

ความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการ
ให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน
The Satisfaction of the Office of the Narcotics Control Board's officers to
provide services for verifying financial transactions data with the Government
Savings Bank

พรชัย ทินบัตร์¹ เกษม สวัสดิ์²

Pornchai Tinnabat,¹ Kasem Swasdee²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จำนวน 310 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) วิธีแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample Test: t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเชิงส่วน (Partial Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก (mean = 8.45, standard deviation: S.D. = 1.62) เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรม

ทางการเงินกับธนาคารออมสิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (mean = 8.31, S.D.=1.54) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน พบว่าปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับสูง ($r = .768$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการสื่อสาร ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ($r = .365$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ : ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ในด้านของการสื่อสารของพนักงานแก่บุคคลภายนอกให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การตรวจสอบธุรกรรมทางการเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240
Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10240

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240
Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10240

* To whom correspondence should be addressed. e-mail: kasem250088@gmail.com

ABSTRACT

In this study, the researcher aimed to study on 1) the level of overall satisfaction and sorting according to the demography factors by the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank, 2) the level of the importance of the supporting factors influencing to the satisfaction level of the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank, 3) the relationship between the supporting factors and the satisfaction level of the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank. The sample group in this study was 310 officers of the Office of Narcotics Control Board selecting by Non-Probability Sampling and Convenience Sampling. The research tool was the

questionnaire, the statistics used for analyzing data were percentage, means, frequencies and SD. The independent Sample Test: T-test, One-way ANOVA and Partial Correlation Coefficient were applied in the statistic test. The study found that 1) the level of overall satisfaction of the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank had the means at "High" level (mean = 8.45, standard deviation: S.D. = 1.62). the differences of sexes, ages and education level had not made any differences to the satisfaction level of the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank. By the way, the differences of the working duration made the differences on the satisfaction level of the Office of the Narcotics Control Board's office with the statistical significance at .05, 2) the level of the importance of the supporting factors influencing to the satisfaction level of the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank totally was at "Very High" level (mean = 8.31, S.D. = 1.54), 3) according to the relationship between the supporting factors and the satisfaction level of the Office of the Narcotics Control Board's officer to provide services for verifying financial transactions data with the Government Savings Bank, the study found that the supporting factor on the process which had positive result was at "High" level ($r = .768$) with the statistical significance at .05 as well as the communication which had positive result was at "Low" ($r = .365$) with the statistical significance at .05. Suggestion: The officer should emphasize the communication between themselves and the clients more frequently.

KEYWORD: Satisfaction, Verifying financial transactions data, Office of the Narcotics Control Board

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์การแข่งขันทางด้านธุรกิจ ตัวชี้วัดที่สำคัญคือ กำไร การให้บริการ และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งจะต้องสร้างความประทับใจในทุกๆ ภาคส่วน ดังนั้น “การบริการ” มีความสำคัญอย่างยิ่ง ส่งผลต่อความสำเร็จ ความมั่งคั่งและยั่งยืนขององค์กร (Kouthouris et al, 2005) [1] คุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ มีมิติที่สำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการประกอบด้วย 5 ด้านหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนอง ความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การส่งมอบการบริการในแต่ละครั้ง เต็มไปด้วยคุณค่าและความพึงพอใจภายหลังได้รับบริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการในทุกครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวบุคลากรหรือผู้ให้บริการถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบการบริการในทุกช่วงของกระบวนการให้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการ ก่อนการให้บริการ ระหว่างการส่งมอบบริการ และภายหลังการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงศักยภาพของการบริการและความคุ้มค่าที่ลูกค้าจะได้รับ หากผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญและมุ่งเน้นกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ จะมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น หากธุรกิจสามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ย่อมส่งผลให้ข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นลดน้อยลง และยังแสดงถึงความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการรวมถึง ภาพลักษณ์ของธุรกิจที่ดีและควรค่าแก่การจดจำ คุณภาพการบริการถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน สามารถสร้างความโดดเด่นและแตกต่าง จากคู่แข่งได้อย่างชัดเจน เพราะคุณภาพการบริการที่แตกต่างบนพื้นฐานของความต้องการของลูกค้า นั้น ยากที่ธุรกิจคู่แข่งจะเลียนแบบได้

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้องค์กรทุกแห่งในประเทศไทยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จากการวิจัยของ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) [2] รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการเพื่อปรับเปลี่ยนระบบบริหารภาครัฐไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยให้ความสำคัญกับความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความประหยัดของการดำเนินงาน ดังนั้นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจึงให้ความสำคัญกับการวัดและประเมินผลงาน เพื่อให้เกิดการแข่งขันและพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ในทุกๆ องค์กรได้มีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยทั้งนี้เพื่อการก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อความก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่ง แต่สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยนั่นก็คือ การให้บริการ โดยให้นิยามตามความหมายก็คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อเกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีต่อองค์กรเรา ด้วยเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการล้วนเป็นเครื่องมือที่จะสนับสนุนงานด้านต่างๆ อาทิเช่น งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารองค์กร งานสารบรรณ งาน

ลูกค้าสัมพันธ์ งานตรวจสอบธุรกรรมทางการเงิน งานสวัสดิการและคุณภาพชีวิต ฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้วยกันทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแก่ลูกค้า การให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนการให้บริการแก่พนักงาน ดังนั้น ถ้ามีระบบการบริการที่ดี มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีตามไปด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน

นิยามศัพท์

1) ประชากรศาสตร์ ยึดถือตามความหมายของ สันทัต เสริมศรี (สันทัต เสริมศรี, 2539) [3] หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่นๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา ภาษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการทำงาน อาชีพ และรายได้ ในการวิจัยครั้งนี้นำมาเฉพาะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

2) ปัจจัยสนับสนุน ยึดถือตามความหมายของ ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2554) [4] หมายถึง ปัจจัยสนับสนุนที่เป็นทัศนคติในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานที่มีปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง กระตุ้น ส่งเสริมการแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอย่างเหมาะสม สิ่งจูงใจทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จ

3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ยึดถือตามความหมายของ สมชาย กิจยรรยง (สมชาย กิจยรรยง, 2555) [5] หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว และต้องเชื่อถือได้ ซึ่งก็คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้บริการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service) (2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร (3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบ

แผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

4) ด้านคุณภาพในการให้บริการ ยึดถือตามความหมายของ Oliver (Oliver, 1993) [6] หมายถึง คุณภาพของข้อมูลที่ส่งให้หน่วยงานในการตอบรายงานการตรวจสอบ ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และตรงตามวัตถุประสงค์ มีความพร้อมในการให้บริการ สะดวก รวดเร็วที่เป็นเป็นรูปธรรม ควรมีส่วนอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการให้บริการ แก่ลูกค้า เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แอปพลิเคชัน และเทคโนโลยีอื่นๆ

5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ยึดถือตามความหมายของกองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ (กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่, 2552) [7] หมายถึง การให้บริการด้านบุคคลจะต้องสร้างความรู้สึกรับรู้ว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อตำหนิหรือข้อบกพร่องในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคลากรมีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล สีสหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ มีการแสดงออกที่เป็นมิตรเปิดเผยและจริงใจ ปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น ตอบสนองความต้องการของประชาชน รู้จักหักทลายให้เหมาะสมแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ไม่พูดมากแต่พูดให้เกิดประโยชน์ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ที่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำนวน 1,265 คน (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, 2564) [8] ประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตามความหมายของ Morse (Morse, 1958:19) [9] หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น Vroom (Vroom, 1964) [10] หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคดีด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคดีด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง Kotler and Armstrong (2002) [11] หมายถึง พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของ

ทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's theory motivation, 1970) [12] อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) หมายถึง มนุษย์แต่ละคนมีศักยภาพพอสำหรับที่จะชี้นำตัวเอง มนุษย์ไม่อยู่นิ่ง แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ ที่แวดล้อมและแสวงหาความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองทั้งในส่วนดีส่วนบกพร่อง รู้จักจุดอ่อนและความสามารถของตนเอง เขาได้อธิบายว่า “มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อนจึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับ ประกอบด้วยกล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้นตามลำดับ กล่าวคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานในลำดับต่ำที่สุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกว่ากายก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบายนั่นเอง ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ก็เกิดขึ้น ซึ่งหมายถึง ความปลอดภัยทางด้านร่างกายที่ต้องการได้รับความคุ้มครองมิที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจปราศจากความกลัว การสูญเสียภัยอันตราย และยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจการมีงานที่มั่นคง และการมีเงินเก็บออมด้วย ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและเป็นผู้ที่มีความสำคัญในกลุ่มความต้องการมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีบุคคลยอมรับนับถือ ต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น ได้รับการยกย่องจากคนอื่น เมื่อทำงานสำเร็จต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่นใจในตนเองและรู้สึกว่าคุณค่า และมีเกียรติ ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - Actualization) เป็นความต้องการในลำดับขั้นสูงสุด เมื่อคนได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว ความต้องการต่อมาก็คือ พัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็นต้องการที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายของชีวิตตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต ชลธิชา ศรีบำรุง (ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557) [13] ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยแบ่งลักษณะ การบริการออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (The speed of service) หัวใจของการให้บริการ คือ การต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายการให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ

การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีกด้วย (2) คุณภาพในการให้บริการ (Quality of service) สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือ คุณสมบัติโดยรวม ของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Service provider) คือการสร้างและพัฒนาตัวบุคคลผู้ให้บริการ จะต้องสร้างความรู้สึกรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อน่ารังเกียจในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาท บุคลากรมีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล และความรู้ความสามารถในการให้บริการในเรื่องนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านกระบวนการ (Process) ความหมายของ สมิต สัจฉกร (สมิต สัจฉกร, 2548) [14] หมายถึง กรรมวิธี หรือลำดับการกระทำที่ดำเนินต่อเนื่องกันไปจนสำเร็จลง การให้บริการที่ดี จำต้องมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาการบวนการ หรือระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย และให้ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (1) จัดกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว (2) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน (3) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ได้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการให้บริการในครั้งต่อไป (4) ฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ให้เกิดผลสำเร็จ พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

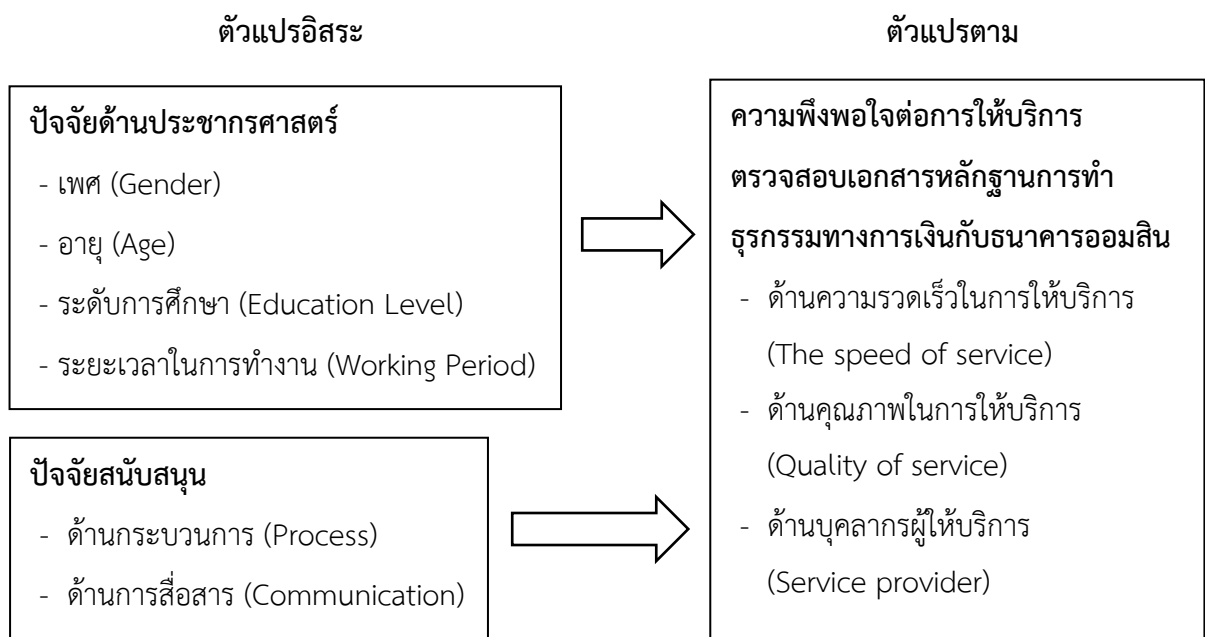
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร ตามความหมายของ ประมว สตะเวทิน (ประมว สตะเวทิน, 2533) [15] นักวิชาการด้านการสื่อสาร ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก ในที่นี้จะจำแนกประเภทของการสื่อสารโดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกตามกระบวนการไหลของข่าวสารซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือ ลักษณะของการสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารในทิศทางเดียวโดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับสาร การสื่อสารในลักษณะนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic Needle Theory) เช่น การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน (Mass Media) แขนงต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสารวารสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ซึ่งล้วนมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จึงจำเป็นต้องใช้ทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ร่วมกัน จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสารได้มากกว่า

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1) เพศต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2) อายุต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3) ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4) ระยะเวลาในการทำงานต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 5) ปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สมมติฐานที่ 6) ปัจจัยสนับสนุนด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน



ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ เจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จำนวน 1,265 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) วิธีแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยอาศัยการแนะนำของบุคลากรต่อๆ กันไป ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Yamane (Yamane, 1970 อ้างใน Tangkhunsombat, 2021) [16] กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น มีลักษณะเป็นข้อคำถามที่ใช้คัดกรองเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ผู้วิจัยพัฒนามาจากทฤษฎีปัจจัยประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎีของ สมิต สัจฉกร หมายถึง กรรมวิธีหรือลำดับการกระทำที่ดำเนินต่อเนื่องกันไปจนสำเร็จลง ด้านการสื่อสาร ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎีการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ของ ปรมะ สตะเวทิน รูปแบบคำถามจะเป็นแบบระดับการวัด 10 ระดับ มีความหมาย คือ 0.00 ไม่มีเลย 0.01 - 2.00 ต่ำที่สุด 2.01 - 3.00 ต่ำมาก 3.01 - 4.00 ต่ำ 4.01 - 5.00 ค่อนข้างต่ำ 5.01 - 6.00 ปานกลาง 6.01 - 7.00 ค่อนข้างสูง 7.01 - 8.00 สูง 8.01 - 9.00 สูงมาก 9.01- 10.00 สูงที่สุด และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎี (One -Stop Service) ของสมชาย กิจยรรยง ด้านคุณภาพในการให้บริการ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎีของ Oliver ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และตรงตามวัตถุประสงค์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎีของกองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผลเทศบาลนครเชียงใหม่ รูปแบบคำถามจะเป็นแบบระดับการวัด 10 ระดับ มีความหมาย คือ 0.00 ไม่มีเลย 0.01 - 2.00 ต่ำที่สุด 2.01 - 3.00 ต่ำมาก 3.01 - 4.00 ต่ำ 4.01 - 5.00 ค่อนข้างต่ำ 5.01 - 6.00 ปานกลาง 6.01 - 7.00 ค่อนข้างสูง 7.01 - 8.00 สูง 8.01 - 9.00 สูงมาก 9.01- 10.00 สูงที่สุด

การสร้างและการหาค่าคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามสร้างขึ้นจากตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม นิยามศัพท์เฉพาะ และนิยามปฏิบัติการ การทดสอบของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา ปรับปรุงสำนวนภาษาให้มีความชัดเจนเข้าใจง่ายครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย การทดสอบความน่าเชื่อถือใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าตั้งแต่ .000 ถึง 1.000 ค่าสัมประสิทธิ์สูงแสดงถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง เกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีค่าตั้งแต่ 0.700 ขึ้นไป กัลยา วานิชย์บัญชา (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) [17] โดยทดสอบแบบสอบถามกับเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นกลุ่มที่แยกออกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด นำไปประมวลผลโดย โปรแกรม SPSS for Windows ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

เท่ากับ .971 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์สูง แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือสูงสามารถนำไปใช้งานวิจัยในครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิด ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากแบบสอบถามโดยสร้างเป็น Google form ส่งไปทาง application ต่างๆ เช่น Line, Mail ให้เจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดตอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistics) 1) การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ใช้สถิติค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระปัจจัยสนับสนุน เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการสื่อสาร (Communication) และการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ ดังนี้ 1) ใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านลักษณะปัจจัย ด้านเพศ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีเพียง 2 กลุ่ม 2) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA เป็นตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลาในการทำงาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient Correlation) ซึ่งเป็นค่าแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัดในเชิงปริมาณสองตัวโดยไม่มีการควบคุมตัวแปรอื่นๆ เรียกว่า Zero-order correlation เพื่อหาการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระ คือปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการสื่อสาร (Communication) กับตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติแอลฟาเท่ากับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient Correlation) ความหมายโดยไม่มีค่าไปถึงเครื่องหมาย คือ ระดับค่า r เท่ากับ .00 ไม่มีความสัมพันธ์ .01 – .20 ต่ำที่สุด .21 – .30 ต่ำมาก .31 – .40 ต่ำ .41 – .50 ค่อนข้างต่ำ .51 – .60 ปานกลาง .61–.70 ค่อนข้างสูง .71–.80 สูง .81–.90 สูงมาก .91–1.00 สูงที่สุด

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ระดับความพึงพอใจโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ

| เพศ (Sex) | จำนวน (N) | ค่าเฉลี่ย (Mean) | Std. deviation (S.D) | ความหมายระดับ |
|-----------|-----------|------------------|----------------------|---------------|
| ชาย | 177 | 8.48 | 1.79 | สูงมาก |
| หญิง | 133 | 8.42 | 1.39 | สูงมาก |
| รวม | 310 | 8.45 | 1.62 | สูงมาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 8.45 (S.D. เท่ากับ 1.62) อยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ย 8.48 (S.D. เท่ากับ 1.79) อยู่ในระดับสูงมาก และเป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 8.42 (S.D. เท่ากับ 1.39) อยู่ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ

| อายุ (Age) | จำนวน (N) | ค่าเฉลี่ย (Mean) | Std. deviation (S.D) | ความหมายระดับ |
|---------------|-----------|------------------|----------------------|---------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 37 | 8.54 | 1.93 | สูงมาก |
| 30 – 40 ปี | 146 | 8.59 | 1.49 | สูงมาก |
| 41 – 50 ปี | 103 | 8.33 | 1.56 | สูงมาก |
| มากกว่า 50 ปี | 24 | 7.98 | 2.02 | สูง |
| รวม | 310 | 8.45 | 1.62 | สูงมาก |

จากตารางที่ 2 พบว่ามีอายุ 30 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ที่สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.59 (S.D. เท่ากับ 1.49) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.33 (S.D. เท่ากับ 1.56) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.54

(S.D. เท่ากับ 1.93) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มช่วงอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 7.98 (S.D. เท่ากับ 2.02) ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

| ระดับการศึกษา (Education Level) | จำนวน (N) | ค่าเฉลี่ย (Mean) | Std. deviation (S.D) | ความหมาย ระดับ |
|------------------------------------|------------|---------------------|-------------------------|-------------------|
| ปริญญาตรี | 150 | 8.58 | 1.64 | สูงมาก |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 160 | 8.33 | 1.61 | สูงมาก |
| รวม | 310 | 8.45 | 1.62 | สูงมาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า เจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.58 (S.D. เท่ากับ 1.64) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.33 (S.D. เท่ากับ 1.61) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลาในการทำงาน (Working Period) | จำนวน (N) | ค่าเฉลี่ย (Mean) | Std. deviation (S.D) | ความหมาย ระดับ |
|--|------------|---------------------|-------------------------|-------------------|
| น้อยกว่า 5 ปี | 51 | 8.85 | 1.32 | สูงมาก |
| 5 – 10 ปี | 121 | 8.34 | 1.77 | สูงมาก |
| 11 – 15 ปี | 97 | 8.65 | 1.37 | สูงมาก |
| มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป | 41 | 7.01 | 1.87 | สูง |
| รวม | 310 | 8.45 | 1.62 | สูงมาก |

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.85 (S.D. เท่ากับ 1.32) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.34 (S.D. เท่ากับ 1.77) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ร้อยละ 8.34 (S.D. เท่ากับ 1.77) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 7.01 (S.D. เท่ากับ 1.87) ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน

| ปัจจัยสนับสนุน | ค่าเฉลี่ย (Mean) | Std. deviation (S.D) | ระดับ ความสำคัญ |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
| 1.ด้านกระบวนการ (Process) | 7.84 | 1.88 | สูง |
| 2. ด้านการสื่อสาร (Communication) | 8.67 | 1.56 | สูงมาก |

จากตารางที่ 5 ระดับความสำคัญต่อปัจจัยสนับสนุนในการมาใช้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยทั้ง 2 ด้าน พบว่าด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ เท่ากับ 8.67 (S.D. เท่ากับ 1.56) ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญสูงมาก รองลงมาเป็นปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 (S.D. เท่ากับ 1.88) อยู่ในระดับความสำคัญสูง ตามลำดับ

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน

| ปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจ | ความพึงพอใจ Correlation | Significance (2-tailed) | ความหมาย ของระดับ |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| ด้านกระบวนการ (Process) | .768* | <.001 | สูง |
| ด้านการสื่อสาร (Communication) | .365* | <.001 | ต่ำ |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แยกเป็น

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยสนับสนุนด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินในเชิงบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินอยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยกลุ่มเพศชายอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือกลุ่มเพศหญิงอยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุนั้นอยู่ในระดับสูงมากโดยกลุ่มอายุ 30-40 ปี อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านการศึกษานั้นอยู่ในระดับสูงมาก โดยกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปีอยู่ในระดับสูงมาก ระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี อยู่ในระดับสูงมาก ระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี อยู่ในระดับสูงมาก และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปี อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านเพศ กลุ่มเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินมากกว่าและพึงพอใจในการบริการโดยรวมมากจึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการสูงกว่ากลุ่มเพศหญิง ด้านอายุ กลุ่มอายุ 30-40 ปีนั้นเป็นกลุ่มอายุที่มีวุฒิภาวะพอสมควรจึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าทุกกลุ่มอายุ ด้านการศึกษา กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีนั้นเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่พร้อมเรียนรู้และเปิดรับสิ่งใหม่ ความพึงพอใจในการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินมากกว่าและพึงพอใจในการบริการโดยรวมมากจึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการทั้งหมดสูงกว่าทุกกลุ่มระดับการศึกษา และกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นกลุ่มพนักงานที่ยังมีจำนวนการเข้ามาใช้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินน้อย จึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการทั้งหมดในกลุ่มสูงมากกว่า

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 2 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการกระบวนการ (Process) อยู่ในระดับสูงทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่ไปใช้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน อาจจะมีเวลาที่จำกัดในการเข้าไปรอรับบริการ และพอได้รับการบริการตามขั้นตอนการบริการที่ดีเยี่ยมจึงทำให้พึงพอใจอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า (ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า, 2553) [18] ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการ ด้านพนักงานด้านสถานที่ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ปัจจัยด้านการสื่อสาร (Communication) อยู่ในระดับต่ำทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าพนักงานยังไม่ทราบขั้นตอนเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารชัดเจน ทำให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องมารยาทในการให้ข้อมูลการบริการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมีการสื่อสารด้วยความเป็นมิตรภาพ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพและเหมาะสม จึงทำให้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ ไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารตามความหมายของ Bettinghaus (Bettinghaus, 1990) [4] ที่กล่าวไว้ว่า สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้และเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่า เมื่อวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสารอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพราะข้อมูลข่าวสารที่ถูกถ่ายทอดจากสื่อมวลชนเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้โดยเฉพาะทัศนคติที่ฝังแน่นสื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้อย่างสิ้นเชิงกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์เป็นผลมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใดๆ ก็ตาม จึงจำเป็นต้องใช้ทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ร่วมกันจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสารได้มากกว่า

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก อยู่ในระดับสูงทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากระบวนการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงิน

เงินต้องอาศัยความรวดเร็วว่องไวในการตรวจสอบและอายัดเงิน/บัญชี การที่หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) และมีกระบวนการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐาน สั้นกระชับ อาจเป็นหัวใจสำคัญในการอายัดจำนวนเงินนั้นๆ เพื่อส่งคืนให้แก่ผู้เสียหายได้ทันที หรือความเสียหายไม่กระจายเป็นวงกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับด้านกระบวนการ (Process) ตามความหมายของ สมิต สัจฉกร (สมิต สัจฉกร, 2548) [5] หมายถึง กรรมวิธี หรือลำดับการกระทำที่ดำเนินต่อเนื่องกันไปจนสำเร็จลง การให้บริการที่ดีถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ และด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ต่อการให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการทุจริตกรรมการเงินกับธนาคารออมสิน ด้านการสื่อสาร (Communication) พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ .365 ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารของพนักงาน เพราะเนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่สามารถสร้างอิทธิพลต่อความรู้สึคนึกคิดจึงมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและ/หรือพฤติกรรมของผู้รับสารได้ ดังนั้นการใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดการยอมรับ และการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องนั้น จึงเป็นเรื่องที่ควรพิจารณา พัฒนาบุคลิกภาพในส่วนของตัวเองบุคคลให้สุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทในการสื่อสาร มีการสื่อสารด้วยความเป็นมิตร มีช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าพนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ในส่วนของการบริการด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออมสินและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารฯ เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สามารถนำข้อมูลไปต่อยอดในด้านอื่นๆและนำไปพัฒนาแข่งขันทางธุรกิจต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Kouthouris. C., Alexandris. K.. & Kouthouris. C. (2005). Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. *Journal of Sport Tourism*. 10(2). 101-111. <https://doi.org/10.1080/14775080500223165>
- [2] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564 กรุงเทพมหานคร. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- [3] สันหัตต์ เสริมศรี. (2539). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. มหาวิทยาลัยมหิดล
- [4] ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย. (2554). คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ. วันที่ค้นข้อมูล 23 กุมภาพันธ์ 2566. เข้าถึงได้จาก http://www.pa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true
- [5] สมชาย กิจยรรยง. สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาร์ท โลก. (2555)
- [6] Oliver. (1993). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น
- [7] กองวิชาการและแผนงาน. กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล. เทศบาลนครเชียงใหม่. (2552) <https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/หลักการให้บริการ.52chap41110604.pdf>
- [8] ฝ่ายบริหารทรัพยากร สำนักงาน ป.ป.ส. (2564). สืบค้นจาก <https://www.oncb.go.th/Home/PublishingImages/Pages/ITA/report/O28%20รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล2564.pdf>
- [9] (Morse. 1958:19). Morse. N. C. (1958). Satisfcion in the White Collar Job. Ann Arbor: University of Michigan.
- [10] (Vroom. 1964). Vroom. V. H. (1964). Work and motivation. New York: Wiley.
- [11] (Kotler and Armstrong. 2002). Kotler. P. & Armstrong. G. (2002). Principles of marketing. NJ: Prentice Hall.
- [12] (Maslow's theory motivation. 1970). Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), *Fundamental of Nursing: Human Health and Function*. (3rd ed.). Philadelphia: Lippincott.
- [13] ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี, วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [14] สมิต สัชฌุกร (สมิต สัชฌุกร. 2548) ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ. 2548

- [15] (ปรมะ สตะเวทิน. 2533). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [16] Tangkhunsombat. N. (2021). Taro Yamane การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย. UX Research Lab. Retrieved from <https://www.uxresearchlab.com/2021/09/20/taro-yamane->.
- [17] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561) หนังสือการใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [18] ปริญญา เพชรรุ่งฟ้าและคณะ. (2553). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.