของความพึงพอใจย่อย

การเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการบ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากร
 ที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา อาศัยค่าดัชนีชี้วัดระดับความสำคัญ ดังแสดงใน
 สมการที่ 3.5 โดยค่าดัชนีชี้วัดระดับความสำคัญและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความ
 พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา จำนวน 17 ปัจจัย ได้แสดงไว้ใน
 ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าระดับความสำคัญและลำดับความสำคัญของความพึงพอใจย่อย

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติ งานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความสำคัญ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ตัวชี้ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ ที่
สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	3.96	0.857	4.62	1
ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3.80	0.853	4.45	2
ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	3.95	0.891	4.44	3
ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคง แข็งแรง	4.05	0.913	4.43	4
ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3.92	0.924	4.24	5
ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี	3.68	0.871	4.22	6
ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้	3.98	0.949	4.19	7
ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	4.00	0.973	4.11	8
ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	3.84	0.949	4.04	9
ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.90	1.024	3.81	10
ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความปลอดภัย	3.77	1.003	3.76	11
ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ	3.79	1.068	3.55	12
การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	3.78	1.129	3.35	13
รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย	3.65	1.189	3.07	14
การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	3.75	1.284	2.92	15
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาฯการอธิบาย รายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน	3.54	1.267	2.80	16
ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน	3.35	1.210	2.77	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.2 ระดับความสำคัญของปัจจัยหลักที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญโดยแบ่งตามปัจจัยหลักที่บ่งชี้สมรรถนะของวิศวกรสนามในยุคโลกาภิวัตน์ โดยคำนวณน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยได้จากสมการ (3.5) และได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับปัจจัยหลักของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา

ปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ตัวชี้ระดับความสำคัญ	น้ำหนักความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านความสามารถให้บริการ	27.25	42.07%	1
ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	4.24	15.56%	
ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4.43	16.26%	
ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	4.44	16.29%	
ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	4.11	15.08%	
ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความปลอดภัย	3.76	13.80%	
การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	3.35	12.29%	
การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	2.92	10.72%	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ตัวชี้ระดับ ความสำคัญ	น้ำหนัก ความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านการตอบสนองการให้บริการ	18.83	29.07%	2
ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี	4.22	22.41%	
ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ(งานนอกงบประมาณ)	4.45	23.63%	
ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.81	20.23%	
ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ	3.55	18.85%	
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบาย รายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน/	2.80	14.87%	
ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ	18.69	28.86%	3
ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4.04	21.62%	
สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4.62	24.72%	
ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้	4.19	22.42%	
ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน	2.77	14.82%	
รูปแบบที่กำหนด คุ้มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย	3.07	16.43%	

จากตารางที่ 4.10 สามารถนำมาหาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการตามกลุ่มปัจจัยดังนี้ “ด้านความสามารถการให้บริการ” น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 42.07%, “ด้านการตอบสนองการให้บริการ” น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 29.07%, และ “ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ” น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 28.86% ซึ่งพบว่ากลุ่มปัจจัยมีน้ำหนักความสำคัญใกล้เคียงกันนั่นคือ “ด้านการตอบสนองการให้บริการ” กับ “ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ” มีน้ำหนักความสำคัญอยู่ระหว่าง 28.86% - 29.07% เมื่อพิจารณาแยกย่อยทีละกลุ่มปัจจัยโดยเริ่มจากปัจจัยในกลุ่มของ “ด้านการตอบสนองการให้บริการ” มีค่าน้ำหนักความสำคัญอยู่ระหว่าง 10.72% - 16.29% ปัจจัยในกลุ่มของ “ด้านการตอบสนองการให้บริการ” มีค่าน้ำหนักความสำคัญอยู่ระหว่าง 14.87% - 23.63% และปัจจัยในกลุ่มของ “ด้านความเชื่อมั่นการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปเผยแพร่
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการ” มีค่าน้ำหนักความสำคัญอยู่ระหว่าง 14.82% - 24.72% จะเห็นว่าปัจจัย “ด้านความสามารถการให้บริการ” มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสาขาบัญชีให้เห็นว่าความพึงพอใจในด้านความสามารถอย่างมาก เพราะสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการคุณภาพของผลงานและการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้างอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการได้อย่างมาก ส่วนรองลงมาคือ การตอบสนองการให้บริการและความเชื่อมั่นการให้บริการตามลำดับซึ่งทั้งสองด้าน มีค่าน้ำหนักความสำคัญใกล้เคียงกัน ซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ทั้ง สองด้านนี้ให้มากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าความพึงพอใจว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของพนักงานภายในส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ต่อไป โดยสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรสาขาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยเปรียบเทียบลำดับความพึงพอใจของบุคลากร ของแต่ละปัจจัย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถจัดกลุ่มปัจจัยได้เป็น 3 ด้าน และประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 17 ปัจจัย ดังนี้

กลุ่มปัจจัยที่หนึ่ง “ด้านการตอบสนองการให้บริการ” ประกอบด้วย

- 1.ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี
- 2.ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ(งานนอกงบประมาณ)
- 3.ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- 4.ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ
- 5.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน

กลุ่มปัจจัยที่สอง “ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ” ประกอบด้วย

- 1.ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด
- 2.สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร
- 3.ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้
- 4.ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน
- 5.รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย

และกลุ่มปัจจัยที่สาม “ด้านความสามารถการให้บริการ” ประกอบด้วย

- 1.ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 2.ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง
- 3.ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง
4. ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ
- 5.ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องความปลอดภัย
- 6.การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ
- 7.การติดตามผลหลังจากการให้บริการ

การวิจัยเริ่มด้วยทบทวนวรรณกรรม ที่มีนักวิจัยหลายๆ ท่านในประเทศและต่างประเทศได้ทำการวิจัยและนำเสนอวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ แต่ยังไม่พบว่ามิงงานวิจัยใดได้แสดงให้เห็นถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้าง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการวิจัยชิ้นนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เมื่อทำการทบทวนวรรณกรรมแล้ว ทำการวางกรอบแนวคิดของโครงสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)ดังกล่าว โดยอาศัยปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นและความเชื่อของผู้วิจัย จากนั้นได้ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย ซึ่งก่อนนำแบบสอบถามไปสำรวจนั้นได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยทดสอบกับผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูง 3 คน เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้กระชับ ชัดเจนและเข้าใจตรงประเด็นกับการบ่งชี้ความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 18 ชุด เพื่อต้องการนำผลมาทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างและความเชื่อถือได้ของสเกลก่อน ผลการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างโดยการหาค่าความสัมพันธ์ของ Spearman พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยทุกตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของสเกลโดยการหาค่า Cronbach's Alpha ได้ค่า 0.962 แสดงว่าสเกลของแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

การแจกแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัยจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 181 คน ได้รับการตอบ 153 ชุด คิดเป็น 84.53% ซึ่งถือว่าดีเยี่ยม อ้างอิงจาก Babbie (1989) [22] ซึ่งได้แนะนำว่า อัตราการตอบกลับคืนมากกว่า 50% สามารถรายงานได้ ถ้ามากกว่า 60% ถือว่าดี และถ้ามากกว่า 70% ถือว่าดีเยี่ยม

5.1.1 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 5 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่หนึ่ง “สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร” ทั้งนี้

ลำดับที่สอง “ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)”

ลำดับที่สาม “ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง”

อันดับที่สี่ “ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง”

และอันดับที่ห้า “ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น”

ส่วน 3 ลำดับสุดท้าย ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับสุดท้าย คือ ลำดับที่สิบเจ็ด “ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน” เป็นปัจจัยความพึงพอใจที่มีความสำคัญน้อยสุด

ลำดับที่สิบหก “การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน”

และลำดับที่สิบห้า “การติดตามผลหลังจากการให้บริการ”

ด้านปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของ ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด คือ “ด้านความสามารถการให้บริการ” (42.07%) แสดงให้เห็นว่า ส่วนก่อสร้างให้บริการ ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น,การออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคง แข็งแรง,การควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง,มนุษย์สัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ,ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความปลอดภัย, ติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ และการติดตามผลหลังจากการให้บริการ ตรงกับสิ่งที่บุคลากรสาขาคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคลากรสาขา

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

- สำหรับผู้สนใจในงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำปัจจัยดังกล่าวไปทดลองปรับใช้ในโครงการ แล้วทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่บ่งชี้ความพึงพอใจที่ได้นำเสนอ เพื่อพัฒนาโครงสร้างปัจจัยให้เป็นมาตรฐาน
- สำหรับผู้สนใจในงานวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงาน ปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงาน และกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถศึกษาเพิ่มเติมโดยอาจใช้เครื่องมือ วิจัยแบบอื่นในการวิเคราะห์ผล
- สำหรับผู้สนใจงานวิจัยนี้สามารถนำไปต่อยอดหาความสัมพันธ์หรือระดับความมีอิทธิพล ของปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ได้ เช่น ทหาระดับความมีอิทธิพลของสมรรถนะของ ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ เป็นต้น
- สำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจศึกษาโซนภาคเหนือ , โซนภาคกลาง และโซน ภาคใต้ เพราะนำหนักความสำคัญของปัจจัยมีความเป็นไปได้ที่จะแปรเปลี่ยนไปตาม รูปแบบดังกล่าว

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

- จากผลวิจัยที่ออกมาทำให้ทราบถึงความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการต่อ บุคลากร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ผ่านการอนุมัติจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิผลที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรสาขาเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ส่งผลให้หน่วยงาน มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

- หน่วยงานสามารถศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงาน ปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงาน และกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ โชนพื้นที่ภาคเหนือ, โชนพื้นที่ภาคใต้ และ โชนพื้นที่ภาคกลาง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคาร สำนักงานสาขา ซึ่งอาจมีความพึงพอใจแตกต่างกันไป
- เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษาของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้ดำเนินงาน สอดคล้องความต้องการของบุคลากรสาขามากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2551. *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่11. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. *การตลาดสำหรับการบริหาร: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์ หรดาล. 2545. *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- ยุวดี ใจซื่อตรง. 2550. "ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดกรมชลประทาน." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รอรอง พนธรา. 2550. "ความพึงพอใจของชาวไร่อ้อยต่อการบริการของฝ่ายไร่บริษัท น้ำตาลไทย เอกלקษณ์ จำกัด จังหวัดอุดรธานี." วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วิพุธ อ่องสกุลและคณะ. 2548. *การทำคู่มือการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : ก.การพิมพ์.
- วีโรจน์ นิमितโกคานันท์. 2547. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ศิริพร เข้มบุญญฤทธิ์. 2544. "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด." วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. 2542. *หลักการบริหารการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัชฌุกร. 2543. *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุนารี พรรณนิคม. 2548. "พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548. *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณี สุขเรือง. 2546. "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี." วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Babbie. 1989. *The Practice of Social Research*. 5th ed., Wadsworth Publishing, Belmont, CA.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 7th ed., Prentice Hall, : 36.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Lehmann, I.L. and Mehrens, W.A. 1971. *Educational Research: Reading in Focus*.
New York: Holt, Rinehart and Winston.

Maslow, A. H. 1943. *A Theory of Human Motivation*. Originally Published in
Psychological Review, : 370-396.

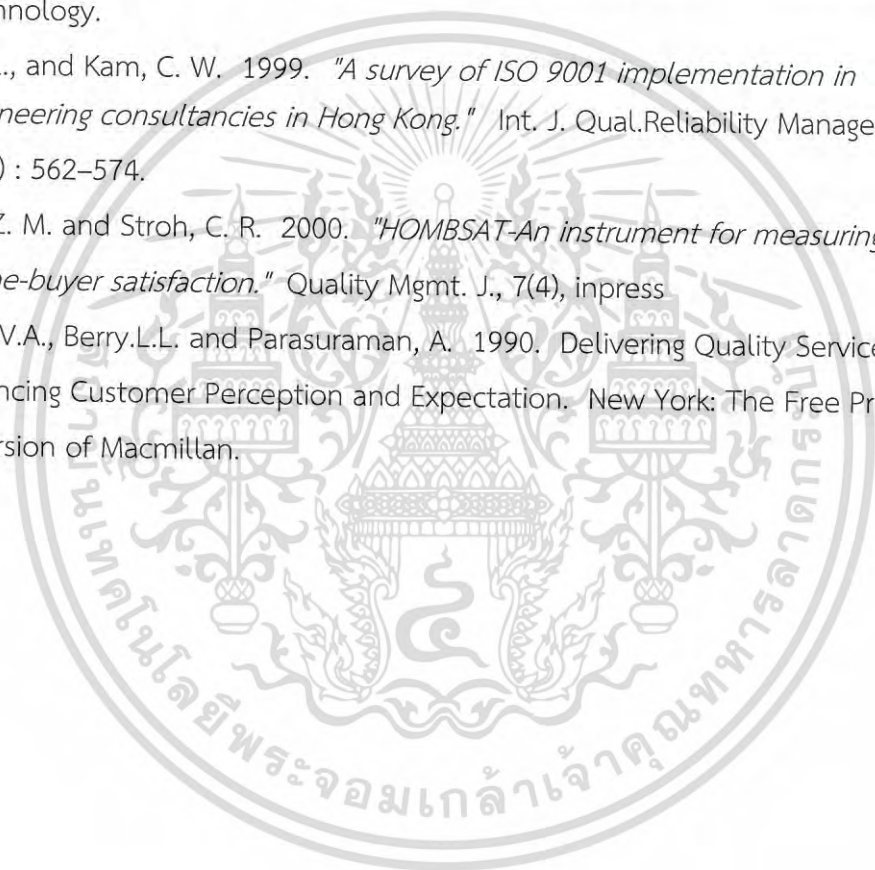
Shelly,Maynard W. 1975. *Responding to Social Change Pennsylvania Work and
Motivation*. New York John Willey and Sons.

SPSS Training. 2001. *SPSS Training Series. IT Services*. Queensland University of
Technology.

Tang, S. L., and Kam, C. W. 1999. "A survey of ISO 9001 implementation in
engineering consultancies in Hong Kong." *Int. J. Qual. Reliability Manager*,
16(6) : 562-574.

Torbica, Z. M. and Stroh, C. R. 2000. "HOMBSAT-An instrument for measuring
home-buyer satisfaction." *Quality Mgmt. J.*, 7(4), inpress

Zeithaml.V.A., Berry.L.L. and Parasuraman, A. 1990. *Delivering Quality Service
Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press-A
Division of Macmillan.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นียมศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของลูกค้าหลังได้รับการหรือระหว่างการใช้บริการ หรือได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอาจสังเกตได้จากการแสดงออกทางสายตา คำพูด หรือพฤติกรรมต่างๆ

- ด้านการตอบสนองการให้บริการ : การให้บริการอย่างรวดเร็ว ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าถูกต้องแม่นยำ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงาน สาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้
 - ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี : การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามกำหนดการตามแผนงานปีงบประมาณประจำปี
 - ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ) : การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามกำหนดการในส่วนงานที่ไม่ได้ตั้งงบไว้
 - ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด : การให้บริการงานปรับปรุงฯเป็นไปตามแผนงาน ตัวอย่างเช่น งานปรับปรุงฯ 60 วันแล้วเสร็จภายใน 60 วัน
 - ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ : เมื่อทางส่วนงานก่อสร้างฯ ได้เข้าให้บริการสามารถชี้แจงรายละเอียดของปัญหาและวิธีการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
 - การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน : แจ้งเบอร์โทรผู้เกี่ยวข้องในงานปรับปรุงนั้นๆ และอธิบายขั้นตอนในการดำเนินงานปรับปรุงฯ ตัวอย่างเช่น แจ้งขั้นตอนงาน 1.ขออนุมัติหลักการฯ 2.จัดทำ ราคาากลาง 3.จัดหาผู้รับเหมา 4.ดำเนินการปรับปรุงฯ เป็นต้น
- ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ : ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาฯ ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้
 - ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด : ให้บริการควบคุมงานปรับปรุงฯ/ซ่อมแซม เป็นไปตามรูปแบบก่อสร้าง
 - สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร : ดำเนินการแก้ปัญหาได้ถูกต้องโดยไม่มีผลกระทบตามมาภายหลัง
 - ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้ : งานปรับปรุงฯเสร็จเรียบร้อยอยู่ในราคาประมาณการที่ตั้งไว้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่มี งานเพิ่ม-งานลด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน : ดำเนินการติดตามผู้รับจ้าง แก้ไข/ซ่อมแซม งานในช่วงเวลารับประกันผลงาน
- รูปแบบที่กำหนด คู่มีค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย : ตัวอย่างเช่น ราคาของเฟอร์นิเจอร์เก้าอี้รองรับลูกค้าบริเวณโถงการเงิน
- ด้านความสามารถการให้บริการ : ทักษะของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขาของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้
 - ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น : ทักษะการแก้ไขงานเบื้องต้นเพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อไปได้
 - ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง : ทักษะในการออกแบบพื้นที่ใช้งานได้อย่างลงตัว
 - ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง : ทักษะการควบคุมงานปรับปรุงก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนงาน
 - ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ : ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม อ่อนโยน ความเป็นกันเอง ความสุภาพ และมีมรรยาทที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ
 - ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความปลอดภัย : อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ
 - การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ : การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อน ดำเนินการปรับปรุง/ระหว่างปรับปรุง/หลังการปรับปรุง
 - การติดตามผลหลังจากการให้บริการ : การติดตามหลังจากงานปรับปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว

บุคลากรสาขา หมายถึง พนักงานและลูกจ้างธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานและลูกจ้างธนาคาร ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ฝ่ายบริหารสำนักงานและกิจการสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการงานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา
ของส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์
(กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังกรุงเทพมหานคร



แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรสาขาที่มีต่อการให้บริการ งานปรับปรุงอาคารสำนักงานสาขา ของ ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (กรณีศึกษาโซนพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีทางเป็นไปได้ที่จะระบุหรืออ้างอิงถึงท่านผู้ตอบแบบสอบถามได้เลย หลังจากที่มีการศึกษานี้เสร็จสิ้นลง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกทำลายทันที การตอบแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ใช้เวลาประมาณ 15-20 นาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาตเห็นาเบเซบระเอยชนตนาการค่า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ขอพระคุณอย่างสูงในการตอบแบบสอบถามของท่าน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำการตอบ: กรุณาเติมคำในช่องว่างและเขียน ✓ ใน ตามความเป็นจริง

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 ตำแหน่ง

ผู้จัดการสาขา

หัวหน้าบริหารจัดการสาขา

พนักงานปฏิบัติการด้านการเงิน

พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ

1.3 เขตงานต้นสังกัด

เขต 1 สำนักงานเขตอุดรธานี

เขต 2 สำนักงานเขตขอนแก่น

เขต 3 สำนักงานเขตนครราชสีมา

เขต 4 สำนักงานเขตอุบลราชธานี

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์

น้อยกว่า 1 ปี

มากกว่า 1 ปีไม่เกิน 5 ปี

มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

1.5 รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม

แฟกซ์

โทรศัพท์

อีเมล(E-mail)

มาติดต่อด้วยตัวเอง

1.6 ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่

ต้องการ

ไม่ต้องการ.

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำแนะนำการตอบ: เพื่อแสดงถึงทัศนคติหรือความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา กรุณาเขียนวงกลม ○ รอบตัวเลข 1 - 5 ที่กำหนดให้เพียงหนึ่งตัวต่อหนึ่งปัจจัย โดยตัวเลขนี้หมายถึง

1 หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น **ต่ำมาก** หรือไม่มีความสำคัญเลย

2 หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น **ต่ำ**

3 หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น **ปานกลาง**

4 หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น **สูง**

5 หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น **สูงมาก**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. มีปัจจัยดังแสดงข้างล่าง ขอทราบระดับของความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ที่มีต่อการบ่งชี้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานปรับปรุงซ่อมแซมสาขา และขอทราบความคิดเห็นและเสนอแนะอื่นๆ ที่ไม่ได้แสดงไว้ แต่ท่านคิดว่ามีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับของความสำคัญ ต่ำมาก.....สูงมาก				
ด้านการตอบสนองการให้บริการ					
1) ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี (การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามกำหนดการตามแผนงานปีงบประมาณประจำปี)	1	2	3	4	5
2) ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ) (การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามกำหนดการในส่วนงานที่ไม่ได้ตั้งบไว้)	1	2	3	4	5
3) ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (การให้บริการงานปรับปรุงฯเป็นไปตามแผนงาน ตัวอย่างเช่น งานปรับปรุงฯ 60 วันแล้วเสร็จภายใน 60 วัน)	1	2	3	4	5
4) ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ (เมื่อทางส่วนงานก่อสร้างฯได้เข้าให้บริการสามารถชี้แจงรายละเอียดของปัญหาและวิธีการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง)	1	2	3	4	5
5) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน (แจ้งเบอร์โทรผู้เกี่ยวข้องในงานปรับปรุงนั้นๆ และอธิบายขั้นตอนในการดำเนินงานปรับปรุงฯ ตัวอย่างเช่น แจ้งขั้นตอนงาน 1.ขออนุมัติหลักการฯ 2.จัดทำราคากลาง 3.จัดหาผู้รับเหมา 4.ดำเนินการปรับปรุงฯ เป็นต้น)	1	2	3	4	5

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ(ด้านการตอบสนองการให้บริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับของความสำคัญ ต่ำมาก.....สูงมาก				
ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ					
1) ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด (ให้บริการควบคุมงานปรับปรุงฯ/ซ่อมแซม เป็นไปตามรูปแบบก่อสร้าง)	1	2	3	4	5
2) สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร (ดำเนินการแก้ปัญหาได้ถูกต้องโดยไม่มีผลกระทบตามมาภายหลัง)	1	2	3	4	5
3) ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้ (งานปรับปรุงฯเสร็จเรียบร้อยอยู่ในราคาประมาณการที่ตั้งไว้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีงานเพิ่ม-งานลด)	1	2	3	4	5
4) ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน (ดำเนินการติดตามผู้รับจ้าง แก้ไข/ซ่อมแซม งานในช่วงเวลารับประกันผลงาน)	1	2	3	4	5
5) รูปแบบที่กำหนด คุ้มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย (ตัวอย่างเช่น ราคาของเฟอร์นิเจอร์เก้าอี้รองรับลูกค้าบริเวณโถงการเงิน)	1	2	3	4	5

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ(ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับของความสำคัญ ต่ำมาก.....สูงมาก				
ด้านความสามารถให้บริการ					
1) ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	1	2	3	4	5
2) ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	1	2	3	4	5
3) ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	1	2	3	4	5
4) ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	1	2	3	4	5
5) ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการปลอดภัย	1	2	3	4	5
6) การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	1	2	3	4	5
7) การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	1	2	3	4	5

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ(ด้านความสามารถให้บริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

The seal of Rajabhat Buriram University is a circular emblem. It features a central five-tiered umbrella (parasol) with a sunburst above it. The emblem is flanked by two traditional Thai stupas. The entire design is set against a background of stylized floral and flame patterns. The text around the border of the seal reads "มหาวิทยาลัยราชภัฏบรียรัมย์" (Mahavithayalai Rajabhat Buriram) at the top and "พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง" (Prachonkhae Jao Kun Thara Ladkrabang) at the bottom.

ภาคผนวก ค.

ค่าสหสัมพันธ์ของ Spearman (The Spearman's Rank
Correlation Coefficient) ของทุกปัจจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.1 แสดงค่าสหสัมพันธ์ของ Spearman (The Spearman's Rank Correlation Coefficient) ของทุกปัจจัย

	ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี	ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน	ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	สามารถแก้ไขปัญหาคือต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้	ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน	รูปแบบที่กำหนด คุ้มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย	ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความปลอดภัย	การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	การติดตามผลหลังจากการให้บริการ
ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี	1.000	.528**	.260**	.097	.334**	.360**	.328**	.289**	.250**	.199	.347**	.296**	.220**	.228**	.301**	.269**	.250**
ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	.528**	1.000	.037	.167*	.255**	.215**	.273**	.316**	.132	.193	.240**	.296**	.221**	.287**	.200*	.156	.136
ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	.260**	.037	1.000	.375**	.217**	.132	.309**	.249**	.217**	.273**	.350**	.228**	.325**	.266**	.368**	.207*	.229**
ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ	.097	.167*	.375**	1.000	.249**	.159*	.139	.323**	.256**	.430**	.293**	.199*	.295**	.482**	.431**	.234**	.249**
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน	.334**	.255**	.217**	.249**	1.000	.247**	.211**	.219**	.178*	.163*	.290**	.331**	.340**	.213**	.247**	.214**	.199*
ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	.360**	.215**	.132	.159*	.247**	1.000	.346**	.229**	.087	.257**	.130	.223**	.260**	.480**	.175*	.199*	.165*
สามารถแก้ไขปัญหาคือต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	.328**	.273**	.309**	.139	.211**	.346**	1.000	.258**	.219**	.147	.233**	.297**	.207*	.341**	.332**	.302**	.266**

(มีความสัมพันธ์ร่วมที่ระดับความเชื่อมั่น 95% , มีความสัมพันธ์ร่วมที่ระดับความเชื่อมั่น 99%)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

	ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี	ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน	ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้	ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน	รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย	ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการความปลอดภัย	การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	การติดตามผลหลังจากการให้บริการ
ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้	.289**	.316**	.249**	.323**	.219**	.229**	.258**	1.000	.251**	.243**	.231**	.279**	.211**	.334**	.327**	.124	.227**
ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน	.250**	.132	.217**	.256**	.178	.087	.219**	.251**	1.000	.151	.266**	.209**	.329**	.179*	.246**	.262**	.184*
รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย	.199*	.193	.273**	.430**	.163	.257**	.147	.243**	.151	1.000	.287**	.118	.224**	.304**	.404**	.189*	.239**
ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	.347**	.240**	.350**	.293**	.290**	.130	.233**	.231**	.266**	.287**	1.000	.540**	.227**	.254**	.278**	.318**	.297**
ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	.296**	.296**	.228**	.199*	.331**	.223**	.297**	.279**	.209**	.118	.540**	1.000	.226**	.299**	.249**	.197*	.370**
ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	.220**	.221**	.325**	.295**	.340**	.260**	.207*	.211**	.329**	.224**	.227**	.226**	1.000	.267**	.252**	.331**	.141
ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	.228**	.287**	.266**	.482**	.213	.480**	.341**	.334**	.179*	.304**	.254**	.299**	.267**	1.000	.366**	.258**	.153

(* มีความสัมพันธ์ร่วมที่ระดับความเชื่อมั่น 95%,** มีความสัมพันธ์ร่วมที่ระดับความเชื่อมั่น 99%)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

	ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณประจำปี	ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับสาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการชัดเจน	ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้	ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วงรับประกันผลงาน	รูปแบบที่กำหนด คำนึงกับราคา และเหมาะสมกับการใช้สอย	ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง	ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ	ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความปลอดภัย	การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	การติดตามผลหลังจากการให้บริการ
ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่องความปลอดภัย	.301**	.200*	.368**	.431**	.247**	.175*	.332**	.327**	.246**	.404**	.278**	.249**	.252**	.366**	1.000	.241**	.259**
การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การให้บริการ	.269**	.156*	.207*	.234*	.214*	.199*	.302**	.124*	.262**	.189**	.318**	.197*	.331**	.258**	.241**	1.000	.384**
การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	.250**	.136*	.229**	.249**	.199*	.165*	.266**	.227**	.184*	.239**	.297**	.370**	.141*	.153*	.259**	.384**	1.000

(* มีความสัมพันธ์ร่วมที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, ** มีความสัมพันธ์ร่วมที่ระดับความเชื่อมั่น 99%)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์

	ชุดที่ 1	ชุดที่ 2	ชุดที่ 3	ชุดที่ 4	ชุดที่ 5	ชุดที่ 6	ชุดที่ 7
เพศ	2	2	2	2	1	1	1
ตำแหน่ง	3	3	3	3	1	3	4
เขตงานต้นสังกัด	2	2	1	4	3	2	2
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	2	3	2	3	3	2
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	3	2	3	2	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	2	1	2	1	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	4	5	4	5	4	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	4	5	4	5	5	3
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	4	5	4	4	4	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	5	4	5	4	5	4	3
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	4	5	4	5	5	3
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	3	5	3	5	4	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุได้อย่างถาวร	4	3	4	4	5	4	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	4	5	4	4	5	4
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	5	3	5	4	4	5	3
B5รูปแบบที่กำหนด คุ้มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	4	5	3	5	5	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	5	4	4	3	5	5	3
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	5	3	3	3	5	5	3
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	4	4	3	4	5	3
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	3	3	4	5	5	3
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	3	3	4	5	4	3
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	3	3	3	4	5	3
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	3	3	3	4	5	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 8	ชุดที่ 9	ชุดที่ 10	ชุดที่ 11	ชุดที่ 12	ชุดที่ 13	ชุดที่ 14
เพศ	2	1	2	2	1	2	2
ตำแหน่ง	4	4	4	2	4	2	4
เขตงานต้นสังกัด	1	2	2	3	4	3	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	3	2	3	2	2	2
รูปแบบการให้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	2	2	2	3	3	2
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	1	1	1	2	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	5	5	5	3	4	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	4	5	5	3	4	3
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4	4	5	5	3	4	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	5	5	5	3	4	5
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	4	5	4	3	4	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	5	5	5	5	4	5	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	5	4	4	4	4	5	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	5	5	5	4	4	5	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	4	4	5	4	5	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	5	5	4	3	5	5
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	5	5	5	3	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	5	5	4	4	4	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	5	5	5	4	4	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	5	5	5	4	5	5
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	5	5	4	4	5	5
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	5	5	5	3	5	4
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	4	5	5	3	4	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 15	ชุดที่ 16	ชุดที่ 17	ชุดที่ 18	ชุดที่ 19	ชุดที่ 20	ชุดที่ 21
เพศ	2	1	1	2	2	1	1
ตำแหน่ง	3	2	3	1	4	2	1
เขตงานต้นสังกัด	2	3	4	2	2	3	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	3	2	2	1	2	3
รูปแบบการให้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	4	2	3	3	3	2	2
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	1	1	1	1	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	2	4	4	4	4	4	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	4	5	3	4	4	3
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	5	5	4	4	2	3
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	3	4	4	3	4	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	2	5	4	5	4	3	3
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	2	5	4	4	4	3	5
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	3	5	4	3	4	5	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	2	5	4	3	3	4	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	3	5	4	4	5	4	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	5	5	4	5	1	5
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	2	5	4	4	5	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	3	5	4	4	5	3	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	3	5	4	4	4	4	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	2	5	4	3	5	3	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	2	5	4	3	4	3	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	3	5	5	3	4	4	4
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	1	5	5	3	4	5	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 22	ชุดที่ 23	ชุดที่ 24	ชุดที่ 25	ชุดที่ 26	ชุดที่ 27	ชุดที่ 28
เพศ	1	1	2	2	1	2	2
ตำแหน่ง	3	1	2	4	3	4	2
เขตงานต้นสังกัด	2	4	4	3	4	2	2
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	3	3	3	3	2	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	3	3	2	2	2	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	1	2	1	1	1	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	5	4	4	5	4	3	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	4	5	4	3	4	3
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	5	4	5	5	5	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	5	4	5	5	5	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	5	5	3	5	5	5	3
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	5	3	3	5	4	5	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	5	4	4	5	4	5	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	5	5	5	4	4	4	4
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	5	4	4	4	4	5	3
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	5	4	4	4	5	4	4
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	5	5	5	5	4	5	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	5	5	4	5	5	5	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	5	4	5	5	5	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	3	5	5	5	5	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	4	3	4	4	5	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	2	5	5	5	5	3
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	5	4	4	4	5	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 29	ชุดที่ 30	ชุดที่ 31	ชุดที่ 32	ชุดที่ 33	ชุดที่ 34	ชุดที่ 35
เพศ	2	1	2	1	1	1	1
ตำแหน่ง	4	4	4	4	3	1	1
เขตงานต้นสังกัด	4	3	1	1	1	1	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	3	2	2	2	3	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	3	3	3	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	2	1	1	1	1	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	5	5	4	4	4	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	5	5	3	4	3	3
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4	4	4	5	5	5	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	5	5	4	4	4	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	4	5	5	4	5	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	5	5	4	3	5	5	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	5	4	4	5	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	5	5	5	5	5	3	4
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	4	4	4	4	5	3
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	5	4	4	4	2	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	5	5	5	4	4	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	5	5	5	4	5	4	3
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	5	4	4	4	5	3
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	5	4	5	5	4	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	5	5	4	3	4	3
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	4	5	4	4	4	3
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	4	4	4	4	5	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 36	ชุดที่ 37	ชุดที่ 38	ชุดที่ 39	ชุดที่ 40	ชุดที่ 41	ชุดที่ 42
เพศ	1	2	2	1	1	1	1
ตำแหน่ง	2	2	3	3	1	4	1
เขตงานต้นสังกัด	1	1	1	1	1	1	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	3	2	1	1	1	2
รูปแบบการให้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	2	3	3	4	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	1	1	1	1	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	4	3	2	3	2	5
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	3	4	3	3	2	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	5	3	4	4	3	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	4	4	3	3	3	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	5	2	2	3	3	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	2	4	4	3	5
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	5	4	2	4	3	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	4	3	3	3	4	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	5	4	3	4	3	4
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	3	2	4	4	3	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	4	2	2	5	3	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	5	2	3	4	3	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	5	3	4	5	3	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	4	4	2	4	3	5
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	5	4	3	3	4	5
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	4	4	2	3	5	2	3
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	3	3	4	4	3	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 43	ชุดที่ 44	ชุดที่ 45	ชุดที่ 46	ชุดที่ 47	ชุดที่ 48	ชุดที่ 49
เพศ	1	1	1	2	2	2	2
ตำแหน่ง	3	4	4	4	3	3	3
เขตงานต้นสังกัด	1	1	1	1	1	1	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	1	3	2	2	3	2
รูปแบบการให้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	2	2	2	2	2	2
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	2	2	2	2	2	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	4	3	4	3	4	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	3	3	3	3	4	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	4	3	4	3	4	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	3	3	4	3	4	5
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	3	4	3	4	3	4	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	4	4	4	4	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	4	4	3	4	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	3	5	3	4	4	4
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	3	5	4	3	4	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	4	4	4	3	4	4
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	4	5	3	4	4	5
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	4	4	3	3	4	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	3	4	4	3	4	4	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	4	4	4	4	4	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	3	4	5	4	3	4	5
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	4	5	5	4	3	4	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	5	5	4	3	4	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 50	ชุดที่ 51	ชุดที่ 52	ชุดที่ 53	ชุดที่ 54	ชุดที่ 55	ชุดที่ 56
เพศ	1	2	2	1	2	2	2
ตำแหน่ง	3	2	1	2	3	4	1
เขตงานต้นสังกัด	1	1	4	4	1	1	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	2	3	3	1	2	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	2	3	3	2	3	4
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	2	1	2	1	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	5	4	4	4	3	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	5	5	4	4	4	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4	4	3	5	4	4	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	4	5	5	4	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	5	3	4	4	5	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	2	5	4	3	3
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	3	4	4	5	4	5	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	4	5	5	4	4	3
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	3	4	5	3	4	3	4
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	3	4	3	3	4	4	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	3	4	3	3	5	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	3	4	4	4	5	4	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	4	5	4	5	4	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	5	4	5	5	5	5
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	5	4	5	4	4	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	3	5	5	5	5	5	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	3	4	5	4	4	3	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 57	ชุดที่ 58	ชุดที่ 59	ชุดที่ 60	ชุดที่ 61	ชุดที่ 62	ชุดที่ 63
เพศ	2	1	1	2	1	1	2
ตำแหน่ง	3	1	1	4	3	4	4
เขตงานต้นสังกัด	1	4	4	1	1	1	1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	3	3	2	2	3	2
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	3	4
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	2	1	1	2	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	5	3	4	4	2	4	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	4	4	4	2	2	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	4	4	4	4	3	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	5	4	3	5	2	2	2
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	5	3	4	4	3	3	3
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	3	4	4	3	5	2
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	4	5	3	3	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	5	4	3	5	5	3	3
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	4	4	4	4	2	2
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	3	4	4	4	4	4
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	5	4	3	5	5	2	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	3	4	4	2	3	3
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	4	4	4	3	4	2
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	3	3	5	2	3	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	3	4	4	4	2	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	4	4	5	4	3	4
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	4	4	4	2	4	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 64	ชุดที่ 65	ชุดที่ 66	ชุดที่ 67	ชุดที่ 68	ชุดที่ 69	ชุดที่ 70
เพศ	1	2	2	1	1	2	1
ตำแหน่ง	3	3	4	3	1	4	4
เขตงานต้นสังกัด	1	1	2	2	2	2	4
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	1	3	2	3	2	1
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	2	3	2	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	1	1	2	2	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	3	3	3	3	4	5
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	2	4	3	3	3	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	2	4	2	2	4	2	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	3	3	3	4	3	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	3	2	3	3	3	4	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	5	2	3	2	2	3	3
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	3	4	2	3	2	3	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	2	3	4	4	3	4	3
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	4	2	4	4	4	3
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	3	4	2	3	2	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	3	4	3	3	4	3	5
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	2	3	4	3	3	4	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	3	2	4	3	4	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	3	3	2	4	3	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	3	4	3	4	2	2	5
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	3	4	2	2	3	4	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	2	4	3	4	4	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 71	ชุดที่ 72	ชุดที่ 73	ชุดที่ 74	ชุดที่ 75	ชุดที่ 76	ชุดที่ 77
เพศ	2	2	1	1	2	2	1
ตำแหน่ง	4	1	1	3	4	1	1
เขตงานต้นสังกัด	4	2	2	2	2	2	2
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	3	3	2	3	3	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	3	2	2	4	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	1	2	2	1	1	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	1	2	2	2	5	5
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	2	2	3	2	4	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	1	2	2	1	2	3
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	5	1	2	1	2	1	2
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	5	1	2	1	1	3	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	2	2	2	1	5	2
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	3	1	1	2	4	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	3	1	1	2	3	4
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	1	2	2	2	2	1	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	2	2	2	2	5	4
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	2	1	1	1	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	2	1	2	1	5	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	1	1	2	2	3	3
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	2	2	1	1	3	3
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	3	2	1	2	1	2	5
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	2	1	1	1	1	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	1	1	1	1	5	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 78	ชุดที่ 79	ชุดที่ 80	ชุดที่ 81	ชุดที่ 82	ชุดที่ 83	ชุดที่ 84
เพศ	1	2	2	1	2	2	1
ตำแหน่ง	1	1	4	3	3	3	2
เขตงานต้นสังกัด	2	2	4	4	2	2	2
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	3	1	2	2	2	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	2	3	2	2	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	1	1	2	2	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	3	2	3	4	4	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	4	3	4	3	4	3
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	2	2	3	5	5	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	1	2	5	1	5	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	2	5	5	2	4	4	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	5	3	5	5	3	5	5
B2สามารถแก้ไขปัญหาด้านเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	5	5	4	4	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	3	4	5	5	4	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	1	1	2	3	3	4	4
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	2	3	3	4	3	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	2	3	3	3	5	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	3	4	3	5	4	3	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	3	4	5	4	4	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	3	5	5	5	5	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	3	3	4	3	5	4	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	5	4	2	3	4	4
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	5	4	2	4	3	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 85	ชุดที่ 86	ชุดที่ 87	ชุดที่ 88	ชุดที่ 89	ชุดที่ 90	ชุดที่ 91
เพศ	1	2	1	2	1	2	1
ตำแหน่ง	1	3	4	3	1	3	3
เขตงานต้นสังกัด	2	2	4	2	2	2	4
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	1	2	2	3	2	1
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	1	3	2	3	2	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	2	2	2	1	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	4	5	4	5	3	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	4	4	4	5	3	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4	4	3	4	4	4	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	5	2	5	5	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	5	3	5	5	4	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	5	4	4	4	5
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	2	4	5	5	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	4	4	4	5	4	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	3	4	1	4	4	4	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	4	3	4	4	4	5
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	4	1	4	4	4	3
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	5	4	4	4	5	3
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	5	4	4	5	4	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	4	5	5	5	5	5
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	4	5	5	5	4	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	4	4	4	4	4	5	4
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	4	5	4	4	4	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 92	ชุดที่ 93	ชุดที่ 94	ชุดที่ 95	ชุดที่ 96	ชุดที่ 97	ชุดที่ 98
เพศ	1	2	2	2	2	2	2
ตำแหน่ง	3	4	4	4	3	2	2
เขตงานต้นสังกัด	2	2	4	2	2	2	2
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	1	2	2	3	3	2
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	2	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	2	1	2	2	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	4	3	4	3	3	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	4	3	3	4	4	4
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	4	4	4	5	5	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	3	4	5	4	4	5	5
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	4	5	5	3	3	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	3	4	4	4	3	4	3
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	4	4	4	3	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	4	3	4	5	4	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	4	3	5	3	5	4
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	4	3	4	5	5	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	4	5	5	4	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	3	4	5	5	3	3	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	3	4	5	5	4	4	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	3	4	4	4	5	5	3
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	4	3	5	5	4	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	3	4	5	4	2	5	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	4	4	5	4	3	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 99	ชุดที่ 100	ชุดที่ 101	ชุดที่ 102	ชุดที่ 103	ชุดที่ 104	ชุดที่ 105
เพศ	2	2	2	2	2	2	2
ตำแหน่ง	3	4	2	1	3	4	1
เขตงานต้นสังกัด	2	2	3	3	3	3	3
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	3	2	3	2	3	3
รูปแบบการให้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	2	1	1	2	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	3	4	5	4	4	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	4	5	4	4	5	5
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	5	3	3	2	2	3
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	5	4	2	3	4	2
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	2	3	5	5	5	4	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	4	5	4	5	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	5	5	3	4	5	3	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	3	2	5	5	5	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	5	4	1	5	4	5	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	3	5	1	2	1	1	1
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	2	4	4	4	4	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	5	4	5	5	4	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	3	5	3	3	3	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	5	3	5	4	5	2
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	3	2	3	2	3	3
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	5	4	5	4	3	1
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	3	4	1	3	5	2	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 106	ชุดที่ 107	ชุดที่ 108	ชุดที่ 109	ชุดที่ 110	ชุดที่ 111	ชุดที่ 112
เพศ	1	1	2	2	2	2	2
ตำแหน่ง	2	4	3	4	2	3	1
เขตงานต้นสังกัด	3	3	3	3	3	3	3
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	2	3	3	3	3	3
รูปแบบการให้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	1	1	1	1	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	4	5	4	4	4	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	3	4	3	4	4	5
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5	5	5	5	5	4	3
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	1	1	4	2	1	2	2
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	2	2	3	3	5	3	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	5	2	4	4	4	4	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	5	5	5	4	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	3	3	3	5	5	3
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	2	5	5	2	4	5	2
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	1	1	2	4	2	3	1
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	5	4	5	4	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	5	4	5	3	5	5	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	3	5	4	4	3	5	3
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	3	4	3	3	4	4
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	4	4	3	4	3	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	3	5	5	2	1	2
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	2	3	5	5	2	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 113	ชุดที่ 114	ชุดที่ 115	ชุดที่ 116	ชุดที่ 117	ชุดที่ 118	ชุดที่ 119
เพศ	1	2	1	2	1	1	2
ตำแหน่ง	2	3	3	4	4	1	2
เขตงานต้นสังกัด	3	3	3	3	3	3	3
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	2	2	2	2	3	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	2	1	2	2	1	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	3	3	5	5	4	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	3	3	5	5	4	4
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	4	4	3	4	3	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	2	5	5	1	2	5	5
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	5	2	4	4	3	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	2	3	5	5	3
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	5	3	3	4	4	5	3
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	2	5	5	5	4	4
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	2	5	4	4	5	5	2
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	1	1	1	2	4	4	5
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	5	4	4	5	3	5	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	5	4	5	5	3	5	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	5	3	3	4	3	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	5	4	4	4	4	3
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	3	2	2	3	4	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	4	1	5	5	5	4	2
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	3	2	5	5	5	5	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 120	ชุดที่ 121	ชุดที่ 122	ชุดที่ 123	ชุดที่ 124	ชุดที่ 125	ชุดที่ 126
เพศ	1	2	2	2	2	2	1
ตำแหน่ง	3	1	2	1	1	2	3
เขตงานต้นสังกัด	3	3	3	3	3	3	3
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	3	3	2	3	3	1
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	3	2
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	1	2	1	1	1	2
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	2	5	2	4	4	5	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	2	5	3	3	4	5	4
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	5	4	5	5	4	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	3	4	1	1	1	2	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	3	4	5	2	5	3	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	3	4	5	2	3	5	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	3	4	4	4	4	5	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	5	3	3	2	4	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	5	5	1	5	5	4	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	1	2	1	1	4	4
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	5	4	4	5	5	3
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	5	5	5	5	5	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	4	3	4	4	4	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	4	4	4	3	3	5
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	3	5	2	4	2	3	3
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	4	1	5	2	5	2
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	2	3	5	5	4	5	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 127	ชุดที่ 128	ชุดที่ 129	ชุดที่ 130	ชุดที่ 131	ชุดที่ 132	ชุดที่ 133
เพศ	1	2	2	2	1	1	1
ตำแหน่ง	3	4	4	3	3	4	2
เขตงานต้นสังกัด	3	4	4	4	3	3	3
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	1	2	2	1	3	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	2	3	2	2	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	1	1	1	2	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	3	3	3	3	4	2	3
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	3	4	3	3	4	2	4
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4	2	5	3	5	5	2
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	1	4	4	3	4	1
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	2	5	5	4	5	5	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	3	4	5	4	4	4	2
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	3	4	4	5	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	5	4	4	3	5	5	3
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	4	4	2	4	2	2	5
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	4	2	3	5	3	1
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	5	3	4	4	4	3	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	5	4	4	4	3	4	4
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	2	5	5	3	5	4	5
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	3	3	5	2	2	5	3
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	2	3	4	4	5	2
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	4	5	4	5	5	5	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	5	1	3	5	1	5	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 134	ชุดที่ 135	ชุดที่ 136	ชุดที่ 137	ชุดที่ 138	ชุดที่ 139	ชุดที่ 140
เพศ	1	2	2	2	2	2	1
ตำแหน่ง	1	2	2	2	2	2	1
เขตงานต้นสังกัด	3	3	4	4	4	4	4
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	3	2	3	3	2	3	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	2	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	1	1	1	1	1	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	5	2	4	4	3	5
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	5	5	5	5	4	4
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	4	4	5	3	3	5
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรงพบ	1	2	5	3	4	4	4
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	2	3	4	4	5	2	4
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	5	3	3	4	5	4
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	5	5	4	5	2	4	5
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	4	2	4	5	5	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	1	2	4	5	4	4	4
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	3	5	5	3	3	4
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	3	3	5	3	3	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	3	3	5	4	5	4	3
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	4	4	4	5	4	4	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	5	4	4	4	5	3
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	2	4	5	5	5	4	5
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	5	1	3	3	3	4	5
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	2	2	4	5	4	5	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 141	ชุดที่ 142	ชุดที่ 143	ชุดที่ 144	ชุดที่ 145	ชุดที่ 146	ชุดที่ 147
เพศ	2	1	2	2	1	2	2
ตำแหน่ง	4	4	2	3	1	3	3
เขตงานต้นสังกัด	4	4	4	4	4	4	4
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	2	3	2	3	2	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	2	3	2	3	2	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	1	1	1	1	1	2	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	2	3	4	4	3	3	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	4	4	3	3	4	4	5
A3ดำเนินการปรับปรุงฯ/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	3	4	5	2	5	3
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	4	2	3	3	5	5	3
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	3	4	4	3	4	2	5
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	4	4	4	4	5	3	3
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	4	4	4	5	3	4	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	3	3	3	4	4	5	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	2	4	4	3	3	2	1
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	4	2	5	3	5	4	3
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	4	5	4	4	4	4
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	3	5	5	5	5	5	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	5	3	3	5	3	3	3
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4	5	4	4	5	5	2
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	5	3	5	3	5	4	4
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	4	4	4	4	4	1	2
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	4	2	3	5	3	5	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง.1 บันทึกผลแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์ (ต่อ)

	ชุดที่ 148	ชุดที่ 149	ชุดที่ 150	ชุดที่ 151	ชุดที่ 152	ชุดที่ 153
เพศ	2	2	2	2	2	2
ตำแหน่ง	3	3	4	2	2	1
เขตงานต้นสังกัด	4	4	4	4	4	4
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	3	3	3	3	3
รูปแบบการใช้บริการปรับปรุง/ซ่อมแซม	3	3	3	3	3	3
ต้องการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง เหมาฯ ในฐานะ เจ้าของพื้นที่	2	2	1	2	1	1
A1ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนงบประมาณ ประจำปี	4	3	4	3	3	4
A2ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ (งานนอกงบประมาณ)	5	4	2	4	4	5
A3ดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3	5	5	5	5	4
A4ความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ที่ตรวจพบ	2	2	5	4	5	5
A5การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ/สื่อสาร กับ สาขาการอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนดำเนินการ ชัดเจน	4	3	2	4	3	3
B1ดำเนินการแล้วเสร็จถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	3	5	4	3	3	3
B2สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ได้อย่างถาวร	5	4	5	3	4	4
B3ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้	4	5	4	5	5	5
B4ติดตามตรวจสอบผลงานของผู้รับจ้าง ในช่วง รับประกันผลงาน	1	2	5	2	5	3
B5รูปแบบที่กำหนด คุ่มค่ากับราคา และเหมาะสม กับการใช้สอย	2	3	3	4	3	5
C1ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เบื้องต้น	4	5	3	4	3	5
C2ความสามารถในการออกแบบ ทางสถาปัตยกรรม และความมั่นคงแข็งแรง	4	4	3	5	4	5
C3ความสามารถในการควบคุมงาน และกำกับดูแล ผู้รับจ้าง	3	3	2	4	5	4
C4ความสุภาพ เรียบร้อย และมนุษยสัมพันธ์ ของ พนักงานที่ให้บริการ	5	5	4	3	4	5
C5ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ของความปลอดภัย	4	2	5	5	4	3
C6การติดต่อสื่อสาร ก่อน/ระหว่าง/หลัง การ ให้บริการ	1	1	1	2	4	2
C7การติดตามผลหลังจากการให้บริการ	3	2	4	4	2	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล นายฤทธิไกร สายวรรณะ
 วัน เดือน ปีเกิด 29 พฤษภาคม 2524 ที่ลพบุรี
 ที่อยู่ บ้านเลขที่ 44/111 หมู่บ้านรุ่งเรือง ซอยประชาอุทิศ5/1
 ถ.ประชาอุทิศ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง
 กรุงเทพมหานคร 10200

ประวัติการศึกษา 2548 สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต
 สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ประสบการณ์ทำงาน
 พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน พนักงานสัญญาจ้าง ตำแหน่งสถาปนิก ฐานอาคารอาคารสงเคราะห์
 พ.ศ. 2551 – 2555 ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายออกแบบ
 บริษัท บุญถาวรเซรามิก 2000 จำกัด
 พ.ศ. 2549 – 2550 ตำแหน่ง สถาปนิก บริษัท ดอทตี้ไซท์ จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้