

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นายกฤษณ์ ไตรงาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.17

ก 181ค

ร.3

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
นายกฤษณ์ ไตรงาม
7



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2545

4 152130

21 ต.ค. 2545

กฤษณ์ ไทรงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์. ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรีใน 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้า จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความแตกต่างโดย t - test และ F - test

ผลการวิจัยพบว่า
ตามแผนภาพที่ 1.1

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ในด้านพนักงานผู้ให้บริการมากที่สุด
2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้านโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศชาย ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้านโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่อายุ 31 - 40 ปี ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านานน้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านานน้อยกว่า 3 ปี ด้านการอำนวยความสะดวก ลูกค้าที่มีระยะเวลาการ

เป็นลูกค้านาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 6 – 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 6 – 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันกับ ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 6 - 10 ปี เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านานน้อยกว่า 3 ปี และ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านานน้อยกว่า 3 ปี และ 6 – 10 ปี

**CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARD THE SERVICE OF THE THAI
FARMERS BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, PHETCHABURI BRANCH.**

**AN ABSTRACT
BY
MR. KRIT SAINGARM**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2002**

Krit Saingarm. (2002). *Customers' satisfaction towards the service of the Thai Farmers Bank public company limited., Phetchaburi Branch*. Master project , M. Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Advisor : Assoc. Professor. Dr. Tumrong udompitkul.

The purposes of this study was the customers' satisfaction towards the service of the Thai Farmers Bank public company limited, Phetchaburi Branch. They were focused in 3 aspects, namely : staff, convenience, and building office.

The sample groups used in this research were 217. The instrument used to collect data was a rating scale questionnaire which had 28 items. Statistics applied in the study were percentage, mean and standard deviation. t – test and F – test were used to examine the data for significant differences.

The study findings were as follows:

1. There was satisfaction towards the service in the whole aspects at high level. Consideration in each aspect, customers had high satisfaction towards the service in staff.

2. There was no statistical significant difference at .05 level by sex in 3 aspects. Consideration in each aspect, there was statistical significant difference at .05 level. The convenience, customers' female had more satisfaction towards the service than customers' male and there was no statistical significant difference at .05 level in staff and building office.

3. There was no statistical significant difference at .05 level by age in 3 aspects. Consideration in each aspect, there was statistical significant difference at .05 level. The staff, customers' 41 – 50 age had more satisfaction towards the service than customers' 31 – 40 age, but there was no statistical significant difference at .05 level in convenience and building office.

4. There was no statistical significant difference at .05 level by level of education in 3 aspects as well as each aspect.

5. There was no statistical significant difference at .05 level by occupation in 3 aspects as well as each aspect.

6. There was statistical significant difference at .05 level by time of service in 3 aspects. Consideration in each aspect. The staff, customers' member 3 – 5 years had difference satisfaction towards the service to customers' member lower 3 years at .05 level. Customers' member 3 – 5 years had more satisfaction towards the service than customers' member lower 3 years. The convenience, customers' member 3 – 5 years had difference satisfaction towards the service to customers' member 6 – 10 years and customers' member upper 10 years at .05 level. Customers' member 3 – 5 years had more satisfaction towards the service than customers' member 6 – 10 years and customers' member upper 10 years. The building office, customers' member 3 – 5 years had difference satisfaction towards the service to customers' member 6 – 10 years at .05 level.

Customers' member 3 – 5 years had more satisfaction towards the service than customers' member 6 – 10 years. Consideration in the whole aspects, customers' member 3 – 5 years had difference satisfaction towards the service to customers' member lower 3 years and customers' member 6 – 10 years at .05 level. Customers' member 3 – 5 years had more satisfaction towards the service than customers' member lower 3 years and customers' member 6 – 10 years.

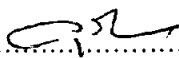
อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

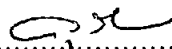


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิร์ ลิมไทย)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

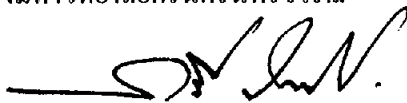


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิร์ ลิมไทย)



กรรมการ
(อาจารย์ ผงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 3 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความเมตตากรุณาในการให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกศักดิ์ บุตรลับ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี, นายอุดมศักดิ์ รุ่งราตรี ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี และ นายเสกสรร เกษตรสวัสดิ์ ผู้นำทีมขาย ศูนย์สินเชื่อวิสาหกิจเพชรบุรี ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้ความเมตตา ด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณลูกค้ายธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่เวทิตาแม่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษา ค้นคว้าเสมอมา

กฤษณ์ ไกรงาม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	2
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	2
ตัวแปรที่ศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวความคิด	5
สมมติฐานการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของธนาคารพาณิชย์	6
บทบาทและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์	6
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย	8
ประวัติธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี	18
ความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	37
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	66
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	66
ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า	66
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก	80
ภาคผนวก ข	86
ภาคผนวก ค	88
ประวัติย่อผู้วิจัย	94

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	44
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	46
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร โดยรวมและ รายข้อ.....	47
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ.....	48
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ.....	49
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ.....	50
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ.....	51
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	52
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ.....	53
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	54
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน.....	55
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร จำแนกตาม อายุ.....	57
14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	58
15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	59
16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวม และ รายด้าน.....	60
17 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้ บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	61
18 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนก ตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	62
19 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	63
20 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า...	64
21 รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	65

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า.....	30
2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลการกระทำและแนวโน้มในการรับบริการ.....	30
3 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ.....	31
4 อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่ใช้บริการ.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ ภายในช่วงปี 2539-2540 ส่งผลกระทบต่อสถาบัน การเงินของไทยหลายแห่ง ทำให้ต้องมีการควบรวมสถาบันการเงินบางแห่งที่มีปัญหาเข้าด้วยกัน รวมทั้งการให้สถาบันการเงินต่างประเทศเข้ามาถือหุ้นในธนาคารไทยในสัดส่วนมากกว่า 50% มีผลให้จำนวนธนาคารลดลงจาก 16 แห่งเหลือเพียง 13 แห่ง และโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์ไทยเปลี่ยนแปลงไป (ธนาคารกสิกรไทย. 2542 : 136)

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก และมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงสูงขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คู่แข่งขันจากต่างประเทศที่เข้ามาร่วมทุนกับธนาคารพาณิชย์ของไทย เช่น ธนาคารเอบีเอ็นเอมโร เอเชีย ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครอน ธนาคารยูโอบี รัตนสิน ซึ่งชาวต่างประเทศที่เข้ามาร่วมทุน หรือซื้อกิจการเหล่านี้ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง และชั้นนำของโลกทั้งสิ้น ธุรกิจธนาคารที่ดำเนินงานโดยคนไทย เช่นธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารอื่นๆ จะต้องดำเนินธุรกิจแข่งขันอย่างรุนแรง กับธนาคารที่ต่างชาติเข้ามาร่วมทุนที่เป็นระดับมืออาชีพของโลก เป็นธนาคารที่มีทั้งเงินทุน เทคโนโลยี การจัดการที่ทันสมัย สามารถมาร่วมลงทุนในประเทศไทยด้วยต้นทุนที่ต่ำ

ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งที่จะต้องแข่งขันอย่างรุนแรงกับธนาคารพาณิชย์อื่น และธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุน ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีสาขาทั้งหมด 532 สาขาโดยในจังหวัดเพชรบุรี มีทั้งหมด 4 สาขาแบ่งเป็นสาขาในอำเภอเมือง อำเภอท่ายาง อำเภอชะอำ และอำเภอบ้านแหลมสำหรับพื้นที่ในจังหวัดเพชรบุรี มีธนาคารพาณิชย์ และธนาคารที่เป็นของรัฐบาล รวมทั้งสิ้น 45 สาขา แบ่งเป็นสาขาในเขตอำเภอเมือง 19 สาขา อำเภอท่ายาง 9 สาขา อำเภอชะอำ 9 สาขา อำเภอย้าย 3 สาขา อำเภอบ้านลาด 2 สาขา อำเภอบ้านแหลม 2 สาขา อำเภอหนองหญ้าปล้อง 1 สาขา

จะเห็นได้ว่าโดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่มีสาขาของธนาคารอยู่ถึง 19 สาขา จึงมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบการให้บริการของแต่ละธนาคาร ได้อย่างชัดเจน ดังนั้นแต่ละธนาคารจึงเน้นแข่งขันกันในการให้บริการต่อลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุด ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี เป็นสาขาที่อยู่เขตชุมชน ในตลาด ใจกลางเมืองเพชรบุรี จะมีลูกค้ามาใช้บริการมากในแต่ละวันเฉลี่ยวันละประมาณ 500 คนและในบางช่วงเวลาจะมีลูกค้ามาใช้บริการหนาแน่นมาก ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี เพื่อที่จะได้นำผลของการวิจัยมาทำการวิเคราะห์ปรับปรุง และวางแผนการบริหารงานบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อธนาคาร และรักษาลูกค้าที่ดีของธนาคารไว้ สามารถขยายฐานลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น จะทำให้การประกอบธุรกิจของธนาคารสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

1.3 วัตถุประสงค์.

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะ ของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี

1.2

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความ พึงพอใจของลูกค้า

1.5

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นลูกค้าของธนาคาร กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ รวมทั้งบริการอื่นๆ ที่บริเวณที่ทำการสาขา โดยเฉลี่ยวันละ 500 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม ตารางของ DARWIN HENDEL (สมบุรณ์ ชิตพงษ์. 2523 : ภาคผนวก) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 217 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ เป็นสถานภาพของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี คือ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

3.1.2.2 20-30 ปี

3.1.2.3 31-40 ปี

3.1.2.4 41-50 ปี

3.1.2.5 51 ปี ขึ้นไป

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

3.1.3.3 ปริญญาโท

3.1.3.4 สูงกว่าปริญญาโท

3.1.4 อาชีพ

3.1.4.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3.1.4.2 ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ

3.1.4.3 พนักงานบริษัท

1.1.4.4 นักเรียน/นักศึกษา

3.1.4.5 อาชีพอิสระ

3.1.5 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

3.1.5.1 น้อยกว่า 3 ปี

3.1.5.2 3 - 5 ปี

3.1.5.3 6 - 10 ปี

3.1.5.4 ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ทั้ง 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร

3.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก

3.2.3 ด้านอาคารสถานที่

1.8

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของพนักงานและธนาคารเกี่ยวกับบริการประเภทต่าง ๆ เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระเงินกู้ ชำระค่าสินค้า/บริการ บริการด้านสินเชื่อ บริการข่าวสาร เป็นต้น รวมทั้งบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ หมายถึงระดับความรู้สึก หรือความนึกคิดที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ที่มีผลมาจากความประทับใจในการใช้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร หมายถึงความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ในการ ทักทายปราศรัย การมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความแม่นยำถูกต้องในการทำงาน สามารถให้ คำตอบในเรื่องบริการได้ และรวมถึงความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการความสะดวกและง่ายในการ กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ความเพียงพอของแบบฟอร์ม และอุปกรณ์ เช่นเครื่องคิดเลข ปากกา การจัดให้มีพนักงานเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ การจัดระบบคิวเพื่อรับบริการ ความสามารถในการระบายลูกค้าในแถวคิว บริการข่าวสารข้อมูล การประชาสัมพันธ์

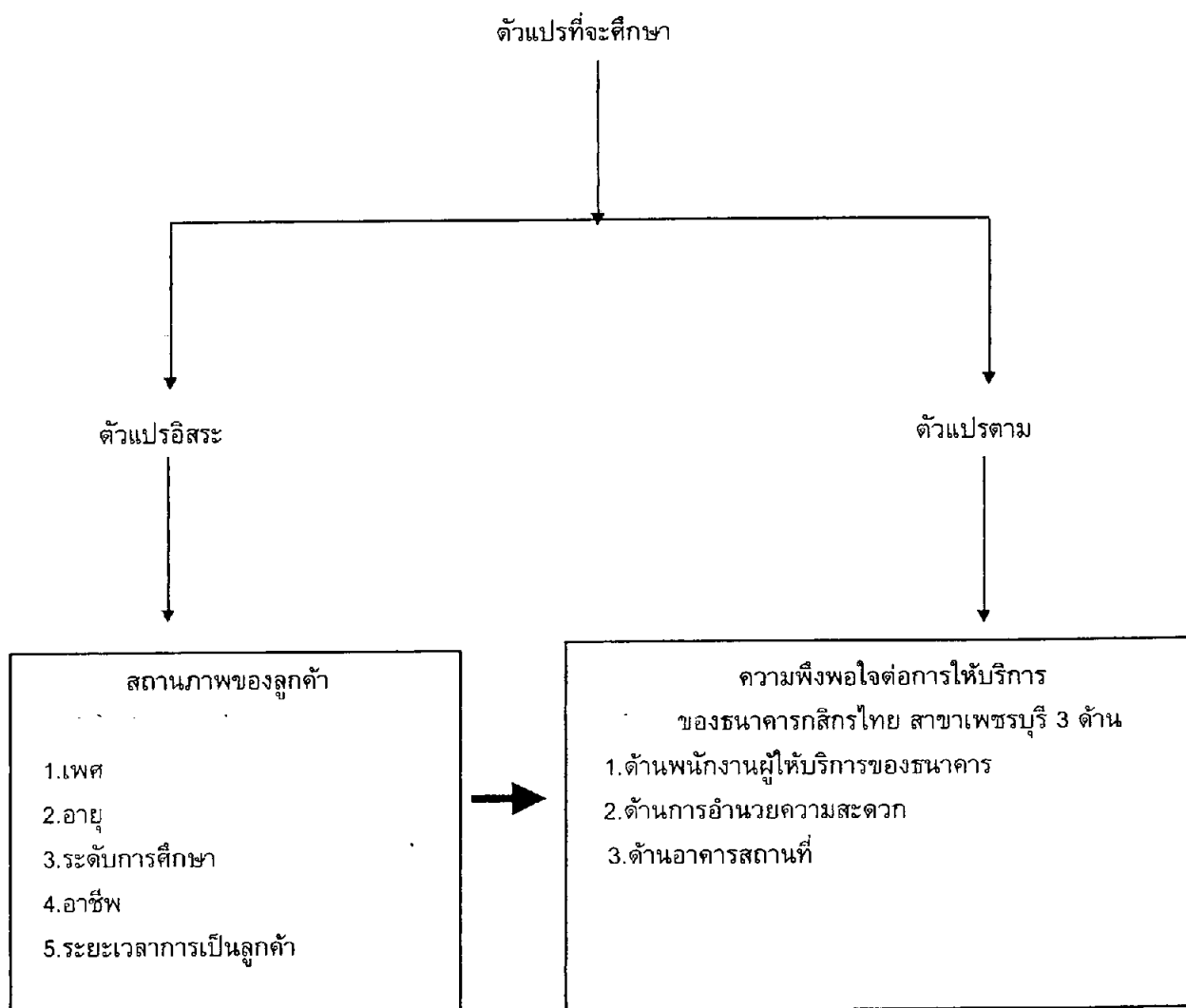
2.3 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดให้อาคารทำการมีความสะอาดเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ ความโอ่งทันทสมัย มีการจัดป้ายบอกบริการไว้ชัดเจน เข้าใจง่าย และรวมถึงการจอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

3. ธนาคาร หมายถึง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 18/15 ถนนสุรินทรรุทไทย ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000

4. ลูกค้า หมายถึงผู้ที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ บริการข่าวสาร รวมทั้งบริการอื่นๆ ที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี

5. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร หมายถึง จำนวนปีที่ใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



1.4

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่มีสถานภาพทางเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของธนาคารพาณิชย์
2. บทบาทและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์
3. ประวัติและความเป็นมาของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
4. ประวัติของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี
5. ความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

อรุณี นริทรกุล ณ อยุธยา (2531 : 1-2) ได้กล่าวถึง ธนาคารพาณิชย์ ตามความหมายใน พ.ร.บ. ธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522 ม.4 ได้บัญญัติศัพท์ไว้ดังนี้ “ธนาคารพาณิชย์” คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ เป็นการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ เมื่อสิ้นระยะเวลา อันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋ว แลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ อนึ่งในพระราชบัญญัติ ยังกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย ยกเว้นธนาคารสาขาของธนาคารต่างประเทศ ต้องตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน โดยมุ่งให้มีการจำหน่ายหุ้นของธนาคาร กระจายออกสู่มือประชาชนให้มาก มิให้กลุ่มบุคคลจำนวนน้อย ถือครองอยู่แต่เพียงกลุ่มเดียวดังที่เป็นอยู่ ก่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้

เมื่อพิจารณาในแง่หลักการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์มีลักษณะคล้ายสถาบันการเงินอื่น คือ มีการรับฝากเงิน จากประชาชน ธุรกิจ หรือหน่วยราชการ แล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ หรือลงทุนในหลักทรัพย์ แต่ธนาคารพาณิชย์แตกต่างกับสถาบันการเงินอื่นคือ ส่วนหนึ่งของหนี้สินกลายเป็นเงินตราได้ หนี้สิน หมายถึงพันธะที่มีต่อผู้นำเงินมาฝากประเภทเผื่อเรียก ซึ่งสามารถสั่งธนาคารจ่ายเงินและเช็คที่ระบุจำนวนเงินที่สั่งจ่าย ซึ่งเป็นหนี้สินของธนาคารเอง เป็นเครื่องเครดิตซึ่งเป็นเสมือนเงินตราใช้เป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนหรือชำระหนี้ได้ กล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์สามารถทำให้หนี้สินกลายเป็นเงินตราได้

บทบาทของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลยจินดา (2529:3-4) กล่าวว่า เศรษฐกิจของประเทศต้องพึ่งเงิน เพราะธุรกิจทุกประเภทต้อง ใช้เงิน การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าหรือความสามารถหาเงินเพื่อดำเนินกิจการ แต่ธุรกิจธนาคารมีความสำคัญเพราะถ้าขาดไปก็จะมีผลให้ธุรกิจอื่นไม่สามารถเกิดขึ้นได้

หรือลูกค้า ซึ่งธนาคารนอกจากจะให้บริการแก่ธุรกิจทุกประเภทแล้ว ธนาคารยังมีส่วนให้บริการแก่เอกชน แก่ครอบครัวและแก่รัฐบาลด้วย ธนาคารให้ความสะดวกในด้านการชำระหนี้ ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญในระบบการเงิน เช่น การให้กู้ยืมเพื่อรักษาหรือยกระดับการบริโภค หรือการผลิตในระบบเศรษฐกิจของชาติ บทบาทของธนาคาร ได้เปลี่ยนไปมากตั้งแต่สมัยโบราณ ในสมัยนี้มีการใช้เงินฝากที่ธนาคารเป็นเงินมากขึ้นทุกที

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.:1) กล่าวว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทอย่างมาก ในการทำหน้าที่ระดมเงินออม เพื่อนำมาสนับสนุนความต้องการเงินทุนของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และให้บริการด้านอื่นๆแก่ธุรกิจต่างๆตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของภาครัฐบาลอีกด้วย การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นสถาบันการเงินที่เป็นกลไกอันสำคัญในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นธุรกิจที่จะส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ ตลอดจนถึงเกี่ยวข้องต่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชนในฐานะเป็นผู้รักษาเงินที่ผู้ออมทรัพย์ฝากไว้ในสถาบันการเงินเหล่านั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธนาคารพาณิชย์จะไม่มีผลกระทบเฉพาะสถาบันการเงินเท่านั้น แต่จะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและประชาชนอย่างกว้างขวางจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางการจะต้องเข้าไปควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อย่างใกล้ชิด จะปล่อยให้ไปโดยเสรีเช่นการประกอบกิจการค้าธรรมดาไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีฐานะการเงิน ที่มั่นคงและดำเนินการในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อประชาชนและระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลจินดา (2529: 5-15) กล่าวว่า ธนาคารให้บริการแก่ประเทศมากมายหลายประการแต่ที่สำคัญยิ่งในแง่เศรษฐกิจ เห็นจะได้แก่หน้าที่กว้างๆดังนี้

1. หน้าที่รับฝากเงิน (Deposit function) หน้าที่รับฝากเงินของธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจมาก การฝากเงินประเภทเผื่อเรียกเป็นแหล่งเงิน (money supply) ที่ใหญ่ที่สุด
2. หน้าที่จ่ายเงิน (Payment Function) สำหรับเงินประเภทฝากเผื่อเรียก นั้น ผู้ฝากไม่ได้นำมาฝากไว้กับธนาคารเพื่อเป็นการออมทรัพย์ ผู้ฝากนำเงินมาฝากไว้เพื่อเตรียมถอนไปใช้ภายหลังดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เงินฝากประเภทเผื่อเรียกทำหน้าที่เป็นเครื่องมือชำระหนี้ชนิดหนึ่ง หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ ทำหน้าที่เป็นเงิน การชำระหนี้สมัยปัจจุบันส่วนใหญ่กระทำโดยวิธีการโอนเงินฝากประเภทเผื่อเรียกด้วยเช็ค
3. หน้าที่ให้กู้ยืมและลงทุน (Loan Function) เป็นหน้าที่อันสำคัญของธนาคารอีกประการหนึ่ง ได้แก่ การเตรียมเงินไว้สำหรับให้ผู้ที่ต้องการเงินไปประกอบกิจการกู้ยืม หรือลงทุนในหลักทรัพย์
4. หน้าที่ทั่วไปเกี่ยวกับการเงิน (Money function)

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.: 2) กล่าวถึง หน้าที่ทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. การรับฝากเงิน ประเภทเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ
2. การให้กู้ยืมและให้เครดิต (การให้สินเชื่อ) ในประเภทเงินให้กู้ยืม(Loan) กู้เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) และตั๋วเงินซื้อลด (Bills Discount)

นอกจากนี้ มีธุรกิจเกี่ยวกับการรับรองตัวเงิน การอาวัลตัวเงิน การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ

1. การลงทุนในประเภทหลักทรัพย์รัฐบาล อันได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล ตัวเงินคลัง และหลักทรัพย์ที่รัฐบาลค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ย รวมทั้งการลงทุนในหุ้นบริษัทและหุ้นกู้ เป็นต้นกิจการธนาคารด้านต่างประเทศ อันได้แก่ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศประเภทธนบัตร การซื้อขายเช็คเดินทาง การโอนเงินระหว่างประเทศ ทางกราฟท์ โทรเลข โทรศัพท์ เทเล็กซ์ สวิฟท์ การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อส่งสินค้าเข้า ตัวเงินเพื่อเรียกเก็บต่างประเทศ การค้ำประกันการออกของ การซื้อขายเงินตรา ต่างประเทศล่วงหน้า เป็นต้น การให้กู้ยืมเพื่อส่งสินค้าเข้า และการส่งสินค้าออก และในรูปทรัสต์วิธี
2. การกู้ยืมเงิน จากธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินอื่นและการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศ
3. การเรียกเก็บเงินตามตราสารระหว่างธนาคารโดยผ่านสำนักหักบัญชีเพื่อลูกค้า
4. การโอนเงินภายในประเทศ ได้แก่ การโอนเงินโดยการขายกราฟท์ การโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และเทเล็กซ์ การโอนเงินทางจดหมาย
5. การโอนเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การฝาก-ถอนด้วยระบบออนไลน์
6. การฝาก-ถอนด้วยระบบ เอทีเอ็ม
7. ตัวเงินเพื่อเรียกเก็บ
8. การออกเช็คธนาคารและเช็คของขวัญ
9. การออกหนังสือค้ำประกัน
10. ธุรกิจอื่นๆ

ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทยได้เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท มีพนักงานชุดเริ่มแรก 20 คน โดยมีนายโชติ ล่ำซำ เป็นกรรมการผู้จัดการคนแรก และมีสำนักงานบริการด้านการเงินการธนาคารแก่ลูกค้า ประชาชน เพียงแห่งเดียวอยู่ที่ถนนเสือป่า จนกระทั่งวันที่ 10 ธันวาคม 2488 จึงได้ตั้งสำนักงานสาขาแห่งแรกขึ้น คือสาขาหาดใหญ่ และเมื่อสิ้นปี 2488 ยอดเงินฝากทุกประเภทมีมากถึง 18,144,963.13 บาท ซึ่งเป็นมูลค่าจำนวนมากสำหรับภาวะเศรษฐกิจการเงินในสมัยนั้น

ในปี 2491 นายเกษม ล่ำซำ ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการคนที่สอง การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย เป็นไปด้วยความราบรื่นได้รับทั้งความศรัทธาและความเชื่อถือจากประชาชนและในปลายปี 2503 ได้มียอดเงินฝากถึง 120.6 ล้านบาท สินทรัพย์ 288.7 ล้านบาท และมีสาขาทั้งสิ้น 29 สาขา นายเกษม ล่ำซำ ได้บริหารงานเรื่อยมาจนกระทั่งปี พ.ศ. 2506 นายบัญชา ล่ำซำ ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการ คนที่สาม ต่อจากนายเกษม ล่ำซำ ในปี 2506 การประกอบกิจการของธนาคาร ได้เจริญ ก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้น ในปี 2509 ธนาคารจึงได้มีการเพิ่มทุนจากเดิม 20 ล้านบาท เป็น 50 ล้านบาท เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโตของธนาคารและมีกองทุนสูงพอสำหรับการขยายสินเชื่อให้กับกิจการต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2510 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนเสือป่า มาตั้งอยู่ ณ อาคาร 9 ชั้น เลขที่ 142 ถนนสีลม และในวันที่ 2 ตุลาคม ปีเดียวกัน

นี้เอง ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้า อยู่หัวโปรดเกล้าพระราชทานตราตั้ง (ตราครุฑ) ให้ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การดำเนินกิจการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จตลอดมา ปลายปี 2513 มียอดเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็น 2,233.5 ล้านบาท สินทรัพย์ 2,719 ล้านบาท มีสาขา 78 สาขา และมีพนักงาน 1,645 คน

ต่อมาปี 2519 นายบัญชา ล่ำซำ ได้รับเลือกจากคณะกรรมการให้ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแต่งตั้ง นายบรรยงค์ ล่ำซำ เป็นกรรมการผู้จัดการ ในช่วงนี้ถือว่าธนาคารได้เจริญเติบโตในทุกๆด้านจนก้าวหน้าขึ้นเป็นธนาคารแนวหน้าอันดับ 2 ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มียอดเงินฝาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2525 ถึง 47,655 ล้านบาท สินทรัพย์ 59,990 ล้านบาท มีสาขาภายในประเทศทั่วทั้งภูมิภาคถึง 243 สาขา และสำนักงานสาขากับบริษัทการเงินในต่างประเทศ รวม 6 แห่ง มีพนักงานทั้งสิ้น 7,983 คน

ด้วยการเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ที่ทำการสำนักงานใหญ่ ถนนสีลมคับแคบลงไม่คล่องตัวต่อการทำงานของพนักงานและการให้บริการลูกค้า ธนาคารจึงได้กำหนดให้สร้างสำนักงานใหญ่ขึ้นใหม่ ณ ย่านถนนพหลโยธิน เพื่อรองรับการเจริญเติบโตยิ่งขึ้นไปในอนาคต โดยเป็นอาคารทันสมัยสูง 19 ชั้น บนเนื้อที่ 10 ไร่เศษ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาเปิดดำเนินการ ณ อาคารพหลโยธิน เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2526 เลขที่ 400 ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

ในปี 2534 นายบัญชา ล่ำซำ ได้ขอลาออกจากการเป็นกรรมการ ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เนื่องจากสุขภาพไม่อำนวยต่อการปฏิบัติงาน และที่ประชุมคณะกรรมการของธนาคารครั้งที่ 13 / 2534 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2534 ได้พิจารณาเห็นว่า นายบัญชา ล่ำซำ ได้ประกอบคุณงามความดี สร้างความเป็นปึกแผ่นและความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ธนาคารเป็นอันมาก คณะกรรมการจึงมีมติเป็นเอกฉันท์แต่งตั้งให้ นายบัญชา ล่ำซำ เป็นประธานกิตติมศักดิ์ของธนาคาร และแต่งตั้ง นายบรรยงค์ ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและประธานกรรมการอำนวยการ และแต่งตั้งนาย บัณฑูร ล่ำซำ ดำรงตำแหน่ง กรรมการ ผู้จัดการ ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2534 ธนาคารมีพนักงานทั้งสิ้น 15,039 คน มีสาขาทั่วประเทศ จำนวน 363 สาขา

นับตั้งแต่ปลายปี 2535 นโยบายการเงินเสรี และการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินได้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ธนาคารไทยจะได้รับผลกระทบทางด้านลบเนื่องจากการแข่งขันที่มากยิ่งขึ้น เพราะหากเปรียบเทียบในด้านประสิทธิภาพ ความสามารถทางการบริการ และทางด้านเทคโนโลยี ต้นทุนในการให้สินเชื่อธนาคารไทย อยู่ในสภาพที่ดีมีประสิทธิภาพกว่าธนาคารต่างชาติ ดังนั้นธนาคารไทยทุกแห่งจึงต้องพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและบริการลูกค้าในดียิ่งขึ้น เพื่อรับมือกับการแข่งขัน ได้ทันทั่วทั้งที่ เมื่อยุทธศาสตร์ของการดำเนินงานมีอันต้องเปลี่ยนไป ธนาคารกสิกรไทยจึงได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน โดยเป็นธนาคารแห่งแรกที่นำระบบ Reengineering มาใช้ในปี พ.ศ. 2536 และเริ่มเปิดให้บริการโดยให้สาขาสยามเป่าเป็นสาขาแรก ที่เปิดดำเนินการในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2537 ปัจจุบันธนาคาร กสิกรไทยได้ทำการ Reengineering ครบทุกสาขาแล้ว โดยมีสาขาสานักพหลโยธินเป็นสาขาสุดท้ายที่ ทำการ Reengineering ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีความเจริญ เติบโต อย่างมั่นคงตลอด 56 ปี ที่ผ่านมามี ณ วันที่ 30 เมษายน 2544 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 792,676 ล้านบาท ยอดเงินฝาก 659,193 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 476,639 ล้านบาท มีโครงสร้างองค์กร โดยแบ่งการบริหารและการจัดการออกเป็น 8 สายงาน ประกอบด้วย 44 ฝ่าย และ 2 เครือข่าย มีสาขาในประเทศ 530 สาขา สาขาและสำนักงานผู้แทนใน

ต่างประเทศ 10 แห่ง มีพนักงานทั้งสิ้น 11,409 คน แบ่งเป็นพนักงานในสำนักงานใหญ่ 5,078 คน พนักงานสาขา 6,260 คน และสำนักงานสาขา / สำนักงานผู้แทนในต่างประเทศ 71 คน ปัจจุบันสำนักงานใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่ เลขที่ 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราชวัตรบูรณะ กรุงเทพฯ 10400 โดยมีนายบัณฑิต ล่ำซำ เป็นกรรมการ ผู้จัดการใหญ่

การดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ในอนาคตของธนาคารกสิกรไทย

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นจะเป็นธนาคารไทยที่มั่นคง ที่สร้างสรรค์ และที่แน่วแน่ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างที่สุด

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันไทยที่แข็งแกร่ง ที่สามารถให้บริการด้านการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพมาตรฐานโลก โดยมีการผสมผสานเทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์อย่างกลมกลืน ทั้งนี้ เพื่อบรรลุผลประโยชน์ที่ดีและสมดุลต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

1. ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างคุณภาพของการบริการลูกค้า
2. เชื้อมั่นในการทำงานร่วมกัน
3. ยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพ
4. มีวินัยในหน้าที่และความรับผิดชอบ
5. พร้อมตอบสนองต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลง

โปรแกรมยุทธศาสตร์

1. ปรับโครงสร้างงานปฏิบัติการ (Centralized Back office Reconfiguration)
2. ปรับโครงสร้างงานเครดิต (Credit Transformation)
3. พัฒนารูรกิจเพื่อเพิ่มค่าธรรมเนียม (Fee-Based Business Development)
4. พัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management Development)
5. บริหารเชิงมูลค่าเพื่อเพิ่มผลตอบแทน (Value-Based Management Program)
6. พัฒนารูรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (E-Business Development)
7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure Development)
8. พัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร (Human Resource Management Development)

ภารกิจ 8 สายงาน

สายงานเลขานุการองค์การ

เราจะประสานงานการกำหนดทิศทาง และยุทธศาสตร์การทำธุรกิจ และการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งสร้างเสริมและรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารต่อบุคคลภายนอกและนักลงทุน เพื่อดำรงความเป็นธนาคารชั้นนำระดับมาตรฐานโลก

สายงานกำกับและตรวจสอบ

เราจะกำกับและตรวจสอบการประกอบธุรกิจและการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายระเบียบข้อบังคับทั้งของธนาคารและหน่วยงานราชการ โดยสะท้อนสภาพความเป็นจริงของการจัดการ ภายใต้กระบวนการกำกับดูแลที่ดี และมีการป้องกันความเสียหายทางการเงิน ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กร

สายงานบรรษัทธุรกิจ

เราจะเป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ และ สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการขยายธุรกิจของลูกค้าขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจ ความใกล้ชิด ความไว้วางใจ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้า และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการได้อย่างครบถ้วน

สายงานวิเทศธุรกิจ

เราจะเป็นผู้นำการให้บริการทางการเงินที่สนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีความหมายทั้งรายบุคคลและธุรกิจรายย่อย โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมคุ้มค่า และพร้อมสรรพไปด้วยบริการอย่าง กสิกรไทย ภายใต้การบริหารต้นทุน ความเสี่ยงและโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์วิเทศธุรกิจ ที่เหมาะสม

สายงานบริหารเครดิต

เราจะบริหารสัดส่วนการให้เครดิต เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด ภายใต้ความเสี่ยงที่กำหนด และจะพัฒนากระบวนการ ตลอดจนแนวทางการจัดการเครดิตให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพอยู่เสมอ สำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารจะมุ่งแก้ไขให้สำเร็จในระยะเวลาอันสั้น และได้ผลตอบแทนสูงสุด

สายงานระบบ

เราจะจัดหาและพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงาน ที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสนับสนุนอื่นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจะจัดการให้มีระบบข้อมูลในการบริหารการตัดสินใจ และการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

สายงานการเงินและควบคุม

เราจะมุ่งสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยมีการวางแผนทางการเงินและบริหารสภาพคล่องให้สามารถ รองรับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดการให้ธนาคารมีเงินทุนที่เหมาะสมเพียงพอต่อการ รองรับธุรกิจ ทั้งด้านโครงสร้างและต้นทุน รวมถึงนำการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากลมาใช้วัดติดตาม และควบคุมการดำเนินธุรกรรมของธนาคาร เพื่อให้เกิดกระแสรายได้ที่มั่นคง

สายงานทรัพยากรบุคคล

เราจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่พนักงานมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ โดยจะบริหารและประสานงานทั้งในด้านการจัดหา จัดสรรพัฒนา รักษา และให้ผลตอบแทนตามผลงาน ความสามารถและศักยภาพของบุคคล รวมทั้งเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคลากรกับองค์กร

การบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. บริการด้านเงินฝาก

1.1 เงินฝากกระแสรายวัน (Current Account)

เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม เหมาะสำหรับผู้ประกอบกิจการที่มีเงินหมุนเวียนเข้าออกเป็นประจำ โดยใช้สมุดเช็คในการสั่งจ่ายเงิน ซึ่งอาจจะทำได้หลายวิธีคือ

- สั่งจ่ายเป็นเงินสด
- สั่งจ่ายเป็นเช็คขีดคร่อมทั่วไป
- สั่งจ่ายเป็นเช็คขีดคร่อมเข้าบัญชีผู้รับเงินโดยเฉพาะ

เงินฝากประเภทนี้ ธนาคารจะพิจารณาฐานะของลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจ เป็นเงินฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ยกเว้นของธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์ และการเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันยังเปิดบัญชีประเภทอื่นได้อีก คือ

- บัญชีร่วมมีชื่อของผู้ขอเปิดบัญชีมากกว่า 1 คนขึ้นไป
- บัญชีหุ้นส่วนเป็นบัญชีที่ลูกค้าเป็นหุ้นส่วนและใช้ชื่อของหุ้นส่วนในการเปิดบัญชี ซึ่งธนาคารจะให้หุ้นส่วนแต่ละคนลงนามในเอกสารกำหนดอำนาจของหุ้นส่วนและการติดต่อกับธนาคาร
- บัญชีบริษัท เป็นบัญชีที่ลูกค้าเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัท และใช้ชื่อบริษัทในการเปิดบัญชี

- บัญชีของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น บัญชีสมาคม บัญชีสโมสร ฯลฯ

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving account)

เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ประเภทออมทรัพย์เหมาะสำหรับผู้ที่จะสะสมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็น โดยสามารถเปิดบัญชีตั้งแต่ 100 บาท ขึ้นไป ซึ่งธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากไว้เป็นหลักฐานการรับฝาก-ถอนเงิน และไม่ใช้สมุดเช็คในการถอนเงิน ผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ทุกสิ้นงวดบัญชีธนาคาร (6 เดือนครั้ง) แต่จะคิดดอกเบี้ยให้ทุกวันจากยอดคงเหลือในบัญชีแต่ละวัน และจะจ่ายดอกเบี้ยปีละ 2 ครั้ง ในวันสิ้นงวดบัญชี สำหรับผู้ที่เปิดบัญชี ณ สาขาใดในประเทศสามารถถอน - ฝาก ได้ทุกสาขาทั่วประเทศเช่นกันด้วยระบบ Online

1.3 เงินฝากประจำ (Fixed deposit account)

เป็นเงินฝากประจำ ที่เหมาะสำหรับผู้ที่จะประสงค์จะได้รับดอกเบี้ยที่แน่นอน ในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ผู้ฝากจะได้รับสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐาน ได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ การเปิดบัญชีไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท เงินฝากประจำแบ่งเป็นฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน ถ้าไม่ประสงค์จะถอนเงินธนาคารจะทบดอกเบี้ยเป็นเงินต้นของเงินฝากระยะต่อไป กรณีผู้ฝากต้องการถอนก่อนกำหนดธนาคารจะงดจ่ายดอกเบี้ย ยกเว้นประเภท 6 เดือน และ 12 เดือน จะได้รับดอกเบี้ยเป็นดอกเบี้ยออมทรัพย์ถ้าถอนเกิน 3 เดือนขึ้นไป

1.4 เงินฝากทวีทรัพย์

เป็นเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ ในจำนวนเงินตั้งแต่ 3,000-ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 25,000.-บาท ภายในระยะเวลา 2 ปี อัตราดอกเบี้ยเท่ากับดอกเบี้ยฝากประจำ บวก 0.75% ถ้าฝากครบตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีโบนัสพิเศษอีก 2% ของดอกเบี้ยที่ได้

1.5 เงินฝากที่เป็นเงินตราต่างประเทศ

เป็นเงินฝากในรูปเงินตราต่างประเทศ ที่ผู้ฝากมิใช่เป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศ ชาวต่างประเทศที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย หรือสถานทูตต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยโดยผู้ฝากสามารถเลือกประเภทบัญชีเงินฝากได้

2. บริการด้านเครดิต

2.1 การกู้เกินบัญชี (OD)

เป็นการกู้ยืมระยะสั้นที่ธนาคารยอมให้ลูกค้าเบิกเงินเกินกว่าจำนวนเงินฝากที่มีอยู่ ในบัญชีกระแสรายวันของตนเอง เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน หรือใช้ลงทุนในทรัพย์สินถาวร ธนาคารจะเป็นผู้กำหนดวงเงิน ที่จะขอเบิกเกิน ภาษาอังกฤษเรียกว่า ตัวแดง ซึ่งผู้กู้เงินแบบโอดี ชั้นแรกจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันก่อน การยื่นขอจะต้องนำหลักทรัพย์ หรือบุคคลมาค้ำประกัน การขอเบิกเกินบัญชีมี 2 ลักษณะคือ

- เบิกเกินบัญชีแบบชั่วคราว เป็นการที่ธนาคารยอมให้เช็คเบิกเกินบัญชีได้ลูกค้า ต้องเป็นที่รู้จักของธนาคารดี และมีสภาพการหมุนเวียนการเงินดี
- เบิกเกินบัญชีแบบถาวร

2.2 การกู้ (Loan)

เป็นการให้กู้ยืมที่มีการกำหนดระยะเวลาการชำระคืนแน่นอน ธนาคารให้เงินกู้ประเภทนี้แก่ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจด้านการพาณิชย์กรรมอุตสาหกรรม และเกษตรกรรม ตลอดจนลูกค้าทั่วไปโดยมีหลักทรัพย์ หรือสังหาริมทรัพย์ก็ได้ ในอัตราดอกเบี้ยทั่วไป คือเสียเท่ากับการกู้แบบโอดี แต่ไม่คิดดอกเบี้ยทบต้น ซึ่งผู้กู้เงินควรมีแผนการกู้ยืมอย่างเป็นโครงการ กำหนดวงเงินที่เปิด และระยะเวลาแน่นอน

2.3 การให้กู้แบบจำนำสินค้า (Packing stock)

เมื่อผู้ส่งออกมีสินค้าอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งกำลังคอยเวลาส่งออก ผู้ส่งออกสามารถขอเงินเพื่อไปซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น หรือนำไปเป็นค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งออก โดยขอจำนำสินค้าที่มีอยู่แล้วกับธนาคาร ให้กู้ได้ไม่เกิน 50% ของราคาสินค้า โดยถือราคาที่ธนาคารประเมิน ราคาตามท้องตลาด ระยะเวลาที่ขอกู้ได้ไม่เกิน 180 วัน ที่ขอกู้แบบนี้ผู้ส่งออกจะต้องมอบสินค้าให้ธนาคารครอบครองและทำประกันภัย โดยมอบให้ธนาคารเป็นผู้รับประโยชน์ตามกรรมธรรม์ในวงเงินไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่ธนาคารให้กู้ยืม

2.4 การรับซื้อลดตั๋วแลกเงิน

เป็นการให้กู้ยืมระยะสั้น โดยธนาคารมีหลักเกณฑ์พิจารณาวัตถุประสงค์ของการทำตั๋วแลกเงิน ความสามารถของผู้ที่นำตั๋วมาขายว่าจะชำระหนี้ได้เพียงใด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของตั๋วแลกเงิน และเอกสารประกอบอื่น ๆ ซึ่งในการซื้อธนาคารจะคิดส่วนลดคำนวณตามระยะเวลาที่ยืมในอัตราที่ไม่เกินจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้เอาไว้ก่อน แล้วหักออกจากเงินต้นของตั๋วเงิน เป็นราคาซื้อและที่ธนาคารจะรับซื้อไว้ และเมื่อถึงกำหนดชำระเงิน ธนาคารจะเรียกเก็บเงินจากผู้เป็นเจ้าของตั๋วเงิน

2.5 รับซื้อลดตั๋วสัญญาใช้เงิน (P/N)

เป็นการให้กู้ยืมกับลูกค้าที่ประกอบธุรกิจการค้าที่ต้องการเงินหมุนเวียนระยะสั้นๆ โดยธนาคารจะรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินของลูกค้าภายในวงเงินที่ตกลงไว้

2.6 การอาวัล (Aval)

เป็นการค้ำประกันการใช้เงินตามตั๋วสัญญาใช้เงิน ของลูกค้าไม่สามารถจ่ายเงินตามตั๋วสัญญาใช้เงินฉบับที่ธนาคารได้อาวัลไปแล้วธนาคารจะจ่ายเงินตามตั๋วสัญญาใช้เงินฉบับนั้นแทน

2.7 การออกหนังสือค้ำประกัน

ธนาคารมีนโยบายที่จะบริการการให้เครดิตประเภทนี้แก่ผู้ที่เป็นลูกค้า โดยมุ่งการค้าประกันที่ขอบด้วยกฎหมาย และปกติเกี่ยวกับธุรกิจการค้าโดยตรงเท่านั้น การค้ำประกันลูกค้าของธนาคารให้แก่หน่วย

ราชการ รัฐวิสาหกิจ ตามสัญญา หรือเงื่อนไขที่ผู้รับหนังสือคำประกันต้องการ การออกหนังสือคำประกันมี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- ประเภททั่วไปที่ธนาคารไม่ต้องจ่ายเงินแทนให้ก่อน
- ประเภทที่ธนาคารต้องจ่ายเงินแทนให้ก่อน

2.8 การรับรองตั๋วแลกเงิน (Acceptance)

เป็นการค้าประกันการใช้เงินอย่างหนึ่ง โดยการรับรองตั๋วแลกเงิน (Bill of exchange) ที่ลูกค้าของธนาคารออกให้กับผู้ขายสินค้า

2.9 การกู้เงินเพื่อการศึกษา

เป็นบริการที่ธนาคารให้กู้เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ห้องพัก และอาหาร ระยะเวลาในการกู้นั้น อาจจะครอบคลุมตลอดเวลาที่เรียนอยู่ โดยจะมีการชำระคืนเมื่อเรียนสำเร็จหรือสำหรับระยะเวลาหนึ่ง โดยกำหนดเวลาชำระคืนแน่นอน

2.10 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

เป็นบริการที่ธนาคารให้กู้ยืมมาเพื่อซื้อบ้านพร้อม ที่ดินหรืออาคารพาณิชย์ประกอบการค้า และสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตัวเอง รวมทั้งนำไปต่อเติมปรับปรุงที่อยู่อาศัย เพื่อรองรับการขยายตัวของครอบครัว และผู้ขอกู้ต้องยื่นแบบแผนการก่อสร้าง หรือต่อเติมเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย โดยธนาคารจะให้กู้รายละไม่เกิน 1 ล้านบาท ระยะผ่อนชำระนาน 15 ปี และให้กู้ได้มากถึง 80% ของราคาซื้อขายปัจจุบัน (ไม่รวมราคาเฟอร์นิเจอร์) ผู้ที่ขอสินเชื่อไปซื้ออาคารพาณิชย์ เพื่อประกอบการกิจการค้าและเป็นที่อยู่อาศัย และอาจให้กู้ในรูปเงินกู้แต่เพียงอย่างเดียว เพื่อให้กู้โดยแบ่งวงเงินเป็นวงเงินกู้ 50% เพื่อหมุนเวียนทางการค้า ทั้งนี้สัดส่วนของวงเงินเบิกเกินบัญชีอาจต่ำกว่า 50% ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของลูกค้าแต่ละราย

2.11 บัตรเครดิต

เป็นบริการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าเพื่อนำไปใช้ซื้อสินค้า และหรือบริการจากบริษัท ห้างร้าน ที่มีเครื่องหมายของธนาคารติดอยู่ สามารถใช้แทนเงินสดได้ในยอดที่ธนาคารกำหนดให้ ธนาคารจะหักเงินจำนวนที่ลูกค้าจ่ายไปออกจากบัญชีของลูกค้าภายใน 45 วัน นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรเครดิตถอนเงินได้จากทุกสาขาของธนาคารถึงวันละ 10,000.- บาท ต่อวันสำหรับบัตรเครดิต ส่วนบัตรทองจะถอนได้ 20,000.-บาทต่อวัน โดยคิดอัตราค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด 3,000.-บาทต่อ 150.- บาท และดอกเบี้ยตามที่ธนาคารกำหนด

2.12 การให้กู้ร่วม (Loan syndication)

เป็นบริการให้กู้ยืมประเภทหนึ่งที่ธนาคารหรือบริษัทการเงินหลาย ๆ แห่งร่วมกันให้กู้ยืมแก่ลูกค้ารายเดียวกันในจำนวนเงินที่สูงมาก

2.13 สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม

เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของโครงการ ของทุนประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมของรัฐบาลเป็นไปด้วยดี ธนาคารจึงได้ให้สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเพื่อใช้ลงทุนเป็นค่าที่ดิน ค่าปรับปรุงที่ดิน ค่าสิ่งปลูกสร้าง ค่าเครื่องจักร และอุปกรณ์รวมทั้งสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่ออื่น ๆ แก่อุตสาหกรรมขนาดย่อม 4 ประเภทดังนี้

ก. อุตสาหกรรมการผลิต เช่น การปั้นถ้วย การทอเสื้อผ้า เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องเรือน เครื่องจักร เป็นต้น

ข. อุตสาหกรรมหัตถกรรม เช่น โรงกลึง โรงหล่อ ยกเว้นโรงแรม การขนส่งและการท่องเที่ยว

ค. อุตสาหกรรมบริการ เช่น โรงกลึง โรงหล่อ ยกเว้นโรงแรม การขนส่ง และการท่องเที่ยว

ง. เกษตรอุตสาหกรรม เช่น การทำอาหารกระป๋อง ทำน้ำตาล น้ำผลไม้ เป็นต้น

2.14 หนังสือรับรองการชำระเงิน (Letter of Credit)

หนังสือรับรองการชำระเงินที่ธนาคาร (Issuing bank) เป็นผู้ออกโดยคำสั่งของผู้ซื้อ (ผู้สั่งซื้อสินค้าเข้า) เพื่อส่งไปให้แก่ผู้ขาย (ผู้รับผลประโยชน์หรือผู้ส่งสินค้าออก) ผ่านธนาคารตัวแทน (Advising Bank) เป็นการยืนยันพันธะผูกพันว่าธนาคารจะชำระเงินให้แก่ผู้ขายเมื่อผู้ขายได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน LC ทุกประเภท ซึ่งมีใช้กันในการค้า 2 ชนิดคือ

ก. เครดิตแบบเพิกถอนได้ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข หรือยกเลิกได้ก่อนที่จะมีการรับซื้อเอกสาร

ข. เครดิตแบบเพิกถอนไม่ได้ เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายที่สุด Letter of Credit ให้ความมั่นใจแก่ผู้ซื้อ (ผู้สั่งซื้อสินค้าเข้า) และผู้ขาย (ผู้รับประโยชน์) เนื่องจากมีธนาคารเป็นตัวกลางในการรับรองการชำระเงิน ถ้าผู้ขายได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในเครดิตทุกประเภท ผู้ซื้อยังสามารถกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อชำระค่าสินค้าก่อนได้ ส่วนด้านผู้ขายสามารถยื่นคำขอวงเงินสินเชื่อสินค้าออกตาม LC ต่อธนาคาร เพื่อนำเงินไปจัดหาสินค้าสำหรับส่งออกได้

๑

2.15 หนังสือค้ำประกันการออกสินค้า (Shipping Guarantee)

เป็นการให้บริการลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าเข้ามาถึงท่าเรือแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่ได้รับเอกสารต้นฉบับใบตราส่งสินค้าจากผู้ขายต่างประเทศ จึงขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันการออกสินค้าแก่ผู้สั่งซื้อจากผู้ส่งเข้า เพื่อสามารถนำสินค้าออกไปจำหน่าย และเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าเช่าโกดัง กรณีผู้ส่งเข้าเป็นบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือได้รับยกเว้นภาษีอื่น ๆ ธนาคารจะออกหนังสือค้ำประกันให้แก่กรมศุลกากร Shipping Guarantee ยกเลิกได้โดยการนำต้นฉบับ Shipping Guarantee ยกเลิกได้โดยการนำต้นฉบับ B/L ซึ่งผู้ซื้อได้สลักหลังเรียบร้อยแล้วแลกคืนจากบริษัทเรือ เอกสารและแบบฟอร์มที่ต้องใช้เป็นการทำ Shipping Guarantee คือแบบฟอร์ม Letter of Credit Undertaking (คำขอออกหนังสือค้ำประกันถ้าธนาคารได้รับความเสียหายแทนธนาคาร และยินยอมรับเอกสารสินค้าเข้า และอนุญาตให้ธนาคารรับรองเอกสารและจ่ายเงินให้แก่ผู้ขาย) แบบฟอร์มหนังสือค้ำประกันจากบริษัทเรือ แบบฟอร์มทราสตีรีซีท สำเนาขายจ่าย และ Copy Bill of Lading

2.16 วงเงินสินเชื่อเพื่อนำเข้าเครื่องจักร (Letter of Credit Loan)

เป็นการให้สินเชื่อเฉพาะรายเพื่อสั่งซื้อสินค้าประเภททุน เป็นสินเชื่อระยะยาวในรูปเงินบาท มีระยะเวลาผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ไป แล้วแต่ละงวดกัน สำหรับดอกเบี้ยเงินกู้จะกำหนดแน่นอนตอนอนุมัติตั้งวงเงิน และเมื่อตรวจเอกสารถูกต้องแล้ว ธนาคารจะโอนเป็นเงินกู้ตามที่ได้อนุมัติแล้ว และจะมอบเอกสารสินค้าเข้าให้ผู้สั่งซื้อต่อไป

2.17 วงเงินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Import-Export Loan)

เป็นบริการสินเชื่อระยะยาวอีกประเภทหนึ่ง โดยธนาคารจะจัดหาแหล่งเงินกู้จากต่างประเทศให้ สำหรับใช้ในการชำระค่าสินค้าประเภททุนที่สั่งซื้อสินค้าจากประเทศผู้ให้กู้นั้น ๆ เพราะผู้ซื้ออาจไม่มีเงินพอที่จะชำระค่าสินค้าเป็นเงินได้ได้ จึงขอให้ธนาคารของตนภายในประเทศหาแหล่งเงินกู้ในประเทศ

เป็นเงินจากต่างประเทศ เพื่อชำระค่าสินค้าให้ตน ซึ่งธนาคารในประเทศเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ (Guarantee) หรือธนาคารจะเป็นผู้กู้เองนำมาให้ผู้ซื้อกู้ต่ออีกทอดหนึ่งโดยเรียกหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้จากผู้ซื้อไว้ด้วย

2.18 เงินกู้สกุลต่างประเทศ (Eximloan)

คือเงินกู้สกุลต่างประเทศที่ธนาคารในประเทศผู้ขายปล่อยให้แก่ธนาคารในประเทศของผู้ซื้อ โดยมีกำหนดระยะเวลาการกู้ และอัตราดอกเบี้ยถูกกว่าธรรมดา เพื่อวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนผู้ส่งออกสินค้าสำคัญประเภททุนจากประเทศของผู้ขายมายังประเทศของผู้ซื้อ เนื่องจากผู้ซื้ออาจเป็นผู้โดยตรงมีธนาคารเป็นผู้ค้ำประกัน หรือธนาคารกู้เองแล้วนำมาปล่อยกู้ต่อให้ผู้ซื้อ โดยส่วนใหญ่จะเป็นวงเงิน 85% ของมูลค่าสินค้ารา F.O.B ส่วนอีก 15% รวมค่าใช้จ่ายผู้ซื้อจะต้องชำระทันที อายุการกู้ปกติจะอยู่ระหว่าง 2-10 ปี อัตราดอกเบี้ย 7% -10% ต่อปี ขึ้นอยู่กับประเทศผู้ขายสินค้า

2.19 สินเชื่อสินค้าขาออก (Packing Credit)

เป็นการให้สินเชื่อหรือวงเงินกู้ยืมแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการส่งออก เมื่อผู้ส่งออก ได้รับ L/C แต่ละฉบับ และมอบต้นฉบับ L/C ให้ไว้กับธนาคาร โดยจะต้องเป็น L/C ชนิดเพิกถอนไม่ได้ (Irrevocable Letter of Credit) และต้องมีหลักประกัน

3. บริการด้านต่างประเทศ

3.1 บริการซื้อขายและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เป็นการรับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ เช็ดเดินทางต่างประเทศ ตราฟท์ต่างประเทศ บริการแก่นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักเรียนนักศึกษาที่จะเดินทางไปต่างประเทศ เช็ดเดินทางต่างประเทศ ตราฟท์ต่างประเทศ บริการแก่นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว จำนวนการซื้อขายเป็นไปตามอัตราที่ราชการกำหนดไว้ ซึ่งแบ่งตามประเภทของผู้เดินทาง หรือจุดประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงทุกวัน การซื้อเงินตราต่างประเทศที่เป็นเงินสด เพื่อติดตัวออกนอกประเทศให้มาติดต่อกับธนาคารในเวลาทำการ เพื่อการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น เช่น แบบอนุญาตแลกเปลี่ยนเงินเพื่อออกนอกประเทศ (ลป.) เป็นต้น โดยติดต่อกับที่ฝ่ายกิจการต่างประเทศของธนาคาร สำนักงานใหญ่

3.2 โอนเงินต่างประเทศ

เป็นการโอนเงินตราต่างประเทศทางไปรษณีย์โทรเลข และเทเล็กซ์ให้ลูกค้า ส่วนมากธนาคารต่างประเทศจะโอนผ่านทางธนาคารจะแจ้งชื่อ ที่อยู่ของผู้รับเงินให้ด้วย หากผู้รับเงินเป็นลูกค้าของสาขา เมื่อสาขาได้รับแจ้งจากสำนักงานใหญ่แล้วให้สาขานำแบบ ลป.17 พร้อมทั้งใบรับที่สำนักงานใหญ่ส่งมาให้ลูกค้าเซ็นชื่อและส่งกลับมา เพื่อให้นำไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าต่าง ๆ

3.3 การซื้อขายเช็ดเดินทาง

เช็ดเดินทางคือเช็ดที่สามารถนำติดตัวไปใช้ได้ทั่วโลกเหมือนเงินสด หรือจะขึ้นเป็นเงินสดก็ได้ โดยธนาคารที่ออกเช็ดจะเป็นผู้รับประกันให้ เป็นการอำนวยความสะดวก ปลอดภัยในการนำเงินติดตัวไปต่างประเทศ

3.4 การส่งเงินกลับเมืองไทย

เป็นบริการโอนเงินประเภทหนึ่ง โดยโอนเงินมาจากต่างประเทศ เพื่อเข้าบัญชีให้แก่ครอบครัวคนงานไทยที่ไปทำงาน ณ ประเทศตะวันออกกลางโดย

-บริการส่งเงินทางเทเล็กซ์ ผู้รับเงินทางเมืองไทยจะได้รับเงินภายใน 2 - 3 วัน โดย

ลูกค้าแจ้งความจำนงค์ธนาคารหรือตัวแทนธนาคารพร้อมแจ้งข้อสกล ที่อยู่ของผู้รับเงินในไทยอย่างละเอียด เมื่อลูกค้าชำระเป็นเงินตราต่างประเทศ ธนาคารจะส่งเทเล็กซ์แจ้งมายังธนาคารกสิกรไทย ซึ่งจะทำการติดต่อให้ผู้รับเงินเป็นเงินบาทที่เทียบเท่า

-บริการส่งเงินทางไปรษณีย์อากาศ วิธีการคล้ายกับบริการส่งเงินทางเทเล็กซ์แต่จะแจ้งทางทางไปรษณีย์อากาศธรรมดาซึ่งจะใช้เวลานานกว่า จะได้รับเงินภายใน 10 วัน ค่าใช้จ่ายถูกกว่า

-บริการส่งเงินบาทหรือเงินตราต่างประเทศ โดยซื้อตราฟัทจากธนาคารตัวแทนต่างประเทศของธนาคาร เมื่อผู้รับเงินได้รับตราฟัทก็มาขึ้นเงินจากธนาคาร พร้อมทั้งนำหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดงด้วย การส่งเงินวิธีนี้ทำให้ผู้รับมีความสะดวกมากที่สุด

-โอนเงินต่างประเทศเพื่อการศึกษาเป็นการโอนเงินตราต่างประเทศไปให้บุตรหลานของลูกค้าที่กำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่ที่ต่างประเทศ โดยลูกค้าได้ทำหนังสือยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากของตนได้ ในวงเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุมัติ และตามกำหนดระยะเวลาที่ลูกค้าได้กำหนดไว้แล้ว

3.5 บริการเรียกเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน (Bill for Collection)

วิธีการชำระเงิน โดยการเรียกเก็บเงินผ่านธนาคาร หมายถึงตั๋วเรียกเก็บที่ธนาคารของผู้ซื้อ (ผู้ส่งสินค้าเข้า) หรือให้ผู้ซื้อรับรองตั๋ว จึงจะส่งมอบเอกสารให้โดย Collecting Bank จะเป็นผู้เรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อรับรองตัวนั้นแล้วแต่กรณี เมื่อ Collecting Bank เรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อแล้ว จะโอนเงินตามมูลค่าของตั๋วไปให้ผู้ขาย ผ่านธนาคารผู้ส่งตัวมาเรียกเก็บ (Remitting Bank) โดยไม่มีข้อผูกพันใด ๆ การส่งสินค้าเข้าแบบนี้ ผู้ซื้อจะออกใบส่งสินค้าให้กับผู้ขาย ซึ่งผู้ซื้อไว้วางใจ และมีการติดต่อกันมานาน เมื่อทางผู้ขายจัดส่งสินค้ามาให้ผู้ซื้อ ผู้ขายจะเตรียมตัวเงินและเอกสารการส่งสินค้าไปยื่นแก่ Remitting Bank เพื่อให้ส่งมาเรียกเก็บค่าสินค้าจากผู้ซื้อผ่าน Collecting Bank ซึ่งจะเป็นผู้เรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อตามตั๋วที่ส่งมานั้น

4. บริการด้านอื่น ๆ

4.1 เช็คเรียกเก็บ

เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคารในการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างสาขาของธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน

4.2 โอนเงินภายในประเทศ

เป็นการโอนเงินภายในประเทศทางโทรเลข เทเล็กซ์ วิทยูโทรศัพท์ทางไกล ดราฟต์ และจดหมายไปรษณีย์ ให้ลูกค้า โดยคิดค่าธรรมเนียมตามระยะทางหรือตามที่ธนาคารกำหนด

4.3 เช็คของขวัญ (Gift Cheque)

เป็นเช็คที่มีมูลค่าเท่าเงินสด ซึ่งลูกค้าสามารถใช้แทนการให้ของขวัญเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช็คของขวัญแบบบรรดาคามี 2 ราคา คือฉบับละ 200.- บาท และ 500.- บาท โดยคิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 5.- บาท เช็คของขวัญแบบไม่ระบุราคาซื้อได้ไม่เกิน 50,000.- บาท โดยคิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 10.-บาท

4.4 แคชเชียร์เช็ค

เป็นเช็คที่มีมูลค่าเท่าเงินสด ซึ่งลูกค้าสามารถใช้ถอนเงินสดได้ ณ สาขาที่ออกเช็คฉบับนั้น หรือนำมาเข้าบัญชีได้ทุกสาขา โดยธนาคารคิดค่าธรรมเนียมในการออกแคชเชียร์เช็ค ฉบับละ 10.-บาท

4.5 บริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค

ให้บริการรับชำระเงินค่าน้ำประปา ไฟฟ้า ค่าโทรเลข ค่าโทรศัพท์ แก่หน่วยราชการแทนลูกค้า

4.6 บริการเงินสดทันที (Automatic Teller Machine)

เป็นบริการของธนาคารเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้า และประชาชนทั่วไปในบริการด้านการถอนเงินสด หรือสอบถามยอด A.T.M ของธนาคารกสิกรไทยมี 2 ชนิด คือแบบธรรมดา กับแบบห้องโลก แบบธรรมดาเสียค่าธรรมเนียม 100.-บาทต่อปี แบบห้องโลกเสียค่าธรรมเนียม 200.-บาทต่อปี ข้อดีของแบบห้องโลกคือใช้ในต่างประเทศได้และเบิกเงินสดได้ถึง 100,000.-บาทต่อวัน ในปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยได้พัฒนาในการใช้บัตรเงินสดทั้งในการโอนเงินเข้าบัญชีต่างสาขาได้ โดยในการโอนแต่ละครั้งโอนได้ครั้งละ 30,000.-บาท แต่ไม่เกิน 50,000.-บาทต่อวัน โดยคิดค่าธรรมเนียมในการโอน 10.-บาทต่อครั้ง .

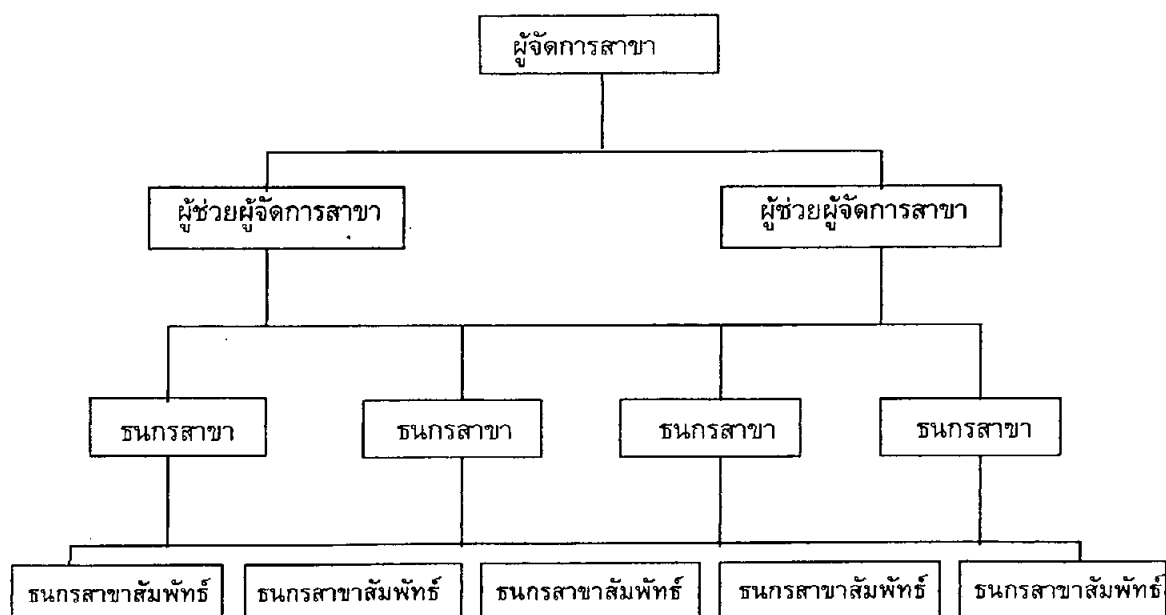
4.7 ตู้นิรภัย

เป็นการบริการให้เช่าตู้นิรภัยซึ่งเป็นตู้ที่สามารถป้องกันไฟได้แน่นอน พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง แต่ละตู้จะต้องใช้กุญแจ 2 ดอก ไขพร้อมกันจึงจะเปิดได้ ดอกหนึ่งธนาคารเก็บรักษาไว้ และอีกดอกหนึ่งลูกค้าที่มาเช่าตู้เก็บไว้ ค่าธรรมเนียมบริการอัตราค่าเช่าตู้คิดเป็นรายปี และแตกต่างกันตามขนาดตู้

4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2516 ตั้งอยู่เลขที่ 18/15 ถนนสุรินทร์ฤาไชย ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000 สังกัดเขต 51 ภาค 5 โดยเปิดทำการให้บริการลูกค้าในบริการต่าง ๆ ตามนโยบายของธนาคารตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 12 คน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ตามสายงาน ดังนี้

โครงสร้างตำแหน่งพนักงานตามสายงานสาขา



ความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด" (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชราช (มสธ.). 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายดังนี้

วิมลสิทธิ หรยางกูร (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรากับสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เสพ พ้อใจ ไม่พ้อใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 :27) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

วรุณ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

พอเตอร์ และคณะ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก Porter and Other. 1968) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความหวังไว้ ถ้าได้รับการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ศิริพร สุประพาส (2541 : 13) อ้างถึง Shelly ว่าได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่ลบลบซ้ำซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

คอร์มิก (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540: 26; อ้างอิงจาก Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงสภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวส์คูเมอร์ (สัทธนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Newcumer. 1955) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

พิน คงพูน (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก พิน คงพูน. 2529) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติ ของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ชรีณี เดชจินดา (ศิริพร สุประพาส. 2541 :13 ; อ้างอิงจาก ชรีณี เดชจินดา. 2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

มนตรี เจียบแหลม (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก มนตรี เจียบแหลม. 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรูสึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

มอร์ส (สัทธนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กาญจนา ภาสุพันธ์ (2531 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ระดับความรู้สึกหรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง

ชลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ตนเองมีความสุข และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สัทธนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความ

พึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สวคมนา ไบเจริญ. 2540 : 33 ; อ้างอิงจาก. สาโรช. 2534: 15)

ความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค ตามแนวคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็น 2 นัยคือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง” (มสธ. 2539 : 19)

โอลิเวอร์ (มสธ. 2539 : 20 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460 – 469) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั่นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นสำคัญ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ
3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก
5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การให้สิทธิตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7. กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (มสธ. 2539:27-28)

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลท (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 33-34 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร (Equality Service)
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รับผิดชอบ
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระวังระมัดระวัง ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศศักดิ์ วิทยุคุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีสถานที่จอดรถ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

มณีวรรณ ต้นไทย (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ต้นไทย. 25323 : 66-69) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

โฮป (Hoppde) (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 5 : อ้างอิงจาก นิคม สะอาดเอี่ยม . 2539: 11) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการณ์ด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้าน สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 16-17 ; อ้างอิงจาก กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2530 : 330-334) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติการ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น ต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

แนวความคิดของงานบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่าการบริการ เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ลักษณะงานบริการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นการที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

ศิริวรรณ และคณะ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :15 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ และคณะ. 2539) ได้กล่าวว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ (1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ (2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเน้นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะเดียวกันได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนกันได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา (3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะบริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร (4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีความสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี

แนวความคิดทั่ว ๆ ไปของการตลาดบริการ

นริทิพย์ พงศ์กาวิ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :15 ; อ้างอิงจาก นริทิพย์ พงศ์กาวิ. 2537) การให้ความหมายและขอบเขตของตลาดบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ (Intangible) ลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ต้มกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการให้ลูกค้าโดยตรง (Direct sale) ไม่มีการขายผ่านพ่อค้าคนกลาง นอกจากนี้การให้บริการยังไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลาย ๆ แห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข้าราชการ อำนาจความสะดวก แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัตราค่าและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ได้

นอกจากนี้การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่งแม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน ๆ

ผู้บริหารของตลาดบริการจะไม่ต้องยุ่งยากในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้ แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยว โรงแรมสวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ และคณะ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :16-17 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ และคณะ. 2539) กล่าวว่า นอกจากจะต้องเข้าใจแนวคิดของบริการแล้ว ในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารการตลาดยังต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญอีก 2 ประการคือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัท จะรวมถึงการอบรม และการจูงใจพนักงานบริการ ในการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้ารวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ยุขายให้บริการกับลูกค้า เช่น การให้บริการด้วยความดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพของการบริการ ธุรกิจบริการยังมีส่วนด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) ซึ่งในการศึกษาเรื่องนี้จะเน้นในเรื่องการรักษาคุณภาพของการบริการ (Productivity) ซึ่งในการศึกษาเรื่องนี้จะเน้นในเรื่องการรักษาคุณภาพของการบริการ (Service quality) และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจมีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

4. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

5. ความปลอดภัย (Safety) บริการที่ให้อันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ

คุณภาพของการบริการ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :15 ; อ้างอิงจาก วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์. 2539) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการสรุปได้ว่าคุณภาพของการบริการ คือ

ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

วัดคุณภาพของการบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer satisfaction index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว ในการประเมินระดับคุณภาพของการบริการนั้น อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า หรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้นในการประเมินคุณภาพของการบริการของสถานบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ (Service characteristics and attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ หรือเสร็จสิ้นวงจรบริการหนึ่ง ๆ (Service cycle)

เบอร์รี่ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :15 ; อ้างอิงจาก Berry. 1985) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าปัจจัยที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งสรุปถึงปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัย คือ (1) ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) (2) ความตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า (Responsiveness) (3) ความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริงจัง (Competence) (4) การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Access) (5) ความสุภาพ เคารพ นอบน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ (Courtesy) (6) ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความเข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด (Communication) (7) ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ (Creditability) (8) ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ (Security) (9) ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน (Customer understanding) (10) ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibles)

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้

ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่นการสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)(มสธ.

2539 : 17)

ความต้องการของผู้บริโภค เป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใดๆ ก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อยๆ จึงจะให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า เพื่อกระตุ้นให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ

1. เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
3. เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา (มสธ. 2539 : 157)

มาสโลว์ (มสธ. 2539 : 149-150 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1968) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่างๆ กัน โดย มาสโลว์ ได้ตั้งข้อสมมติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

- คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็เกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น

- ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

- ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆ

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physicological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำ และมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคงและสะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับ ของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteen Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและความสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

นอกจากนั้น เอนเจล และคณะ (มสธ. 2539 :178-179; อ้างอิงจาก Engel and other. 1990:301-302) ได้ประมวลประเภทความต้องการของผู้บริโภคไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดซึ่งมีความหิว ความกระหาย และอื่นๆที่ร่างกายต้องการ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยทางร่างกาย

3. ความต้องการผูกพันและเป็นเจ้าของ (Affiliation and Belongingness) ความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่น และเป็นคนสำคัญของเขาเหล่านั้น

4. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) เป็นความปรารถนาขั้นต้นที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นตั้งไว้

5. ความต้องการมีอำนาจ (Power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมกำหนดโชคชะตาของคนอื่นๆ

6. ความต้องการเป็นคนสำคัญ (Self - Experssion) เป็นความต้องการที่จะมีอิสระในการแสดงออก เป็นที่รับรู้ของคนทั่วไป ว่าตนมีความสำคัญ

7. ความต้องการความรู้ (Need for Cognition) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จจากขบวนการเรียนรู้ และสร้างระบบค่านิยมของตนเอง

8. การแสวงหาสิ่งต่างๆ (Variety Seeking) เป็นความต้องการต่อสิ่งเร้าและสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพอใจ ยิ่งขึ้นไปอีก จากความต้องการพื้นฐานที่ได้รับอยู่ ซึ่งจะออกมาในรูปแสวงหา เช่น สถานบริการน้ำมัน

หลายแห่ง นอกจากขายน้ำมันแล้ว ยังมีบริการอื่นๆ นอกเหนือ เช่น บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการล้างอัดฉีด ฯลฯ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอีกด้วย

ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) (มสธ. 2539 : 350) ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต้องงานบริการ จะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ฯลฯ ธุรกิจบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการ การต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ แต่ถ้าเป็นธุรกิจบริการของสถานบริการน้ำมัน ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ของพนักงาน เป็นต้น อเดย์ และ แอนเดอร์เซน ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ ฯลฯ
2. การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับการบริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
3. อธิปไตยและความสนใจของผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใสความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้น้ำมันเบนซินตามค่าออกซ์เทนต่างๆ เป็นต้น
5. คุณภาพของการบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ธุรกิจสถานบริการน้ำมัน คุณภาพของน้ำมันได้มาตรฐาน ไม่มีการเจือปนของสาร Solvents
6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

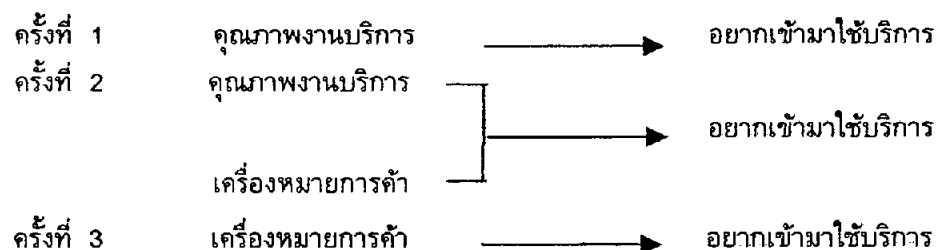
ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

ออกิน และคณะ (มสธ. 2539 : 338-339) ได้อธิบายการให้บริการว่า เกิดจากผู้รับบริการ เกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น เกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้น การเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการคือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมโดย
 - 1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น
 - 1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น
 - 1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น
2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้ว แม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง
3. การเรียนรู้เกิดจาก ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

พาฟลีโอฟ (มสธ. 2539 : 339-340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับการบริการบ่อยๆแล้ว จะทำให้มนุษย์ เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น



ภาพประกอบ 1 : การเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า

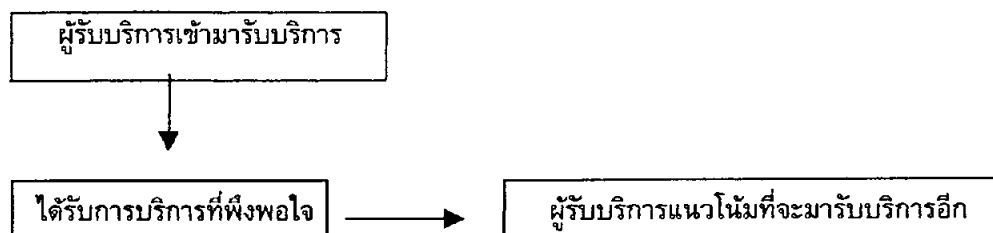
จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งให้เห็นว่า ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อการบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้า ที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อยๆ เช่น การโฆษณาถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของบางจาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก รับผิดชอบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม จึงตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการน้ำมันภายใต้เครื่องหมายการค้าของบางจาก เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการ แสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ ในการใช้บริการต่อไป

สกินเนอร์ (มสธ. 2539 : 340-341) ได้เสนอ ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่า เป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Operant) กับผลจากการกระทำ (Consequence) และผลจากการกระทำในอดีต จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต

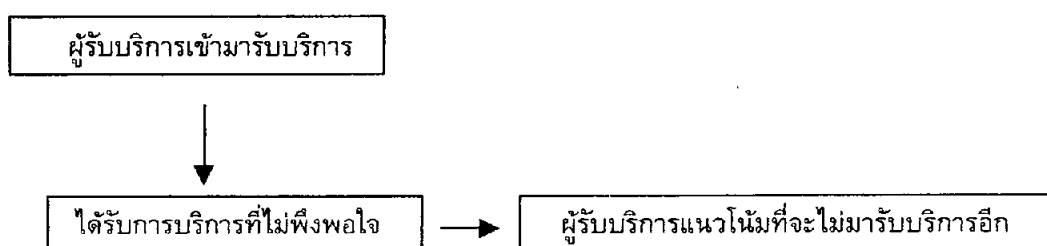


ภาพประกอบ 2 : ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ กับผลจากการกระทำ
และแนวโน้มในการรับบริการ

ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้านหนึ่งแล้วพอใจในรสชาติของอาหาร และการบริการของพนักงาน ทำให้เข้ามารับประทานอาหารในร้านนั้นประจำ หรือเคยเข้ามาใช้บริการของสถานีน้ำมันแห่งหนึ่ง แล้วพึงพอใจในความซื่อสัตย์ของผู้ประกอบที่ไม่ใส่สารเจือปน และการให้บริการของพนักงานทำให้เข้ามาใช้บริการของสถานบริการน้ำมันแห่งนั้นเป็นประจำ



ภาพประกอบ 3 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ



ภาพประกอบ 4 อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่า ผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับการบริการที่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก หากมาแล้วได้รับการบริการที่ไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการเครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไรลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541:10: อ้างอิงจาก McCormic, 1980:396) ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์และวิก และวูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างต้นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้ เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความ

คาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่ตั้งใจ (ชนะ กล้าซิงชัย, 2541:10 : อ้างอิงจาก ชัยพร วิชชาวุธ, 2525: 153) ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

แฮร์รี เอส ชัลลิเวน (ฮารี พันธมณี, ม.ป.ป. : 17-19) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตนั้น จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อมและมนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือความพอใจและความปลอดภัย

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงมาก ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ มีคำกล่าวว่า “บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จในงานบริการ” เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่างๆให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ส่งผลให้

1. ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และมั่นใจตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
3. เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป
4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (มสธ. 2539 : 236)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์และ เสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 188-192) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านจึงจะสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 ระดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

ปัทมา แก้ววิจิตร (2537) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเอเชีย สาขาตลอดเคย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 2,000-4,000บาท เหตุผลสำคัญของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ คือความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอขั้นตอนต่าง ๆ จากการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารและผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัตินิยมใช้บริการที่

อยู่ใกล้ๆที่ทำงาน และใกล้บ้าน ตลอดจนใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นส่วนมาก โดยใช้เพื่อการถอนเงินกันมากที่สุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ มักจะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการ และมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่องและทางด้านการโอนเงิน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรขยายเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น และติดตั้งเครื่องให้มากขึ้น แก๊วเครื่องไม่ให้เสียโดยเฉพาะวันเงินเดือนออก ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร คือ ธนาคารควรมีการสำรวจวิธีการใช้เครื่องเพื่อทำรายการแบบต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัครหรือรับบัตร ครั้งแรกให้เข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง และควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องติดไว้ข้าง ๆ เครื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือยังไม่เคยใช้มาก่อนในบางรายการได้ประกอบในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในย่านที่ไม่ใช่ ชุมชน หรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

สมศักดิ์ จันทรงาม (2539) ได้ศึกษาถึงการแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์ สรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นคือ พนักงานพูดจากับลูกค้าไม่สุภาพ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบคิวรอรับบริการไม่เหมาะสม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับระบบงานฝาก/ถอน ล้าสมัย คณะผู้บริหารของหน่วยงานจึงได้แก้ปัญหา โดยการให้พนักงานได้ฝึกฝนทักษะเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการทำรายการฝาก/ถอน ให้เกิดความชำนาญงาน การนำแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal competence) ในเรื่องของ Emphathy ปลูกฝังพนักงานในการให้บริการ การนำระบบคิว (Queuing system) แบบ Multichannel single phase มาแก้ปัญหาการเข้าคิวรอรับบริการของผู้ใช้บริการ และการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อมเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ (Information technology) มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฝาก/ถอน หน้าเคาน์เตอร์

ภูเกียรติ สุขพุม (2540) ได้ศึกษาหาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารก่อนปี พ.ศ.2540 ประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้ และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และการให้บริการอย่างเพียงพอ

ธรรมธรรณ จารุสวัสดิ์ (2540) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยในห้าสาขา พบว่าสาเหตุที่มาใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น รับเงินเดือนผ่านธนาคาร การศึกษาความคิดเห็นต่อ ด้านบริการของสาขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จึงควรรักษาระดับการให้บริการด้านเหล่านี้ไว้และควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นส่วนการศึกษาคิดเห็นต่อด้านอาคาร/สถานที่ ทำการสาขาอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี จึงควรดูแลสถานที่ทำการในสาขาให้สะดวก ดูแลสะอาดเสมอและจัดหาที่พักรับรองให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนการศึกษาคิดเห็นต่อด้านการตลาด อยู่ในเกณฑ์ที่ดีจึงควรดูแลให้ได้อย่างสม่ำเสมอต่อไป และพบว่าปัญหาของสาขาย่อยในห้าสาขาที่ควรปรับปรุงมีดังนี้คือ ควรเพิ่มพนักงาน การนำเทคโนโลยีมาให้บริการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้อง การบริการต้อนรับและพูดจากับลูกค้า การคิดอัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ควรเพิ่มที่พักรับรองสำหรับลูกค้า

นิรันดร์ ศุภกาญจนภากร (2540) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสันักพหลโยธิน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการ ส่วนมากเป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุจะอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนจะอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท และมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ประเภทการให้บริการได้แก่ รับฝากถอนเงิน จากการศึกษาพบว่าความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการสูงโดยเฉพาะความมั่นคงในด้านที่เป็นธนาคารไทยขนาดใหญ่ของประเทศ โดยวัดจากความมั่นคงของธนาคารจากราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ในด้านความรวดเร็วของการให้บริการในการฝากถอน ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศ การเปิดบัญชี สถานที่ที่สะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเรื่องของการมีโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอเพื่อการ ติดต่อธุรกิจจะมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าสามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาสันักพหลโยธินค่อนข้างสูง

วรวัช จารุจินดา (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกธนาคารกรุงเทพฯ 1-5 ปี ประกอบอาชีพค้าขาย และประกอบอาชีพนักธุรกิจ เกี่ยวกับการใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการมากกว่า 1 ธนาคาร และมีบัญชีหรือใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารมากกว่า 1 ประเภท สำหรับบัญชีที่นิยมใช้บริการมากคือ บัญชีประเภทสะสมทรัพย์ รองลงมาคือ บัญชีประเภทฝากประจำ สำหรับเหตุผลที่ลูกค้า ส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพราะเคยใช้อยู่ก่อนหรือใช้บริการมานาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อ ๆ มาในการใช้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจพอสมควร หรือระดับปานกลางทั้งด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการปัญหาอุปสรรคของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับที่เป็นปัญหาน้อย

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 84-87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออกสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้า) พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้ามีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน มีความพึงพอใจสูงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ ลูกค้าที่มีอายุ 7-15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

ประภาศรี อมรสิน และชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (สุภาวดี ศรพรหม. 2541: 34 ; อ้างอิงจากประภาศรี อมรสิน และชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. ม.ป.ป.) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า เหตุ จูงใจในการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารเอง ซึ่งอาจใกล้บ้านหรือที่ทำงานก็ได้ รองลงมาตามลำดับ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร และความประทับใจในบริการจากพนักงานธนาคาร

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543: 42 ; อ้างอิงจาก นิภาวรรณ วรรณสาธพ. 2531) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร" พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปร ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะ ผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน

ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ทักษคติในงานให้บริการความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ
บรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิง
สัมพันธ์กัน

สุทธิ ปันมา (2535:54) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้า
ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความ
สะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการ
ศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวม และ
ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้า
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและ
ประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและ
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของ
ธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539:62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมี
ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ “พอใจ” และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความ
พึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับพอใจเช่นกันดังนี้

1. ด้านสถานที่มีองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ”
โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าคนอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร

2. ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการรวม 5 ด้าน ปรากฏว่า ผู้มาใช้
บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” รวม 12 ด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เครื่อง
ATM ที่ธนาคารมาให้บริการ

3. ด้านสินเชื่อ มีองค์ประกอบของบริการรวม 7 ด้าน ทุกด้านผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
“พอใจ” โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการ
พิจารณาสินเชื่อ

สำหรับองค์ประกอบของบริการที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของบริการแต่ละด้าน มี
ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม
2. ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงินได้แก่
 - 2.1 ด้านบริการฝากเงิน
 - 2.2 ด้านบริการถอนเงิน
 - 2.3 ด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ

3. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

สำหรับปัจจัยเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการ “ไม่พึงพอใจ” ของแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ที่มีปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจคือความไม่สะดวกจากบริการ
2. ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน ปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ

2.1 ความพึงพอใจของบริการ

2.2 ความล่าช้าของบริการ

2.3 ความไม่สะดวกของบริการ

3. ด้านสินเชื่อบ้างปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความล่าช้าในบริการ

วราพรรณ สันทัสโซต (2540 : 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไทย กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากผู้มาใช้บริการกับธนาคารผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขา เพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรีที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ รวมทั้งบริการอื่นๆ ที่บริเวณที่ทำการสาขาเพชรบุรี โดยเฉลี่ยวันละ 500 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ DARWIN HENDEL (สมบุรณ์ ชิตพงษ์, 2523 : ภาคผนวก) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 217 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรีโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ทั้ง 3 ด้าน คือด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร

สถานที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบถามได้เสนอแนะความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการทำการวิจัย และให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคาร
2. ศึกษาถึงกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลจากการศึกษา มาจัดทำแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่
4. นำแบบสอบถามเสนอ อาจารย์ ควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา เพื่อใช้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกศักดิ์ บุตรลับ นายอุดมศักดิ์ รุ่งราตรี และ นายเสกสรร เกษตรสวัสดิ์
6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเนื้อหา และภาษา ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t-test เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง คือข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปตามเกณฑ์ของ เอ็ดเวิร์ด(Edwards. 1957 : 153) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา(α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.89
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างสมบูรณ์ เสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ขอความเห็นชอบเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามลำดับ ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร เพื่อเป็นกลุ่ม ตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยแยกเป็นช่วงเวลา เช้า กลางวัน และบ่าย ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา ต้นเดือน กลางเดือน ปลายเดือน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และหลากหลาย จำนวน 217 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของลูกค้า โดยคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divination) และแปลงความของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test Independent)

4. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ One –way Analysis of Variance ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของนิวแมนคูลส์ (Newman-Keuls)

5. รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยการคำนวณในรูปของความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

- 1.1. ค่าร้อยละ
- 1.2. ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 73)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละข้อ
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 79)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 215-216)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของข้อความ
	$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	n_H	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
	n_L	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ Cronbach (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ t – test for independent samples โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 102)

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

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\overline{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\overline{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 113)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
	MSb	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSw	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี นิวแมนคูลส์ (Newman-Keuls) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 134)

$$\text{เมื่อ } n_1 \neq n_2 \neq n_3 \neq \dots \neq n_K$$

$$W = \frac{q}{(\alpha; r, df)} \sqrt{\frac{MS_E}{k}}$$

W แทนค่าวิกฤต จะมีค่าเปลี่ยนแปลงไปตามคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบกัน

q แทนค่าที่เปิดได้จากตาราง Studentized range statistic (โดยเปิดที่ $r = k, df = N - K$ เมื่อ K คือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง N คือจำนวนคนทั้งหมดที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง)

MS_E แทนค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนที่ได้มาจากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทนค่า Harmonic mean คำนวณจากสูตร

$$k = \frac{K}{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} + \dots + \frac{1}{n_K}}$$

เมื่อ K แทนจำนวนกลุ่ม
 $n_1, n_2, \dots, n_K$ แทนจำนวน
 คนในแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
ss	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of squares)
*	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05

การการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาเป็นลูกค้า

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	105	48.39
1.2 หญิง	112	51.61
รวม	217	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	16	7.73
2.2 20 – 30 ปี	67	30.88
2.3 31 – 40 ปี	75	34.56
2.4 41 – 50 ปี	45	20.74
2.5 51 ปีขึ้นไป	14	6.45
รวม	217	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	35.95
3.2 ปริญญาตรี	122	56.22
3.3 ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	17	7.83
รวม	217	100.00
4. อาชีพ		
4.1 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	31	14.29
4.2ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ	65	29.95
4.3 พนักงานบริษัท	62	28.57
4.4 นักเรียน / นักศึกษา	20	9.22
4.5 อาชีพอิสระ	39	17.97
รวม	217	100.00
5. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	39	17.97
5.2 3 – 5 ปี	65	29.95
5.3 6 – 10 ปี	63	29.03
5.4 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	50	23.05
รวม	217	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ลูกค้าชายจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 หญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 30.88 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 34.56 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 ลูกค้าที่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.95 ปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.83 ลูกค้ามีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95 พนักงานบริษัท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22 อาชีพอิสระ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.94 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 ระยะเวลา 3 - 5 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95 ระยะเวลา 6 - 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 ระยะเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.05

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 2 – 10

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร	3.94	0.48	มาก
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.68	0.58	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	3.70	0.54	มาก
รวม	3.77	0.46	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ของธนาคาร โดยรวมและ รายข้อ

ความพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.18	0.63	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.00	0.69	มาก
3. ความรวดเร็ว ถูกต้องในการบริการ	3.95	0.72	มาก
4. การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.84	0.73	มาก
5. การตอบข้อซักถาม และแนะนำให้บริการ	3.82	0.79	มาก
6. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของพนักงาน	3.76	0.76	มาก
7. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.05	0.67	มาก
8. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.85	0.73	มาก
9. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.41	0.67	มาก
10. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ	4.22	0.64	มาก
11. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.27	0.68	มาก
12. ความเพียงพอของพนักงาน	2.95	1.00	ปานกลาง
รวม	3.94	0.48	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของพนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกในการกรอแบบฟอร์มต่าง ๆ	3.89	0.68	มาก
2. ความเพียงพอของแบบฟอร์มต่าง ๆ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคิดเลข ปากกา	3.91	0.67	มาก
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.17	0.70	มาก
4. ระบบการเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ	3.64	0.70	มาก
5. ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการในแถวคิว	3.55	0.76	มาก
6. การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน	3.72	0.74	มาก
7. บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร เช่น การบริการใหม่ต่าง ๆ	3.41	0.97	ปานกลาง
8. ธนาคารจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม	3.13	1.08	ปานกลาง
รวม	3.68	0.58	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร เช่น การบริการใหม่ ๆ และธนาคารจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร	4.13	0.70	มาก
2. การจัดอาคารสถานที่ โอโลง ทันสมัย	4.29	0.68	มาก
3. มีที่นั่งพักเพียงพอขณะรอรับบริการ	3.48	1.00	ปานกลาง
4. การจัดห้องสุขาอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ	3.62	0.80	มาก
5. ความสะอาดความเป็นระเบียบของธนาคาร	4.14	0.62	มาก
6. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.72	0.87	มาก
7. สถานที่จอดรถ	2.50	1.10	น้อย
8. ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ	3.75	0.77	มาก
รวม	3.70	0.54	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่จอดรถลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และมีที่นั่งพักเพียงพอขณะรอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย (n = 105)		เพศหญิง (n = 122)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร	3.94	0.47	3.94	0.48
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.58	0.55	3.76	0.59
3. ด้านอาคารสถานที่	3.68	0.52	3.71	0.54
รวม	3.73	0.44	3.80	0.47

จากตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมากที่สุด

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 ปี ขึ้นไป	
	(n = 16)		(n = 67)		(n = 75)		(n = 45)		(n = 14)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร	4.13	0.38	3.92	0.35	3.83	0.58	4.05	0.47	4.05	0.37
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.77	0.55	3.75	0.47	3.63	0.66	3.64	0.57	3.55	0.66
3. ด้านอาคารสถานที่	3.88	0.60	3.68	0.48	3.64	0.66	3.74	0.41	3.76	0.52
รวม	3.92	0.97	3.78	0.35	3.70	0.58	3.81	0.41	3.79	0.45

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมากที่สุด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n = 78)		ปริญญาตรี (n = 122)		ตั้งแต่ปริญญาโท ขึ้นไป	
	$\bar{X}$		$\bar{X}$		$\bar{X}$ (N = 17)	
	S.D.		S.D.		S.D.	
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ ธนาคาร	4.00	0.46	3.91	0.49	3.87	0.57
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.67	0.59	3.69	0.59	3.67	0.64
3. ด้านอาคารสถานที่	3.78	0.52	3.65	0.52	3.75	0.60
รวม	3.82	0.46	3.75	0.46	3.78	0.49

จากตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมากที่สุด

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ

ความพึงพอใจ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (n = 31)		ผู้ประกอบการ (n = 65)		พนักงานบริษัท (n = 62)		นักเรียน / นักศึกษา (n = 20)		อาชีพอิสระ (n = 39)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ ธนาคาร	3.93	0.5	3.98	0.42	3.80	0.54	4.10	0.39	4.01	0.45
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.59	0.57	3.92	0.55	3.67	0.62	3.86	0.55	3.73	0.57
3. ด้านอาคารสถานที่	3.56	0.51	3.68	0.39	3.66	0.66	3.83	0.33	3.83	0.59
รวม	3.70	0.45	3.76	0.39	3.71	0.54	3.93	0.37	3.85	0.47

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมากที่สุด

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 5 ปี		3 – 5 ปี		6 – 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	(n = 39)		(n = 65)		(n = 63)		(n = 50)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร	3.79	0.50	4.06	0.40	3.91	0.51	3.93	0.47
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.69	0.62	3.83	0.53	3.56	0.55	3.59	0.61
3. ด้านอาคารสถานที่	3.66	0.58	3.82	0.44	3.62	0.57	3.67	0.54
รวม	3.72	0.50	3.90	0.38	3.70	0.49	3.73	0.46

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมากที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ดังแสดงในตาราง 11 – 20

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	เพศชาย (n = 105)		เพศหญิง (n = 122)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร	3.94	0.47	3.94	0.48	0.05
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.58	0.55	3.76	0.59	-2.33*
3. ด้านอาคารสถานที่	3.68	0.52	3.71	0.54	-0.47
รวม	3.73	0.44	3.80	0.47	-1.13

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารและด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร จำแนกตาม อายุ

อายุ		31 – 40 ปี	20 – 30 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี
	$\bar{X}$	3.83	3.92	4.05	4.06	4.13
31 – 40 ปี	3.83	-	0.09	0.22*	0.23	0.30
20 – 30 ปี	3.92	-	-	0.13	0.14	0.21
41 – 50 ปี	4.05	-	-	-	0.01	0.08
51 ปีขึ้นไป	4.06	-	-	-	-	0.07
ต่ำกว่า 20 ปี	4.13	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
แตกต่างกันกับลูกค้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีอายุ 41 –
50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้า 31 – 40 ปี

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	S	MS	F
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.45	0.18	0.68
	ภายในกลุ่ม	213	49.43	0.33	
	รวม	216	49.83		
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.31	1.02	0.38
	ภายในกลุ่ม	213	72.99	0.52	
	รวม	216	73.26		
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.01	0.35	1.08
	ภายในกลุ่ม	213	61.42	0.42	
	รวม	216	62.29		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.43	0.99	0.47
	ภายในกลุ่ม	213	46.23	0.31	
	รวม	216	46.43		

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	S	MS	F
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.92	0.48	2.13
	ภายในกลุ่ม	212	47.91	0.22	
	รวม	216	49.83		
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	1.21	0.30	0.89
	ภายในกลุ่ม	212	72.05	0.33	
	รวม	216	73.26		
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.66	0.41	1.45
	ภายในกลุ่ม	212	60.62	0.28	
	รวม	216	62.29		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.18	0.29	1.39
	ภายในกลุ่ม	212	45.24	0.21	
	รวม	216	46.43		

จากตาราง 15 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมและ รายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	S	MS	F
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.80	0.60	2.66*
	ภายในกลุ่ม	213	48.03	0.22	
	รวม	216	49.83		
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.73	0.91	2.75*
	ภายในกลุ่ม	213	70.53	0.33	
	รวม	216	73.26		
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.36	0.45	1.58*
	ภายในกลุ่ม	213	60.93	0.28	
	รวม	216	62.29		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.64	0.54	2.60*
	ภายในกลุ่ม	213	44.78	0.21	
	รวม	216	46.43		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี	6 – 10 ปี	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3 – 5 ปี
		3.79	3.91	3.93	4.06
น้อยกว่า 3 ปี	3.79	-	0.12	0.14	0.27*
6 – 10 ปี	3.91	-	-	0.04	0.15
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.93	-	-	-	0.13
3 – 5 ปี	4.06	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 3 ปี

ตาราง 18 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ
ของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนก ตามระยะเวลา
การเป็นลูกค้ำ

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ	$\bar{X}$	6 – 10 ปี	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	น้อยกว่า 3 ปี	3 – 5 ปี
		3.56	3.59	3.69	3.83
6 – 10 ปี	3.56	-	0.03	0.13	0.27*
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.59	-	-	0.10	0.24*
น้อยกว่า 3 ปี	3.69	-	-	-	0.14
3 – 5 ปี	3.83	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกันกับลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 6 - 10 ปี และลูกค้ำมีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกับลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของ ธนาคารสกริไทย สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม ระยะเวลาการ
เป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	$\bar{X}$	6 – 10 ปี	น้อยกว่า 3 ปี	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	3 – 5 ปี
		3.62	3.66	3.67	3.82
6 – 10 ปี	3.62	-	0.04	0.05	0.20*
น้อยกว่า 3 ปี	3.66	-	-	0.01	0.16
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.67	-	-	-	0.15
3 – 5 ปี	3.82	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้
บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูก
ค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 - 10 ปี

ตาราง 20 เปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารสกริไทย สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	$\bar{X}$	6 – 10 ปี	น้อยกว่า 3 ปี	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	3 – 5 ปี
		3.70	3.72	3.73	3.90
6 – 10 ปี	3.70	-	0.02	0.03	0.20*
น้อยกว่า 3 ปี	3.72	-	-	0.01	0.18*
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.73	-	-	-	0.17
3 – 5 ปี	3.90	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี และน้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 - 10 ปี และน้อยกว่า 3 ปี

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี

ตาราง 21 รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ประทับใจ	ความถี่
สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ		
1	เป็นกันเองกับลูกค้า	18
2	พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว	5
สิ่งที่สาขาต้องปรับปรุง		
1	การให้บริการข้อมูลข่าวสารสิ่งดีพิมพ์มีน้อย	11
2	ควรมีการให้บริการในระบบบัตรคิว	3
อื่น ๆ		
1	ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม	7
2	ที่นั่งรอรับบริการมีน้อย	5

จากตาราง 21 แสดงว่าลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้
 สิ่งที่น่าสนใจ คือ พนักงานมีความเป็นกันเองกับลูกค้า มีค่าความถี่สูงสุด รองลงมา คือ พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว
 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารสิ่งดีพิมพ์มีน้อย มีค่าความถี่สูงสุด รองลงมา คือ ควรมีการให้บริการในระบบบัตรคิว
 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม มีค่าความถี่สูงสุด รองลงมาคือ ที่นั่งรอรับบริการมีน้อย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้า บริการ รวมทั้งบริการอื่น ๆ ที่บริเวณทำการสาขาโดยเฉลี่ยวันละ 500 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ DARWIN HENDEL (สมบูรณ์ ชิตพงษ์ 2523 : ภาคผนวก) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่มีสถานภาพทางเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

4. ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

5. ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามลูกค้ำที่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ แบ่งเป็น 3 ระดับ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 12 ข้อ ด้านการอำนวยความสะดวก 8 ข้อ และด้านอาคารสถานที่ 8 ข้อ ได้วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบถามได้เสนอแนะความต้องการของลูกค้ำ และสิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคาร เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือติดต่อขอความร่วมมือ การเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี โดยแยกเป็นช่วงเวลา เช้า กลางวันและบ่ายตั้งแต่วันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลาต้นเดือน กลางเดือน ปลายเดือน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและหลากหลาย จำนวน 217 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deriation) ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้าน

3. ทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ตามตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยใช้สถิติทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (t - test) สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (F - test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของนิวแมนคูลส์ (Newman - keuls)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 217 คน จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ปรากฏว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสุภาพและมีธรรมาจริยธรรม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วถูกต้องในการบริการ การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน การตอบข้อซักถามและแนะนำให้บริการ ความเป็นผู้ฟังที่ดีของพนักงาน พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการและความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าน้อยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของพนักงาน

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของแบบฟอร์มต่าง ๆ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคิดเลข ปากกา ความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยีระบบการเข้าถึงเพื่อรับบริการ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการในแถวคิว และการให้บริการมีระบบขั้นตอน ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับธนาคาร เช่น การบริการใหม่ ๆ และธนาคารจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม

2.3 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก คือ ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร การจัด

อาคารสถานที่โอโง่ง ทันสมัย การจัดห้องสุขาอย่างเพียงพอและ ถูกสุขลักษณะ ความสะอาดความเป็นระเบียบของธนาคาร ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการและความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีที่นั่งเพียงพอขณะรอรับบริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับน้อย คือ สถานที่จอดรถ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ รายด้านและโดยรวมจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้าปรากฏ ผลดังนี้

3.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารแตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าน้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 3 ปี

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้ง

แต่ 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการ 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี และน้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี น้อยกว่า 3 ปี

การอภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายการให้บริการของธนาคารในการสรรหาและมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้ความสำคัญในเรื่องของกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว บริการอย่างเท่าเทียมกัน และจัดบุคลากรไว้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวัน ดังที่ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 – 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่าเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ควรมีความปลอดภัย และจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ธนาคารมีนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการลดขั้นตอนและอนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร นอกจากนี้ลูกค้าส่วนใหญ่อาจจะมาใช้บริการเฉพาะในเรื่องการฝาก – ถอนเงินเท่านั้น ทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับการจัดลำดับก่อนหลัง ในการให้บริการโดยธนาคารใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบคิวเพื่อรับบริการ ผู้ใช้บริการสามารถฝาก – ถอนเงิน ด่วนจาก ATM. ได้ตลอดเวลา และสามารถรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสาร ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ วิริยะรังสฤษดิ์และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 188 – 192) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารน้อยที่สุด เนื่องจากธนาคารให้ความสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมา คือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขาสะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่อง

บริการเงินด่วน ATM. และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา แก้ววิจิตร (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ พบว่า เหตุผลสำคัญของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ คือ ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอขึ้นตอนต่าง ๆ จากการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร และผู้ให้บริการเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ นิยมใช้บริการที่อยู่ใกล้ ๆ ที่ทำงานและใกล้บ้าน ตลอดจนใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นส่วนมาก

1.3 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกของธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม การจัดและตกแต่งภายในอาคารระบบการรักษาความปลอดภัย การจัดป้าย แผนภูมิแนะนำการให้บริการให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาศรี อมรสินและชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (ม.ป.ป.) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า มูลเหตุจูงใจในการใช้บริการของธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารเอง ซึ่งอาจใกล้บ้านหรือที่ทำงานได้ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความปลอดภัยของธนาคารและความประทับใจในการบริการจากพนักงานธนาคาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์ (2540) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยในห้าสาขา พบว่า สาเหตุที่มาใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ธนาคาร การให้บริการที่ประทับใจ รวดเร็ว เชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร สถานที่ทำการสาขาสะอาด และจัดหาที่พักรับรองเพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

2.1 ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ใช้บริการด้านฝาก – ถอนเงิน การให้สินเชื่อ และการบริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารมาเป็นเวลานาน มีความรู้สึกประทับใจต่อการบริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีและความมั่นคงของธนาคาร จึงทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุเกียรติ สุขพุม (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่ – ดอนเมือง พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอภัยภัยไมตรี และการให้บริการอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ ศุภกาญจนถาวร (2540) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสันติภาพพลโยธิน พบว่า ความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าสูง โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็วของการให้บริการในการฝากถอน ด้านสินเชื่อ และสถานที่สะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูก

ลูกค้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจและประทับใจต่อการบริการของธนาคาร มีความรู้สึก ว่า พนักงานมีความรับผิดชอบและให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงว่า ลูกค้านั้นจะอายุมากน้อยเพียงใด ก็ให้บริการทุกด้านเสมอกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ พร้อมทั้งจะให้บริการลูกค้าทุกระดับ และแสดงให้เห็นว่าอายุไม่มีผลกับระดับความต้องการต่อการบริการของธนาคาร ดังที่งานวิจัยของ ชนะ กล้าชินชัย (2541 : 10 ; อ้างอิงจากชัยพร วิชชาวุธ . 2525 : 153) ได้กล่าวว่า ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและเป็นตัวทำให้เกิด พฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

2.3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการของธนาคารที่เหมือนกัน จึงทำให้ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเท่าเทียมกับลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพรรณ สันทศนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า- ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

2.4 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างและรายด้านกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน จะใช้บริการในด้านการฝาก – ถอนเงินหรือด้านสินเชื่อ ได้เท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง โดยไม่คำนึงถึงว่า บุคคลนั้นจะมีอาชีพใด ธนาคารก็ให้ความสำคัญเหมือนกัน จึงทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพรรณ สันทศนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 3 ปี

ลูกค้าที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี และ ลูกค้าที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้

บริการของธนาคารด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 6 - 10 ปี

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี และ ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 – 10 ปี และน้อยกว่า 3 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 3 – 5 ปี มีความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการของธนาคาร จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ และมีความเป็นกันเองกับพนักงานมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการ 6 – 10 ปี และ น้อยกว่า 3 ปี จึงทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านดังกล่าวแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด และมีความรู้สึกที่สัมพันธ์กันทั้งในทางบวกและทางลบ อันเป็นผลต่อชื่อเสียง เกิดความพึงพอใจต่อระบบการบริการงานของธนาคาร ดังที่ ชริณี เดชจินดา (2530) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่เคาน์เตอร์ เพื่อให้มีความเพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรจัดพนักงานไว้เพื่อให้แนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ
2. ด้านอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงในด้านการให้บริการข่าวสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้มากขึ้น
3. ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถของลูกค้าเพิ่มขึ้น และจัดที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย ในสาขาอื่นๆ
2. ควรทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในจังหวัดเดียวกัน

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นแรงจูงใจในการมาใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร เช่น ตัวแปรตาม ในด้าน ช่องทางการให้บริการของธนาคาร ตัวแปรอิสระ เช่น รายได้ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2529). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
สังกัด กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ สงขลา.
- กุ้เกียรติ สุขพุม (2540). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย.
กรุงเทพมหานคร: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนา
สังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา .
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ :
การศึกษาสาขาบางปูร์ณจังหวัดศรีสะเกษ.ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวง
แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- (2542?). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. (เอกสารประกอบการสอน). โครงการความร่วมมือ ระดับ
บัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษากับโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี บริหารธุรกิจ : คณะสังคม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อัดสำเนา.
- ทรงสมร คชเลิศ. (2543). ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน.กศ.ม.
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (2542). ยกระดับสำนักหักบัญชีจังหวัดเพชรบุรี. คลังจังหวัดเพชรบุรี
- ธรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์. (2540). ทศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาซอยไนท์บาซาร์.
เชียงใหม่: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษา
เฉพาะกรณีสาขาขอนแก่น. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- นิรันดร์ สุภากาญจนภากร. (2540). ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสำนักพหลโยธิน. กรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์ ปริญญาศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

- บัณฑิต ลำข้า. (2537). ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย. กรุงเทพฯ:ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่. เอกสารประกอบการฝึกอบรม.
- บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (2542). รายงานคณะกรรมการและบุคลากรชุดพุทธศักราช 2542 สำนักบริหาร.
- ปัทมา แก้ววิจิตร. (2537). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. พนักงาธนาคารที่มีประสิทธิภาพ เอกสารประกอบการบรรยายวิชาปฏิบัติการธนาคาร. กรุงเทพฯ: สถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย. อัดสำเนา.
- มณีวรรณ ดันไทย. (2538). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. สาขากรรมศาสตร์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- เมธี ดุลยจินดา. (2536). การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรวัช จารุจินดา. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกรุงเทพมหานคร สาขานครพิงค์ เชียงใหม่. เชียงใหม่: บริการธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วราพรรณ สันทสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไทย กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- วิมลสนธิ ทวยางกูร. (2522). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริพร สุประพาส. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาย่อยลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บริษัทจำกัดมหาชน ธนาคารนครหลวงไทย.
- สุนิดา รัตนโกมล. (2539). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปริญญานิพนธ์ ศต.ม. (ไทยศึกษา). สงขลาคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. อัดสำเนา.
- สมบุญ ชิดพงษ์. (2523). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อัดสำเนา.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม : ปริญญานิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุทธิ บันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขายอนแก่น (ภาคคำ). มหาสารคาม. ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และ เสริมศักดิ์ สุวรรณ. (2534). "ธนาคารกรุงเทพ ครองแชมป์ ขวัญใจลูกค้า:" การเงินการธนาคาร. ปีที่ 10 พฤศจิกายน.

- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดีของพนักงานชนกรประจำธนาคาร. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อัดสำเนา.
- สมศักดิ์ จันทรงาม. (2539). การแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์. ขอนแก่น: บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์ (2542). ความพึงใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบมจ.ธนาคารกสิกรไทย : ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี. (ม.ป.ป.). การพัฒนาบุคลากรภาพ. เอกสารคำสอน. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2543). จิตวิทยาทางการศึกษา (เอกสารประกอบคำสอน) โครงการความร่วมมือ ระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษากับโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี บริหารธุรกิจ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อำนวย ลีทิพย์กุล. (2531). การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงาน และเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณี นริทรกุล ณ อยุธยา. (2531). การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: ชวนการพิมพ์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ทม 1012/ 5๕๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษณ์ ไทรงาม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกศักดิ์ นุตรลับ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายกฤษณ์ ไทรงาม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 5034



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษณ์ ไทรงาม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายกฤษณ์ ไทรงาม ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธำรงค์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 5๖๓



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้นำทีมขายศูนย์สันเขื่อวิชธุรกิจเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษณ์ ไทรงาม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายกฤษณ์ ไทรงาม ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 5-4 77



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๕ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาชะอำ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษณ์ ไทรงาม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์อรรถ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ จำนวน 50 คน กลุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษณ์ ไทรงาม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อรรถ Һะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๒๕๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

จ.๖ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษณ์ ไทรงาม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี ที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการและบริการอื่นๆ จำนวน 217 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษณ์ ไทรงาม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกศักดิ์ บุตรลับ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
2. นายอุดมศักดิ์ รุ่งราตรี ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี
3. นายเสกสรร เกษตรสวัสดิ์ ผู้นำทีมขาย ศูนย์สินเชื่อวิสาหกิจเพชรบุรี

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตามความพึงพอใจของท่านให้มากที่สุด และโปรดกรุณาตอบทุกข้อ
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่

คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การเสนอผลกระทำโดยส่วนรวมเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในโอกาสต่อไป

**แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

☐

1) ชาย

☐

2) หญิง

2. อายุ

☐

1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐

2) 20 - 30 ปี

☐

3) 31 - 40 ปี

☐

4) 41 - 50 ปี

☐

5) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

2) ปริญญาตรี

☐

3) ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

4. อาชีพของท่าน

☐

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐

2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ

☐

3) พนักงานบริษัท

☐

4) นักเรียน/นักศึกษา

☐

5) อาชีพอิสระ

5. ท่านใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี มาเป็นเวลานาน

☐

1) น้อยกว่า 3 ปี

☐

2) 3 - 5 ปี

☐

3) 6 - 10 ปี

☐

4) ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

6. จำนวนธนาคารที่ท่านใช้อยู่

☐

1) ธนาคารกสิกรไทยเพียงอย่างเดียว

☐

2) 2 - 3 ธนาคาร

☐

3) 4 - 5 ธนาคาร

☐

4) มากกว่า 5 ธนาคาร

7. โปรดท่านติดต่อใช้บริการ ด้านไหนมากที่สุด

☐

1) ผ่ากเงินเข้าบัญชี

☐

2) ถอนเงิน

☐

3) ชำระค่าสินค้า/บริการ/สาธารณูปโภค

☐

4) โอนเงิน

☐

5) อื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใดโดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านตามความเป็นจริง

คะแนน	5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1 ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี					
2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3 ความรวดเร็ว ถูกต้องในการบริการ					
4 การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
5 การตอบข้อซักถาม และแนะนำบริการ					
6 ความเป็นผู้ฟังที่ดีของพนักงาน					
7 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
8 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน					
9 ความเรียบร้อย สุภาพ ในการแต่งกาย					
10 ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ					
11 ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
12 ความเพียงพอของพนักงาน					
ด้านการอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ					
2. ความเพียงพอของแบบฟอร์มต่างๆ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคิดเลข ปากกา					
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยี					
4. ระบบการเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ					
5. ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการในแถวคิว					
6. การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน					
7. บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร เช่น ผลิตภัณฑ์, บริการใหม่ ๆ					
8. ธนาคารจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม					

การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร					
2. การจัดอาคารสถานที่ (โอโซน ทันสมัย)					
3. มีที่นั่งพักเพียงพอขณะรอรับบริการ					
4. การจัดห้องสุขาอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ					
5. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของธนาคาร					
6. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
7. สถานที่จอดรถ					
8. ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี อย่างไรบ้าง

1. สิ่งที่คุณประทับใจ (เช่น ความสะอาด ทัศนียภาพ ของพนักงาน ฯลฯ) _____

2. สิ่งที่คุณต้องปรับปรุง _____

3. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการเสนอแนะ (เช่น เสนอบริการใหม่ๆ ฯลฯ) _____

4. อื่นๆ _____

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ได้สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็นต่างๆ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นายกฤษณ์ ไทรงาม
เกิดวันที่	18 กุมภาพันธ์ 2509
สถานที่เกิด	อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าส่วน ศูนย์สินค้าเชื้อเพลิงปิโตรเคมี เพชรบุรี สายงานปิโตรเคมี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	515 / 40 ม. 6 ต. บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2531	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์เกษตร) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2545	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ