

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นายเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.17

กร 12 ก

33

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นายเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล

2

12 พ.ย. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2545

162367

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรง อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำนวน 350 คน โดยการสุ่มแบบ Accidental Sampling

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t -test Independent) และการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าคะแนนสูงสุด คือ ด้านพนักงาน
2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท ส่วนด้านอื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01
5. ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

**THE CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF THE KRUNG
THAI BANK PUBLIC COMPANY, LIMITED : THA – YANG BRANCH , MAUNG
DISTRICT PETCHABURI PROVINCE**

**AN ABSTRACT
BY
MR. KASEMSAK VIJITAKULA**

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

October 2002

Kasemsak Vijitakula. (2002). *The Customers Satisfaction Toward The Services Of The Krung Thai Bank Public Company, Limited : Tha – Yang Branch, Maung District Petchaburi Province*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Tumrong Audompijitkul.

The purpose of this study was to survey and compare the customers' satisfaction toward Building Office, Staffs, Convenience, and Public Relations. The comparisons were based on 4 aspects ; sex, occupation, monthly income, and type of service. The sample were 350 customers which were selected from population of the above Krung Thai Bank's customers.

The instrument used to collect data was a rating scale questionnaire which had 75 items. Statistics applied in the study were percentage, mean, and standard deviation. One way Analysis of Variance and t – test were used to examine the data for significant differences.

The study findings were as follows :

1. Customers' satisfaction toward the service of the Krung Thai Bank in all aspects showed the high level, whenever comparing the among the high level , the highest one was service.

2. The sex of Customers' satisfaction toward the services of the Krung – Thai bank were not statistical significant difference for all aspects at .05 as well as each aspect.

3. The occupation of Customer satisfaction toward the services of the Krung Thai bank were no statistical significant difference for all aspects at .05. Considering in each aspect, there was significant difference in service at .05. Customer who Worked in Public enterprise Organization satisfied in service More than one in government offices.

4. The month by income of Customers' satisfaction toward the services of the Krung – Thai bank were no statistical significant difference for all aspects. Considering in each aspect , there was statistical significant difference in office building at .05 Customer who Earned more than ฿ 20,000 satisfied in service more than one who Earned ฿ 10,000, there was not and statistical significant difference on other aspects at .01.

5. The type of service of Customers' satisfaction toward the services of the Krung – Thai bank were no statistical significant difference for all aspects at .05.

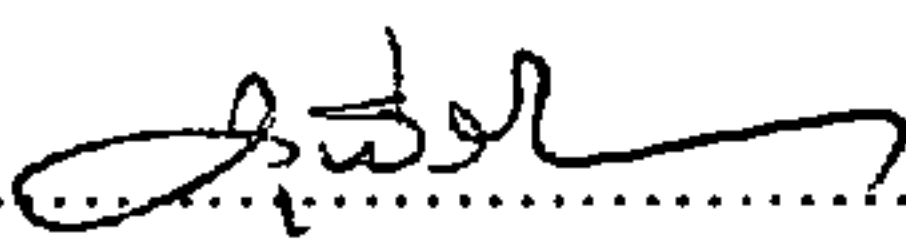
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ



(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธาน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

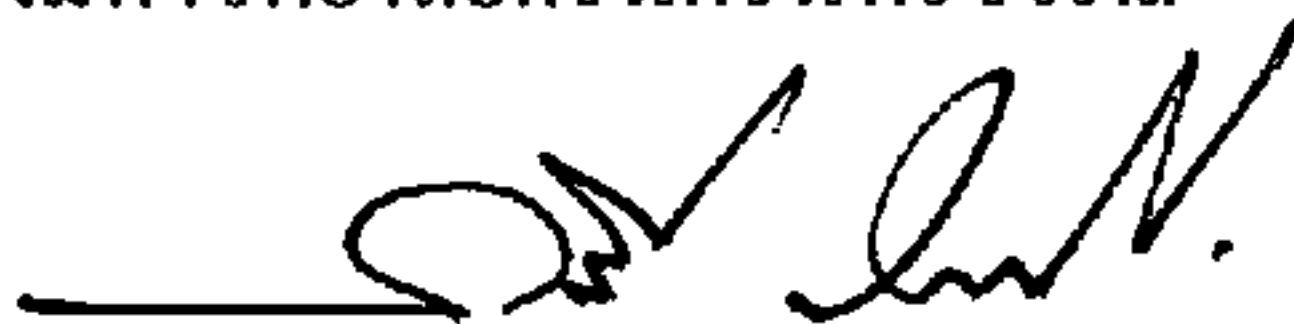
กรรมการ



(อาจารย์ ผงศักดิ์ หมวดสง)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 4... เดือน ...พฤษภาคม..... พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษา ค้นคว้าอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิต้า เมฆสองสี อาจารย์กมล บุญประเสริฐ และนางสาวพนิตดา พงษ์ประยูร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ขอขอบคุณเพื่อนธุรกิจศึกษา รุ่น 1 โครงการเพชรบุรี ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดามารดาที่ได้รับอบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณความดี และความมานะ อดทน ตลอดจนครู – อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบความสำเร็จทางการศึกษา

เกษมศักดิ์ วิจิตระกูล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	2
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิด	5
สมมุติฐานการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย	7
วัตถุประสงค์ของธนาคารกรุงไทย	8
ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร	8
สัญลักษณ์ของธนาคาร	9
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำนอง	9
เอกที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	33
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	57
ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	57
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	57
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	57
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	59
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	64
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก.....	70
ภาคผนวก ข.....	72
ภาคผนวก ค.....	74
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทเงินฝาก.....	39
2	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	40
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่.....	41
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ.....	42
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสะอาด โดยรวมและรายข้อ.....	43
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ.....	44
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ.....	45
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ.....	46
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	47
10	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประเภทที่ใช้บริการ.....	48
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน.....	49
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม อาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ.....	51
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม รายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	52
15	ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน....	53
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ประเภทที่ ใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	54
17	รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ประเภทที่ ใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	54

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เศรษฐกิจของประเทศจะเจริญเติบโตได้ ประเทศจะต้องมีการลงทุน ทางเศรษฐกิจมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนและการให้บริการ เพื่อให้ได้เงินมาพัฒนาประเทศมากขึ้น ซึ่งเงินมีบทบาททางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะเดียวกันสถาบันการเงินต้องทำหน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนและจัดสรรเงินกู้ ให้ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญ (ธนิษฐ์ พิทยาวิรัช. 2533 : 56)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดและมีบทบาทที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากมีศักยภาพสูงและมีบทบาทมากที่สุดในการระดมทรัพยากรและกำหนดทิศทางการจัดสรรการใช้ทรัพยากรเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการขยายตัวและขยายบทบาทของธนาคารพาณิชย์นั้น นอกจากจะพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของเงินฝาก เงินให้กู้ยืมและทรัพย์สินของธนาคาร ต้องพิจารณาจากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มขึ้นด้วยเพราะการขยายจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์เป็นขยายอำนาจผูกขาดแสดงถึงปริมาณบริการ และบทบาทของแต่ละธนาคารและยังเป็นการลดความเสี่ยงของการขาดทุน และยังสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 30-43)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อ วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่เข้าด้วยกัน ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการรวมกำลังทุนและกำลังเงินของทั้งสองธนาคารดังกล่าวให้เป็นธนาคารใหญ่ที่มีฐานะการเงินที่มั่นคง แข็งแรง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้นด้วย (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) . 2542 : 3)

ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์การงานใหม่ทั้งในสำนักงานใหญ่ และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น กระทั่งปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยจัดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศและยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไปซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) . 2542 : 3)

ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ได้เติบโตขึ้นตามลำดับ โดยมีบทบาทในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่รองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ และในฐานะรัฐวิสาหกิจที่ต้องตอบสนองความต้องการทางการเงิน ปัจจุบันสภาพการแข่งขันในระบบธนาคารพาณิชย์ได้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น แต่ธนาคารกรุงไทยสามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในธุรกิจพาณิชย์ ซึ่งยึดหลักการมุ่งพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้มีขีดความสามารถสูงและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับและเป็นธนาคารเพื่อประชาชนจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้ธนาคารกรุงไทยปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริการเพื่อให้เหมาะสมกับอัตราพนักงานที่

ลดลงแต่ยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการสูงขึ้นกว่าเดิม เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ ธนาคารได้นำการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) ซึ่งเป็นบริการที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันมาให้บริการแก่ลูกค้า การจัดการด้านการเงิน (Cash Management) เป็นการบริการที่อำนวยความสะดวกด้านการทำธุรกรรมการเงินให้แก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าสามารถบริหารและจัดการด้านการเงิน ตลอดจนเพิ่มสภาพคล่องให้แก่บริษัทได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่ธนาคารสามารถใช้บริการดังกล่าวเพิ่มศักยภาพการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำบริการที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน ซึ่งธนาคารให้บริการอยู่แล้วมาผนวกให้สอดคล้อง เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยนำเทคโนโลยีและความได้เปรียบของเครือข่ายสาขาเข้าช่วยจัดบริการให้ลูกค้าพอใจสูงสุด

จากการที่ธนาคารได้นำกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทาง (Multi – channel Marketing) มาใช้เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าในสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การแข่งขันทางธุรกิจนับว่ามีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นธนาคารต้องเร่งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและซับซ้อน บุคลากรเป็นกลจักรสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และการบริหารช่องทางการขยายก็เป็นประเด็นสำคัญ ที่จะทำให้ธนาคารเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาท่าทราย ได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาอื่น ๆ ตลอดจน ผู้บริหารของธนาคาร สำนักงานใหญ่ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานสาขาให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจธนาคาร สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ตลอดจน สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางให้สาขาอื่น ๆ ของธนาคารกรุงไทยได้ศึกษาเป็นแนวทางในการบริหารงานของสาขาธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากร ประชากรที่ทำการศึกษารั้งนี้ คือ ลูกค้านี่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 3,500 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ลูกค้านี่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางการสุ่มของดาวิิน เฮนเดล (Darwin Hendel) ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของลูกค้านี่ จำแนกเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อาชีพ

1.2.1 รับราชการ

1.2.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

1.2.3 รับจ้าง

1.2.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.3 รายได้ต่อเดือน

1.3.1 ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท

1.3.2 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท

1.3.3 ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

1.4 ประเภทที่ใช้บริการ

1.4.1 ด้านเงินฝาก

1.4.2 ด้านสินเชื่อ

2. ตัวแปรตาม เป็นความพึงพอใจของลูกค้านี่ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านอาคารสถานที่

2.2 ด้านพนักงาน

2.3 ด้านความสะดวก

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจ ของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านอาคารสถานที่

หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่ออาคารสถานที่ของสาขาธนาคาร เกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสาขามีความเหมาะสม อาคารสถานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย มีความสะอาด เรียบร้อย มีความกว้างขวาง มีการจัดตกแต่งภายในที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่ดี การจัดที่นั่งสำหรับการรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน และเทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย

1.2 ด้านพนักงาน

หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อพนักงาน เกี่ยวกับบุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง กิริยามารยาท การมีอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการตอบข้อซักถามและการ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และการให้บริการ ลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ด้านความสะดวก

หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อความสะดวก เกี่ยวกับ การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ การใช้ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการ การติดตามเอาใจใส่งานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จำนวนพนักงานที่จัดไว้บริการลูกค้า การให้บริการตามคิวแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เวลาเปิดและปิดทำการของธนาคาร การแจ้งระยะเวลาดำเนินการให้ลูกค้าทราบ ความถูกต้องในการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความสะดวกที่มาใช้บริการ มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีในการที่ทันสมัย

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารข้อมูลของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้า บอร์ดข่าวสารของธนาคาร อย่างเหมาะสมเพียงพอ การได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ การบริการตอบข้อสงสัยและปัญหาของลูกค้า โดยผ่านพนักงานโดยตรงและทางโทรศัพท์

2. ลูกค้า

หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ลูกค้าเงินฝากและลูกค้าสินเชื่อ

3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง

หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 585/6 หมู่ 1 ตำบลทำยาง อำเภอทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

4. อาชีพ

หมายถึง อาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำ ยาง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย อาชีพรับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. รายได้ต่อเดือน

หมายถึง รายได้ต่อเดือนของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำ ยาง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

5.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

5.2 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท

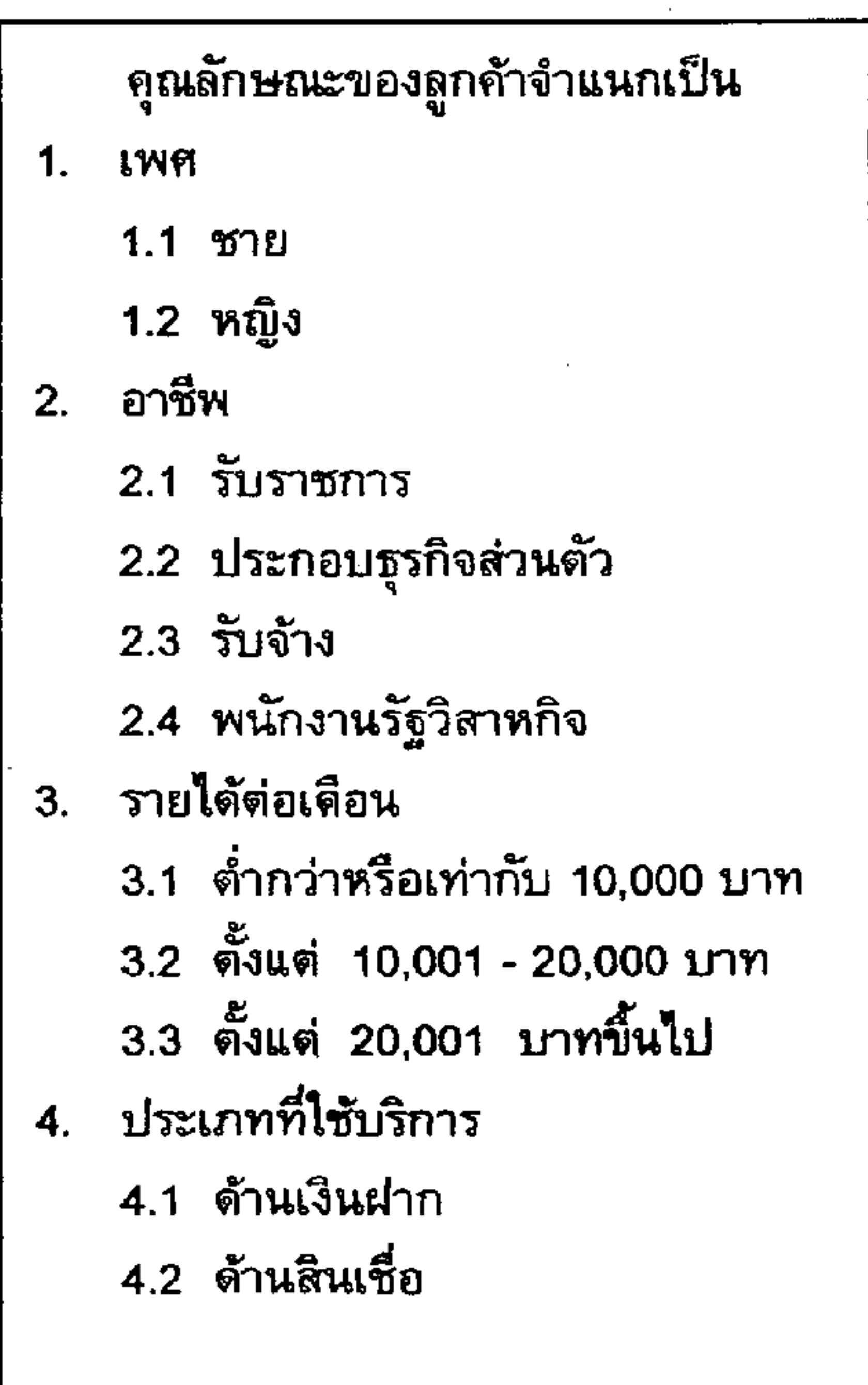
5.3 ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. ประเภทที่ใช้บริการ

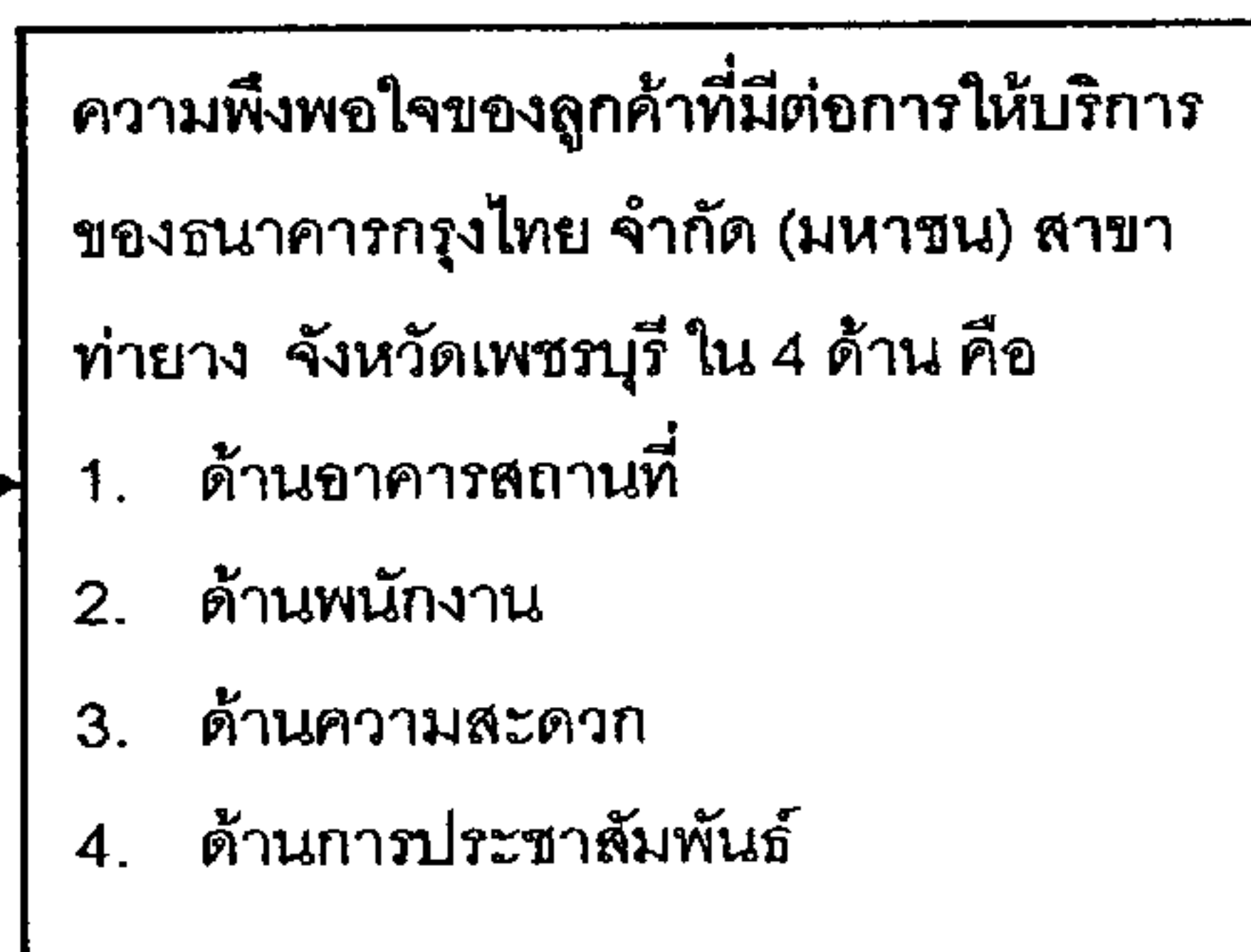
หมายถึง รูปแบบการบริการของธนาคารที่จัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้ายที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ามาย จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน แตกต่างกัน
2. ลูกค้ายที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ามาย จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน แตกต่างกัน
3. ลูกค้ายที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ามาย จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน แตกต่างกัน
4. ลูกค้ายที่ใช้บริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ามาย จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับดังนี้

1. ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย
 - 1.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของธนาคารกรุงไทย
 - 1.3 ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร
 - 1.4 สัญลักษณ์ของธนาคาร
2. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 3.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้สัญลักษณ์ "นกอายุภักดิ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลังเป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

สำนักงานใหญ่แห่งแรก ตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช และมีสาขารวม 81 แห่ง พนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์ 4,582.1 ล้านบาท เงินฝากรวม 4,442.2 ล้านบาท และมีทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลังเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้าน ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้นทำให้เป็นภาระที่รัฐจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือและรัฐบาลมีนโยบายประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของรัฐแห่งเดียว

ต่อมาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2541 ธนาคารได้รับโอนกิจการบางส่วนโดยเฉพาะเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) ตามแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินของกระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย (มาตรการ 14 สิงหาคม 2541) และกิจการทั้งหมดของธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2541 ซึ่งผลการรับโอนกิจการดังกล่าวทำให้ธนาคารเป็น

ธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองและเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีเครือข่ายมากที่สุด จำนวน 656 สาขา ประกอบด้วยสาขาในประเทศจำนวน 646 สาขา และสาขาต่างประเทศจำนวน 10 สาขา

ธนาคารได้นำหุ้นเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็น รัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขายหุ้น ของธนาคารในตลาดหลักทรัพย์ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัท มหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน ณ 30 กันยายน 2542 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 219,850 ล้านบาท โดยมีการถือหุ้นภาคีรัฐรวมทั้งสิ้นร้อยละ 95.85 ประกอบด้วย กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนากระบวนการเงินถือหุ้นร้อยละ 93.50 กระทรวงการคลัง ร้อยละ 1.91 ธนาคารออมสินร้อยละ 0.40 สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ร้อยละ 0.04 สำหรับที่เหลือเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อยซึ่งเป็นสัญชาติไทย ร้อยละ 2.30 และสัญชาติต่างประเทศ ร้อยละ 1.85

การเพิ่มทุนของธนาคารเท่าที่ผ่านมาหลังจากจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เมื่อปี 2532 มีการ เสนอขายสูงกว่าราคา par เพียงครั้งเดียว โดยส่วนใหญ่จะขายแก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ตั้งแต่ ใน 2 ครั้งหลังที่ขายเฉพาะเจาะจงกับทางการโดยการรับแปลงหนี้เป็นทุนจากกิจการที่ธนาคารรับโอนมา ซึ่ง ได้รับความร่วมมืออย่างดีในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในแต่ละครั้งจากผู้ถือหุ้นทั้งภาครัฐบาลและเอกชน

โดยเหตุที่ทางการเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารส่วนใหญ่จึงถูกแต่งตั้งมา จากผู้บริหารงานภาครัฐบาลที่ประสบความสำเร็จ และปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการธนาคาร โดยตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในแต่ละยุคสมัยที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งบางช่วงขณะอาจมอบหมายให้รัฐมนตรีว่าการเป็นผู้กำกับดูแลอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของธนาคารกรุงไทย

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชากร รู้จักประหยัดและมีการออมทรัพย์กับธนาคารกรุงไทยมากขึ้น
2. เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไป และให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัย มั่นคง อย่างทั่วถึง โดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคม
3. เพื่อระดมเงินให้ภาครัฐบาล และเอกชนในการพัฒนาประเทศ
4. เพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานของ รัฐ อันจะเป็นการจูงใจให้นำเงินมาฝากไว้กับธนาคารกรุงไทย
5. เพื่อนำเงินมาลงทุนหาผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่าย สามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการ ขยายขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่ พนักงาน

ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทย

1. ด้านเงินฝาก ให้บริการฝาก และถอนเงินประเภทต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 เงินฝากเพื่อเรียก
 - 1.2 เงินฝากประจำ 3 เดือน
 - 1.3 เงินฝากประจำ 6 เดือน
 - 1.4 เงินฝากประจำ 12 เดือน

1.5 เงินฝากกระแสรายวัน

1.6 กรุงไทยทวีคูณ

2. ด้านสินเชื่อ ให้บริการด้านการกู้ยืมเงินประเภทต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขตามที่ธนาคารกำหนด

3. บริการอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงิน เช็คของขวัญ การรับจ่ายและโอนเงิน บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีอัตโนมัติ บริการให้เชาตู้নির্য্যและบริการธนาคารทางโทรศัพท์ ให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร

สัญลักษณ์ของธนาคาร (LOGO)

จากการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารมณฑล จำกัด และธนาคารเกษตร จำกัด เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2509 โดยมี ดร.เสริม วินิจฉัยกุล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในสมัยนั้น ในฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารทั้งสองเข้าเป็นธนาคารกรุงไทย จำกัด นั้น ที่ประชุมได้กำหนดให้ใช้เครื่องหมายของกระทรวงการคลัง คือ “นกยูงยักษ์” เป็นดวงตราของธนาคารกรุงไทย จำกัด ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าโดยทั่วไปให้ความเชื่อถือในฐานะความมั่นคงของธนาคารประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งคือเนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด มีรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บรรดากิจการหลายประเภทที่กระทรวงการคลังมีหน้าที่ดูแล เช่น กรมสรรพสามิต กรมบัญชีกลาง กรมธนารักษ์ สลากกินแบ่งรัฐบาล ต่างก็นำรูปนกยูงยักษ์มาเป็นเครื่องหมายสำหรับส่วนงานของตนทั้งสิ้น โดยมีรูปลักษณะในรายละเอียดแตกต่างกันไปบ้าง

สำหรับตราสัญลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด นั้น แต่เดิมตัวนกมีรูปลักษณะเช่นเดียวกับกระทรวงการคลัง คือ อยู่ภายในวงกลม ส่วนบนวงกลมเขียนว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด และส่วนล่างเป็นภาษาอังกฤษว่า KRUNG THAI BANK LIMITED ต่อมาในกลางปี 2524 ธนาคารได้ดัดแปลงใหม่ ทั้งนี้ให้เป็นสมัยนิยม จำได้ง่าย โดยยังคงตัวนกยูงยักษ์ไว้แต่เพียงเค้าโครงภายนอก ไม่มีรายละเอียดสัญลักษณ์ใหม่นี้ปรากฏเป็นค้วนกสีขาว บนพื้นสีเข้มซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่จำได้ง่ายมีความเด่นชัด และคงรูปลักษณะไว้เช่นเดิม

การใช้รูปนกยูงยักษ์เป็นสัญลักษณ์ของธนาคาร นอกจากจะมีความหมายว่า เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังแล้ว ยังมีความหมายที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารด้วย กล่าวคือ มีคำพังเพยที่เกี่ยวกับนกยูงยักษ์ว่าเป็นนกที่ “กินลมแต่ไข่เป็นทอง” หมายถึง การประกอบธุรกิจของธนาคารเป็นการขายสินค้าประเภทบริการ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีรูปร่างเป็นตัว เปรียบเหมือนการ “กินลม” แต่การดำเนินธุรกิจจนประสบความสำเร็จส่งผลสะท้อนกลับไปเป็นประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวมในรูปแบบต่าง ๆ ก็เปรียบเสมือน “ไข่เป็นทอง”

2. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2520 ตั้งอยู่เลขที่ 585/6 หมู่ 1 ตำบลท่าช้าง อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้จัดการสาขา ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน จำนวน 7 ท่าน ดำรงตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

นายวิมล	กมลวิทย์	ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2520
นายปรีชา	มงคลการ	ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2526
นายโสภณ	วัชรเสรี	ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2530
นายประวัติ	ทรงวิสิษฐ์	ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2537

นายวิศิษฐ์ แพทยานันท์ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2538

นายสุรพงษ์ ธนาก ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2540

นางสาวรัชชา พลวราภรณ์ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาในปี พ.ศ. 2543

ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 17 คน เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึง 15.30 น. เว้นวันหยุดราชการ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง เป็นสาขานขนาดใหญ่ โดยแบ่งองค์กรเป็น 5 แผนก คือ แผนกการเงิน แผนกบัญชี แผนกส่งเสริมธุรกิจ แผนกสินเชื่อ และแผนกธุรกิจต่างประเทศ

สาขานขนาดใหญ่

สาขานขนาดใหญ่ หมายถึง สาขาที่มีปริมาณธุรกิจในประเทศเป็นจำนวนมาก และมีธุรกิจต่างประเทศตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานใหญ่กำหนด หรือมีปริมาณธุรกิจในประเทศเป็นจำนวนมากอย่างเดี่ยวแต่อยู่ในหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงานใหญ่กำหนด ให้แบ่งองค์กรออกเป็น 5 แผนกหรือ 4 แผนก โดยไม่จัดแบ่งเป็นแผนกธุรกิจต่างประเทศแล้วแต่กรณีดังต่อไปนี้

1. แผนกการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการรับและจ่ายเงินสดการรับตราสารอื่น ๆ ควบคุมดูแลและบริหารเงินสดในมือ เงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยรวมทั้งเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคารอื่น ให้มีปริมาณเท่าที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่ธนาคาร จ่ายเงินสดให้แก่พนักงาน ออเชอร์ไรสเทลเลอร์ หรือพนักงานเทลเลอร์เพื่อเป็นเงินสดในมือใช้หมุนเวียนในการปฏิบัติงานประจำวันเนื่องจากมีจำนวนสูงกว่าวงเงินที่กำหนด หรือเมื่อปีงบประมาณฝากและถอนเงินเฉพาะตัว จัดทำทะเบียนการรับและจ่ายเงินสดประจำวัน ให้บริการรับและจ่ายเงินนอกสถานที่ตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย เข้าร่วมในการจัดทำแผนการตลาดของสาขา และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

2. แผนกบัญชี รับผิดชอบงานด้านบริการรับฝาก – ถอนเงินบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ เช็คของขวัญ การออกเช็คธนาคาร (Cashier's Cheques) ให้บริการรับฝากและถอนเงินด้วยเครื่องมืออัตโนมัติ ให้บริการโอนเงินและจ่ายเงินตามตราพด ไปรษณีย์ โทรเลข โทรศัพท์และเทเล็กซ์ การเรียกเก็บเงินตามเช็คและตั๋วเงินภายในประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับการให้เชาตุณิรภัยและเก็บรักษาของมีค่า ทำการหักบัญชีระหว่างธนาคาร โดยผ่านส่วนหักบัญชีระหว่างธนาคาร ฝ่ายการธนาคารหรือสำนักหักบัญชีของแต่ละท้องถิ่นที่สาขาตั้งอยู่ ทำรายงานสถิติเช็คคืนทุกสิ้นเดือน ให้บริการรับและจ่ายเงินนอกสถานที่ตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย รับ – จ่ายเงินสมาชิกบัตรเครดิตและร้านค้าสมาชิก รับชำระเงินเข้าบัญชีกระแสรายวันบัตรเครดิตและบัญชีสมาชิกบัตรเครดิต ดูแลการหักบัญชีชำระบัตรเครดิตแต่ละรอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องต้องสมบูรณ์ของใบบันทึกสินค้าและบริการ (Sale Slip) รับเรียกเก็บใบบันทึกสินค้าและบริการ (Sale Slip) เข้าบัญชีร้านค้าสมาชิก พร้อมทั้งส่งเข้าเรียกเก็บที่สำนักงานใหญ่ ควบคุมทะเบียนทรัพย์สินของสาขา ตลอดจนคำนวณค่าเสื่อมราคาประจำงวดจัดทำบัญชีและรายงานด้านบัญชีของสาขาทุกประเภท รวบรวมสถิติ ข้อมูลและจัดทำรายงานอื่น ๆ ตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย เข้าร่วมในการจัดทำแผนการตลาดของสาขา และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

3. แผนกส่งเสริมธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสารบรรณ การรับ – ส่งหนังสือ เอกสารการพัสดุ การพนักงาน งบประมาณของสาขา บริการด้านพิมพ์ดีดของสาขาควบคุมดูแลพนักงานหมวดบริการ ควบคุมดูแลรักษาอาคารสถานที่ ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจนทรัพย์สินต่าง ๆ ของสาขาและจัด

การเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของสาขา การโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจการของสาขาและธนาคาร เผยแพร่ข่าวสารไปยังสื่อมวลชนต่าง ๆ จัดทำแผนการตลาดของสาขาเพื่อเพิ่มพูนธุรกิจกับเอกชน สมาคมการค้าต่าง ๆ หน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนประเมินผลการดำเนินธุรกิจของสาขา ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าและชักชวนให้ลูกค้าใช้บริการของสาขา งานด้านบัตรเครดิต เกี่ยวกับการแสวงหา รับสมัครร้านค้าสมาชิก นำเสนอขออนุมัติร้านค้าสมาชิกต่อผู้จัดการสาขา พิจารณาจัดหาอุปกรณ์ช่วยขายให้แก่สมาชิกควบคุมร้านค้าสมาชิกบัตรให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขและระเบียบของธนาคาร ตลอดจนติดต่อประสานงานกับสำนักงานใหญ่ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าสมาชิกในระบบบัตรเครดิตตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

4. แผนกสินเชื่อ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการให้กู้ทุกประการ การซื้อลดตั๋วเงิน การรับรองตั๋วแลกเงิน การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ การออกหนังสือค้ำประกัน ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเพิ่มและลดวงเงินกู้ของลูกค้า ตลอดจนการต่ออายุสัญญา ดูแลอายุกรรมธรรม์ประกันภัย การเก็บรักษาสัญญา เอกสารประกอบสัญญา และหลักประกัน เข้าร่วมในการจัดทำแผนการตลาดของสาขา ทำบันทึกทะเบียนลูกค้า ประเมินผลและติดตามฐานะธุรกิจ และการดำเนินการของลูกค้า ติดตามเร่งรัดหนี้ ติดตามการใช้เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งดูแลบัญชีของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน จัดทำรายงานด้านสินเชื่อของสาขา พิจารณารับสมาชิกบัตรเครดิต วงเงินค่าใช้จ่ายและสินเชื่อธนวิญบัตรเครดิต นำเสนอขออนุมัติสมาชิกบัตรปฏิบัติเครดิต การต่ออายุบัตร การระงับบัตรต่อผู้จัดการสาขา ให้บริการสมาชิกบัตรควบคุมให้สมาชิกบัตรปฏิบัติตามเงื่อนไขและระเบียบของธนาคาร ติดตามหนี้ เสนอขออนุมัติดำเนินคดี ตลอดจนควบคุมและประสานงานกับสำนักงานทนายความท้องถิ่นและฝ่ายบัตรเครดิตในการดำเนินคดี ติดตามประสานงานกับสำนักงานใหญ่ในงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรเครดิตตามที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

5. แผนกธุรกิจต่างประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต เพื่อชำระค่าสินค้าเข้าและค่าบริการจากต่างประเทศ ตลอดจนแก้ไขเลตเตอร์ออฟเครดิตที่เปิดไปแล้วตามคำขอของลูกค้า ตรวจสอบตั๋วและเอกสารที่ออกตามเลตเตอร์ออฟเครดิตที่ได้รับจากต่างประเทศ เรียกเก็บเงินจากลูกค้าตามตั๋วที่ได้รับจากต่างประเทศซึ่งมีเลตเตอร์ออฟเครดิต พิจารณาการชิปปิงกาและทริสตีรีช พิจารณาการตั้งเพิ่มหรือลดวงเงินการให้สินเชื่อนำเข้าหรือส่งออก เพื่อเสนอขออนุมัติจากสำนักงานใหญ่ รับซื้อ ซื้อลด และเรียกเก็บเงินตามตั๋วสินค้าออกที่มี เลตเตอร์ออฟเครดิต ทำแพคกิ้งเครดิต และเลตเตอร์ออฟการันตีที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านต่างประเทศ ซื้อและขายเงินตราต่างประเทศตั๋วเงินที่ไม่มีเอกสารประกอบ รับและจ่ายเงินโอนเงินตราต่างประเทศ ดำเนินการควบคุมหลักประกันสินเชื่อจัดทำทะเบียนประวัติลูกค้า ติดตามการใช้เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตลอดจนติดตามฐานะและการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ติดตามการชำระหนี้ เร่งรัดหนี้ และจัดหนี้ที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมาย เข้าร่วมในการจัดทำแผนการตลาดของสาขา จัดทำรายงานด้านธุรกิจต่างประเทศของสาขา และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

เดเลีย (D'Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

เดสเลอร์ (Dessler. 1983) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

พิน กงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

กิติมา ปรีดีติลล (สุทธิ ปันมา. 2536 : 19 ; อ้างอิงจาก กิติมา ปรีดีติลล.ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ชรีณี เดชจินดา (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก ชรีณี เดชจินดา. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทิพพิน และแมคคอร์มิก (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Tiffin และ McCormic. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

หลุย จำปาเทศ (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 6 ; อ้างอิงจาก หลุย จำปาเทศ. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

เชลลี่ (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 6 ; อ้างอิงจาก Shelly. ม.ป.ป.) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มาก ที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่าง เป็นที่ต้องการครบถ้วน

วิลลิสทรี ทรยางกูร (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก วิลลิสทรี ทรยางกูร. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้คุณค่าความรู้สึกของเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พพอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

วอลล์สไตน์ (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Wallcstein. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทรงสมร คชเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นนั่นเอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow's

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35-46) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวคิดที่ว่า การจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า "Hierarchy of Needs" ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพอยู่ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ดังนั้น เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้มาสนองตอบความต้องการของตนเอง อยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไป การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับขู่เข็ญจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของผู้อื่น มีความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า เป็นที่ยอมรับยกย่องจากผู้อื่น รวมถึง ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่สรรเสริญ นับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปในสังคม

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง และพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตามศักยภาพของตน (Self Actualisation or Self Realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเองรู้สภาพที่แท้จริงของตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเอง ปราศจากอะไรที่จะเป็นคนที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

แฮสเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 60 – 63) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่าเงินไม่ใช่เป็นปัจจัยที่สำคัญเพียงปัจจัยเดียวที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากจะทำงาน เขาได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกชอบหรือมีความสุขในการทำงาน ซึ่งเขาเรียกว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้จะเกิดจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน และเขาได้แบ่งองค์ประกอบเหล่านั้นออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยต่ำจุน เป็นสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ ในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตหรือขีดความสามารถในการทำงานของคนงาน แต่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวประกอบที่ป้องกันการสูญเสีย ในการปฏิบัติงานของคนงาน ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยต่ำจุนไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนภายในองค์กร แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยต่ำจุน ได้แก่

- 1.1 นโยบายของบริษัท และการบริหาร
- 1.2 การบังคับบัญชา
- 1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 เงินเดือน
- 1.6 ความมั่นคงในงานที่ทำ
- 1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.9 ชีวิตส่วนตัว

2. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ หรือเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน ปัจจัยนี้จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ จะเป็นตัวจูงใจให้คนเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ
- 2.2 การได้รับการยกย่องชมเชย
- 2.3 ความก้าวหน้า
- 2.4 ลักษณะของงาน
- 2.5 ความรับผิดชอบ

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland

วราพรรณ สันทักสะโชค (2540 : 16) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับพลังที่มีอยู่ภายในบุคคล คือ แรงจูงใจที่ได้รับบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง McClelland ได้ทำการวิจัยและพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักอาชีพอื่น ๆ ได้รับแรงจูงใจสูงกว่าระดับธรรมดา นักธุรกิจที่แรงจูงใจและได้รับความสำเร็จ ไม่เพียงแต่ต้องการทำอะไรเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการสูงเพื่อผลสำเร็จ แต่ทำอะไรอาจเป็นเพียงเครื่องวัดว่าการปฏิบัติงานปฏิบัติได้ดียังไง McClelland ได้แนะนำบุคคลที่มีความต้องการสูงในการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องประกอบด้วยลักษณะบางประการ ที่ทำให้เขาทำงานดีกว่าในบางโอกาส และดีกว่าคนอื่น ลักษณะที่ทำให้ได้รับความสำเร็จมีดังนี้

1. เขาชอบงานที่เขาสามารถรับผิดชอบตนเอง
2. เขาตั้งเป้าหมายที่จะทำงานและเสี่ยงโดยวิธีคำนวณได้
3. เขาต้องการการตรวจสอบเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของเขา
4. เขาต้องการเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ

แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อพวกเขา โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า ถ้าหากบุคคลไม่มีความรับผิดชอบด้วยตนเองแล้ว จะได้รับความพอใจน้อยต่อการได้รับความสำเร็จและเป้าหมายที่ได้รับ โดยการปฏิบัติงานค่อนข้างยาก แต่เขาก็พยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จเพื่อตัวของเขา แต่ถ้าเขาทำงานง่าย และได้รับความสำเร็จเขาจะได้รับความพอใจเพียงนิดหน่อยเท่านั้น โดยการทำงานที่ยากลำบากเท่านั้น จึงถือว่า ได้รับความสำเร็จ ถ้าหากปราศจากการทบทวนตรวจสอบดูแล้ว เขาก็จะไม่รู้ว่าการที่เขาทำไปนั้นผิดหรือถูก เพราะฉะนั้น เขาชอบที่จะทำงานที่ดีที่สุด คือ สามารถตรวจสอบได้ว่า นักธุรกิจที่ได้รับความสำเร็จไม่ได้สนใจต่อกำไร เพื่อตนเองเท่านั้น แต่เป็นเครื่องวัดความสำเร็จ โดยนิยมชมชอบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อพวกเขา

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McGregor

วราพรรณ สันทักสะโชค (2540 : 16 – 17) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจว่ามีอยู่ 2 วิธี คือ แรงจูงใจภายในที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการของเขา ความปรารถนา และความอยากอื่น ๆ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจจากภายนอก คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายของบริษัท การยอมรับ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นสภาวะที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ผู้จัดการมีความเข้าใจเกี่ยวกับ ธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ และได้ตั้งทฤษฎีธรรมชาติของคนออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ทฤษฎี X มีลักษณะดังนี้

- 1.1 ตามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีก หรืออู้งาน
- 1.2 เพราะนิสัยคนไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม แะแนว และมีบทลงโทษไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
- 1.3 คนทั่ว ๆ ไป ชอบมีผู้นำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แทบไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

2. ทฤษฎี Y นั้น McGregor ให้ข้อสันนิษฐานว่าจะเพิ่มแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทฤษฎี Y มีดังนี้

- 2.1 การใช้พลังงานและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่น และการพักผ่อน
- 2.2 การควบคุมภายนอกและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายาม เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 2.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้น ทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ
- 2.4 สภาพของคนทั่ว ๆ ไป เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงพอแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้นเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
- 2.5 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กรจะต้องเปิดเผยกว้างขวาง ไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน
- 2.6 ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

5. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Sigmund Freud

อาร์ พันธัมณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการทำงานของโครงสร้างของจิต 3 ระบบ คือ Id Ego Superego ถ้าจิต 3 ระบบ ทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงออกอย่างเหมาะสม บุคคลจะมีสุขภาพจิตดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตน แต่ถ้าโครงสร้างจิตทั้ง 3 ระบบ ทำงานไม่สอดคล้องกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

6. ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ของ Carl Jung

อาร์ พันธัมณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า นอกจากภาวะจิตไร้สำนึกของบุคคลแล้ว มนุษย์ยังจะมีภาวะจิตไร้สำนึกรวม ซึ่งหมายถึง ความทรงจำที่มนุษย์ได้สะสมมาตลอดระยะเวลาอันยาวนาน เรียกว่า อาร์คไทป์ (Archetyped) ซึ่งเป็นผลสะท้อนของความรู้และความฉลาด ซึ่งบุคคลได้รับมาจากบรรพบุรุษ

7. ทฤษฎีจิตวิทยาส่วนบุคคลของ Alfred Adler

อาร์ พันธัมณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จที่จะบรรลุศักยภาพแห่งตน แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในหลายด้าน จึงทำให้บางคนบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ภูมิใจ มีบุคลิกภาพที่ดีและมั่นคง แต่บางคนไม่ประสบผลสำเร็จในชีวิต หรือน้อยกว่าที่คิดไว้ มักเกิดรู้สึกมีปมด้อย ห่อเหี่ยว บุคลิกภาพไม่ดี ขาดความมั่นคง

8. ทฤษฎีลักษณะนิสัยของ Allport Gordon

อารี พันธุ์ณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า ไม่มีอะไรที่จะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของบุคคลได้ดีเท่ากับลักษณะนิสัย การทำงานของลักษณะนิสัยที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นตัวกำหนดแนวโน้มในการตอบสนองและสิ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมที่จะกระทำต่อมาของบุคคล

9. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Sullivan

อารี พันธุ์ณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม คือ ถ้อยทีถ้อยอาศัยระหว่างบุคคลกับโลกภายนอก มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ ความพอใจและความปลอดภัย ดังนั้น มนุษย์จึงปรารถนาความอบอุ่นใจเป็นสำคัญ จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันขึ้น

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจและความต้องการที่แตกต่างกันออกไปและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด อีกทั้ง บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล ล้วนมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันและลักษณะบุคลิกภาพลักษณะนิสัย แตกต่างกัน จึงมีความละเอียดอ่อนมาก เนื่องจากเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ ถ้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาคารจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และคำนึงถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวให้มาก และพยายามสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ความสำคัญของการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

หลักการสำคัญในการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 44-57) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ ดังนี้

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการบริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือ

1.2 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้

“ สวัสดีครับ มีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ ”

“ สวัสดีค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ ”

“ เชิญตามสบายนะครับ หากสงสัยสามารถสอบถามพนักงานได้นะครับ ” ฯลฯ

1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุ่ยคอดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการนั้น หมายถึง ความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกจากภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้มให้เรา พยักหน้าให้เรา ฯลฯ

1.4 สถิติ คือ การให้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าชนิด ประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้นโดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น การคาดหวังถึงสิ่งที่ลูกค้าชอบทานอาหารชนิดหรือประเภทใด ๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้า ทั้ง ๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรจะเข้าถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่ว ๆ ไป ดังนี้

1. ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
2. ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
3. อยากได้โดยมีการลัดคิวคนอื่น
4. ต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
5. ชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก
6. ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
7. ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
8. ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
9. ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ

ระเบียบ

10. ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่าย และทันเวลา

11. ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตน หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้น

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูดการติดต่อทางคำพูดที่ดีนั้น จึงขอแนะนำหลักในการปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ใช้คำสุภาพ คือ ให้ฝึกให้คำสุภาพจนเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น
 2. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า หรือต่อหน้าแขก
 3. หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับลูกค้า
 4. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าลูกค้า
 5. หน้าที่การบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด
 6. อย่าตอบห้วน ๆ กับลูกค้า หรือตอบว่า “ผมไม่ทราบว่าจะตอบคุณได้อย่างไร”
 7. อย่าทะเลาะกับลูกค้า
 8. อย่าหัวเราะเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา
 9. จงมองหน้าลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
 10. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดออกนอกเรื่องราว
 11. พูดจาภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟังด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย
 12. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง
 13. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
 14. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวดังมาติดต่อในสำนักงาน
 15. เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูดและผู้มาติดต่อ
 16. ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา
 17. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่อง การเมือง ศาสนา สถาบันต่าง ๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ
 18. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง
 19. ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล
 20. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น
 21. การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย
- การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

การแสดงออก	ลักษณะที่ควรแสดง	ลักษณะที่ไม่ควรแสดง
1. ทางใบหน้า (สีหน้า จมูก แววตา)	- ใบหน้ายิ้มแย้ม เมตตา	- หน้าบึ้งตึง เจยเมย
2. ทางเสียง (น้ำเสียง ทางเสียง)	- มีสายตาที่เป็นมิตร	- สายตาดูถูกเหยียดหยาม
3. ท่าทางและการแสดงออก (ท่ายืน ทำมือ)	- น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน	- ย่นจมูกแสดงความเป็นมิตร
4. ทางการแต่งกาย	- กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	- น้ำเสียงแสดงความไม่เป็นมิตร
	- กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา	- ท่าทางเหนียวหนายหรือแสดงความดูดัน
	- มีท่าทางเป็นมิตร	- แสดงความรำคาญ ไม่สนใจให้บริการ/แสดงความก้าวร้าว
	- เหมาะสมกับหน้าที่และกาลเทศะ	- ไม่เหมาะสม ขัดกับลักษณะงาน
	- สุภาพ เรียบร้อย สมวัย	- ไม่สุภาพ ไม่สมวัย

5. สภาพแวดล้อมรอบตัวเรา	- เครื่องแต่งกายสะอาด - ร่างกายมีความสะอาด - จัดสถานที่ที่แสดงถึงการต้อนรับ - มีคำแนะนำการติดต่อ - มีที่พักให้รอในขณะที่ติดต่อ - มีผู้ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ - มีบรรยากาศที่น่ารมรื่น สะอาด	- สกปรก รกรุงรัง ไม่น่ามอง - ปล่อยให้ร่างกายสกปรก - จัดสถานที่ปิดกั้นผู้มารับบริการ - ไม่มีคำแนะนำการติดต่อ - ไม่มีลูกศรชี้แนวทาง - ไม่มีที่พักให้รอขณะติดต่อ - ไม่มีการประชาสัมพันธ์ขณะติดต่อ - บรรยากาศอึดอัด ทึบ ไม่น่ารมรื่น
--------------------------------	--	---

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงออกที่ดีคือการมีกิริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือ การแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

1. การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรง แข็งขัน แต่ไม่แข็งกระด้าง รู้จักไปมา ลาไหว

2. การรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงานด้านบริการ อย่าอารมณ์เสื่อง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

3. ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็น การลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการระมัดระวัง และมีการสำรวจกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

4. ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจ และร่างกายค่อนข้างสูง

5. ยอมรับคำตำหนิตติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือการติเพื่อมีใช้ดีเพื่อการทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ดังมีผู้เคยกล่าวว่า ขอบกพร่องนั้นเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ ผู้ที่สามารถชี้ขอบกพร่องให้เราเห็นหรือรู้ได้ ก็เหมือนกับคนนั้นชี้ขุมทรัพย์ให้แก่เรา

6. จงตั้งใจฟังลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดคอ อย่าขัดจังหวะ โบราณกล่าวว่า ขัดถ้วยขัดขามเป็นเงางาม แต่การขัดผล (ประโยชน์) คือ การทะเลาะวิวาท

7. การกล่าวขอภัย ให้ชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกัน

8. ขอบคุณลูกค้า ในโอกาสอันควร

การแสดงออกที่ไม่ควรทำ คือ

1. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างลูกค้า
2. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากลูกค้า
3. ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล
4. กระเช้าเข้าหาหยูกค้า หรือเล่นกับเพื่อน ๆ ต่อหน้าลูกค้า
5. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าลูกค้า เช่น เล่นเกมส์กด ถักผ้าคลุมโต๊ะ
6. หลีกเลียงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับลูกค้า
7. ไม่ควรสบหูหรือต่อหน้าลูกค้า

4. การมีความรับผิดชอบ สูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานและเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

1. สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป
2. สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัยสิ่งที่แสดงถึง “ความสะดวก” ในที่บริการ คือ

2.1 มีการกำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจน

2.2 มีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ให้บริการ

2.3 มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิด กวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าพอเพียง ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในสภาพที่ดี

4. สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานอยู่ในสภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ติดตลอดไป มีการตกแต่งที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ให้บริการ

5. สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

การมีความรับผิดชอบของผู้ให้บริการนั้น จะขอกล่าวถึงข้อปลีกย่อยในบางส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการที่แสดงถึงความรับผิดชอบเพิ่มเติมดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักหน้าที่ของตนว่าจะต้องทำอะไร ให้ใคร เพื่ออะไร และทำอย่างไร

2. ผู้ให้บริการควรมีจิตใจที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ

3. ผู้ให้บริการจะต้องตั้งใจทำหน้าที่ของตน

4. จงรักษาเวลาและปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามกำหนด

5. ไตรศัพท์ แจ้งลูกค้าเมื่องานเสร็จ

6. ไตรศัพท์ สอบถามลูกค้า เมื่อไม่มาตามนัด

7. ถ้าป่วยให้จัดหาคนอื่นบริการแทนเรา

8. ตรวจทางผลงานก่อนส่งมอบทุกครั้ง

9. ให้ลูกค้าสนใจอยากกลับมาใช้บริการเราอีก

10. ส่งลูกค้าด้วยไมตรี

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจำทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทราบ คือ

1. รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักการบริการ

2. รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ

3. รู้จักข่าวสารข้อมูลดี

4. แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า –
5. จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้
6. รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการอะไร
7. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้น จึงขอเสนอแนวคิดในเรื่องของ คุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการ ดังนั้น คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
5. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะ ต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อแนะนำต่อไปนี้นี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ

1. การให้ความสนใจในตัวลูกค้า
2. การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้บริการ
3. การเป็นผู้ที่รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง
4. รักษาความลับของลูกค้า ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการยกราบรณในการทำงาน
5. ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง
6. รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา

ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร 5 ย เพื่อการบริการที่ดี ดังนี้

1. เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้
2. ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม
3. ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดกาล
4. ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ให้บริการเสมอ
5. ยินหยัด หมายถึง ยินหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

เพื่อให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจเราในฐานะเป็นผู้ให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง แนวคิดต่อไปนี้เป็นของฝากเพื่อทัศนคติที่ดีกับลูกค้า เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และเพื่อการบริการที่เป็นเลิศต่อไป

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

ข้อแนะนำเพื่อการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการอย่างเป็นสุขและสนุกกับงานด้วยสุขภาพจิตที่ดี จิตวิทยาที่ช่วยให้เป็นผู้บริการที่มีความสุข

1. เข้าใจตนเองและเปิดโอกาสให้ตนเองแสดงความรู้ ความสามารถออกอย่างเต็มที่และมีความเชื่อมั่น
2. ยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นในทางที่ดี รู้ถึงความสามารถของตนเองและผู้อื่น
3. รู้จักสร้างตนเองให้เป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์
4. พัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสม
5. มีการปรับตัวเพื่อสุขภาพจิตที่ดี

เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 30) ในการต้อนรับลูกค้า ควรมีเทคนิคในการปฏิบัติ ดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าเสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
5. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
6. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
7. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างขุ่นเคือง
8. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่างสร้างสรรค์
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

มิลเลท (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ . 2538 : 15 - 16 ; อ้างอิงจาก Millett ม.ป.ป.) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือ ความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลชน ธนาพงศธร (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 16 ; อ้างอิงจาก กุลชน ธนาพงศธร. ม.ป.ป.) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เวอร์มา (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 15 - 16 ; อ้างอิงจาก Verma. ม.ป.ป.) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และ Panchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2539) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดีจะต้องมี

1. ธุรกิจบริการต้องมี นโยบายการบริการที่ดี นโยบายที่ดี นโยบายนี้รวมถึงปรัชญาการให้บริการ ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุข ให้แก่ลูกค้า และแฝงด้วย การให้เกียรติแก่ลูกค้าและการให้ความสำคัญแก่ สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศ ในการต้อนรับลูกค้า ให้สมเกียรติ และสำหรับ พนักงานให้มีสถานที่ที่ทำงานสะดวกได้ โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งจะต้องจัดงบประมาณให้เหมาะสม

ความสำคัญแก่ สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศ ในการต้อนรับลูกค้า ให้สมเกียรติ และสำหรับ พนักงาน ให้มีสถานที่ที่ทำงานส่วนตัวได้ โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งจะต้องจัดงบประมาณให้เหมาะสม

2. ธุรกิจบริการ ต้องมีระบบการที่ดี หมายถึง

2.1 ระบบเกี่ยวกับ การวางตัว และกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า

2.2 ระบบเกี่ยวกับ วิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่งานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า การตกแต่งสถานที่ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

2.3 ระบบเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานหรือผู้บริหาร ได้พิจารณาและตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจาก วิธีการทำงานตามปกติ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

2.4 ระบบเกี่ยวกับการพูดจา ที่มีการทักทายลูกค้า และการกล่าวขอบคุณเพื่อให้เกียรติลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำที่จะต้องพูดในระหว่างที่ให้บริการแก่ลูกค้า

2.5 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และทักทายลูกค้าด้วยชื่อของเขา ตลอดจนกิริยาท่าทาง ที่อ่อนน้อม และไหว้ ลูกค้า เพื่อให้เกียรติ

2.6 ระบบเกี่ยวกับการรับฟัง และสังเกต ความต้องการของลูกค้า และพยายามตอบสนอง และจดจำ หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

2.7 ระบบการวิจัยความเห็นของลูกค้า ที่กระทำสม่ำเสมอเพื่อจะได้ปรับตัวตาม

3. ธุรกิจบริการ ต้องมีคนให้บริการที่ดี หมายถึง

3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะ ที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีหน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกที่เป็นมิตร และอบอุ่น และมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ ตามด้วย

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรม ที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น กิริยา ท่าทาง สีหน้า การพูดจา น้ำเสียงและคำพูดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติ จนระบบที่เลี้ยงซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ให้แนวคิดหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เสรี วงศ์มณฑา (2536 : 86-88) กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยของการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจของคนที่รับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค แล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้เข้าไปในการทำธุรกิจ

1. อย่างมองข้ามเรื่องเล็กน้อย ไม่ว่าจะเป็นการตรงต่อเวลาของรถที่ไปรับลูกค้า การแต่งตัวของเด็กส่งของ พนักงานแม่บ้านที่บริการเครื่องดื่มให้ลูกค้าในสำนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์ที่พูดเป็น (ไม่ใช่แต่พูดได้) และยามที่เข้าใจหน้าที่ของงานไกลไปกว่าการดูแลของไม่ให้หายเท่านั้น

2. การแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยไม่คิดว่าเป็นเรื่องจุกจิก ลูกค้ายักพอใจเมื่อพบว่าปัญหาของเขาได้รับความสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจ และไม่มองว่าเขาเป็นคนจุกจิกเจ้าปัญหา

3. การรับผิดชอบปัญหาลูกค้าด้วยความจริงใจ เมื่อลูกคามีปัญหาอยากพูด อยากระบาย อยากบ่น ต้องให้ออกาสเขาพูด แล้วควรฟังด้วยความใส่ใจ และยินดีให้คำอธิบาย (ไม่ใช่ข้อโต้เถียง) และพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษเมื่อปัญหาเกิดจากความผิดของเราจริง ๆ

4. การสร้างความประทับใจที่มีอาจจะลืมได้ลง การจำชื่อลูกค้าได้ การแสดงความพยายามที่จะช่วยเพื่อการแสดงความกระตือรือร้นที่จะใส่ใจในปัญหาของลูกค้า ที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือการสร้างความประทับใจ

5. การเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าแล้วพยายามตอบสนอง การที่จะบริการดีได้คือ คนที่ภูมิใจลูกค้าเป็นอย่างดี การรู้ความคาดหวังของลูกค้าย่อมทำให้เราตอบสนองได้ดีกว่า

6. การมุ่งมั่นที่จะเน้นคุณภาพ การให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสินค้า หรือการติดต่อพูดคุยกัน การส่งของ การแนะนำ ถ้าหากทุกอย่างทำไปด้วยคุณภาพที่พิถีพิถันระมัดระวังย่อมสร้างความประทับใจได้

7. การทำให้ลูกค้าเกิดความภูมิใจในตัวเอง คนเราย่อมอยากมีความภูมิใจ ไม่อยาก ให้ใครดูถูก เมื่อใดก็ตามที่การปฏิบัติของเขาแสดงว่าเรายกย่องลูกค้า พวกเขาก็จะเกิดความภูมิใจที่ได้รับเกียรติได้รับการยกย่องจากเรา แล้วเราก็จะเป็นผู้มีเสน่ห์ที่ลูกค้าพอใจอย่างต่อเนื่อง

8. การปรับปรุงอยู่เสมอ ลูกค้าย่อมพอใจในการพัฒนาของเรา การติดต่อกับเราในครั้งหลัง ๆ ควรจะดีขึ้นกว่าครั้งก่อน ๆ จะเป็นการแสดงว่าเราเข้าใจความคาดหวังของเขามากขึ้น ไม่ใช่ว่าติดตอนแรก ๆ แล้วค่อย ๆ เลวลง

9. การยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่จำทำให้บริการของเราดีขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เครื่องทุนแรงต่าง ๆ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้มีขึ้นแล้ว และถ้านำมาใช้จะทำให้เราบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น ถูกต้องขึ้นสะดวกขึ้น ก็ควรที่จะลงทุนเพื่อให้เห็นว่าเราตั้งใจพัฒนา

10. การทำงานแข่งขันกับเวลา สมัยใหม่มนุษย์มีเวลาน้อยลง เวลาของคนเรามีค่ามากขึ้น ยิ่งบริการได้รวดเร็วทันใจเท่าใด ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น เพราะนั่นหมายถึง เวลาของเขาจะได้เพิ่มคุณค่าขึ้นอีก

11. การตอบสนองรูปแบบการปฏิบัติสมัยใหม่ของผู้บริโภค นั่นคือ การทำงานรวดเร็ว ยืดหยุ่น (เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเป็นคนพิเศษ) ให้คุณค่าแก่ผู้บริโภคให้เขารู้สึกว่าความพยายามไต่บันไดสังคมของเขาได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ

12. การให้การรับประกันด้วยความกล้าและเชื่อมั่น เมื่อสินค้าของเราดีจริง เพิ่มจำนวนปี เพิ่มผลประโยชน์ ลดเงื่อนไขในทางรับประกันแบบสุด ๆ กันไปเลย ถ้าสินค้าของเราดีจริง ๆ ตรงนี้ไม่ใช่คำใช้ง่าย แต่จะเป็นหนทางของการสร้างความมั่นใจ

13. การมีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าเกิดความโกรธ สังเกตอาการ และคำพูดของลูกค้า ต้องระมัดระวัง อย่าให้ลูกค้าไม่พอใจการติดต่อกับเรา ควรปรับถ้อยคำและท่าทีอยู่เสมอเมื่อสังเกตเห็นความไม่พอใจของลูกค้า

14. การใส่ใจของผู้บริการ การบริการจะดีไม่ดีถ้าผู้บริหารไม่เล่นด้วย ผู้บริการเองต้องเข้าใจและพร้อมที่จะลงทุนด้านเทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ด้านหน้าในการเผชิญกับลูกค้า

15. การพัฒนาแนวทาง บุคลากรทุกคนที่ต้องเผชิญกับลูกค้าคือแนวทาง ไม่ว่าพนักงานต้อนรับ ยามหน้าประตู ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายส่งของ ฝ่ายซ่อมบำรุง หรือพนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเหล่านี้

นี้ต้องได้รับการพัฒนาทางด้านบุคลากร มนุษย์สัมพันธ์ และวิญญานบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้ด้านหน้าเหล่านี้เอาชนะใจผู้บริโภคให้ได้

สรุป ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1 งานวิจัยในประเทศ

นาวิ วีระชาญณรงค์ (พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2536 : 20 ; อ้างอิงจาก นาวิ วีระชาญณรงค์ ม.ป.ป.) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ให้บริการมาก การวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าวแล้วยังปรากฏว่า สิ่งจูงใจที่ผู้ให้บริการนิยมมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

สุดจิต จันทรประทีน (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 17 ; อ้างอิงจากสุดจิต จันทรประทีน. ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าเป็นอยู่โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้าน ตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่จะต้องมีการอัปเดตและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประชาสัมพันธ์และในส่วนความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้บริการประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงพอแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2536 : 17-18 ; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลสำหรับความพอใจในด้านบริการ พบว่า ความพอใจของลูกค้าในการให้บริการมีความแตกต่างออกไปในแต่ละบุคคล แต่ในส่วนรวมแล้วลูกค้ามีความพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการอยู่คล้ายกัน ซึ่งในส่วนที่คล้ายกันนั้น พอสรุปได้ ดังนี้

1. ความมั่นคงทางธุรกิจ หมายความว่า การบริการที่สามารถทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงในทางธุรกิจน้อยลงอาจเป็นการบริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำในการดำเนินหรือทำธุรกิจ
2. การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ให้บริการ เช่น สนับสนุน ส่งเสริม สร้างขวัญ กำลังใจในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพราะมนุษย์ต้องการยอมรับในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของผู้มาใช้บริการ
3. การได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาคจากการให้บริการ
4. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยะวาจาสุภาพเรียบร้อย ความกระตือรือร้น ในการบริการ เพื่อป้องกัน ไม่ให้ผู้มาขอใช้บริการเกิดความตึงเครียด ในขณะที่ให้บริการเป็นการสร้าง สัมพันธภาพที่ดี

5. ความพอใจต่อสถานที่ให้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม ความสะอาด การบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย

6. ความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการ

7. ความต่อเนื่องและความพอใจเพียงของการให้บริการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.377 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านความพึงพอใจด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้พบในการศึกษาในครั้งนี้ คือ อาชีพ ระดับการศึกษา ของผู้มาใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างและธุรกิจ ผู้มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่า ปริญญาตรี

นิคม สอาดเอี่ยม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับ พอใจ เช่นกัน มีดังนี้

1. ด้านสถานที่มีองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร

2. ด้านบริการฝาก, ถอน, โอน และชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการรวม 15 ด้าน ปรากฏว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ รวม 12 ด้านโดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ATM ที่ธนาคารให้บริการ

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

สำหรับองค์ประกอบของการบริการที่มีผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของบริการแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม

2. ด้านบริการฝาก, ถอน, โอน และชำระเงิน ได้แก่

1. ด้านบริการฝากเงิน

2. ด้านบริการถอนเงิน

3. ด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ

3. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

สำหรับปัจจัยเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการ “ไม่พึงพอใจ” ของแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ที่มีปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความไม่สะดวกจากบริการ
2. ด้านบริการฝาก, ถอน, โอน และชำระเงิน ปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ

2.1 ความเพียงพอของบริการ

2.2 ความล่าช้าของบริการ

2.3 ความไม่สะดวกของบริการ

3. ด้านสินเชื่อ ปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความล่าช้าในการบริการ

วรรณิกา อินทรวารี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนใน อยู่ในระดับกลาง

2. ข้าราชการครูสายผู้บริหารโรงเรียนและข้าราชการครูสายผู้สอน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเขื่อนในไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ

3. ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของราชการครูที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเขื่อนในอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ คือ อายุ กล่าวคือ ข้าราชการครูที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าข้าราชการครูที่อายุน้อยกว่า ส่วนตัวแปรด้านอื่น ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงานและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย = 3.5524) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านพนักงานธนาคารใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย = 3.5476) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านธนาคารจัดให้มีที่นั่งเพื่อให้ลูกค้ารอรับบริการได้สะดวกสบาย

ความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.3352) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบการแจ้งผลการเรียนเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัด

2. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝากไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 47-50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มีมาใช้บริการที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาในการศึกษาค่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจอาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในบริการสูง ย่อมยากที่จะพอใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

สุทธิ ปันมา (2535 : 54) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษารวบรวม พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวม และในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านฐานข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 76) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยังการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากรับบริการ ปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

อัญชลี เหล่าจิตพิงค์ (2524 : 100) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข สุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

อัจฉรา โทบุญ (2534 : 199) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามและหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร ด้าน

ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 185-192) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของมาใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุดเนื่องจาก ธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขาสะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน A.T.M. นอกจากนี้ยังพบว่า สาเหตุที่ลูกค้าไม่ประทับใจ หรือไม่เกิดความพึงพอใจ ในบริการของธนาคาร

วัลลภา ขายหาด (2530 :28) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 :26) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล พ.ต.ท. (2538:29) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน โดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสมการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสมการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จรรยา ศิริพร (2537:44) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เนื่องจากสาเหตุสำคัญ 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพร้อมของการบริการ
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ด้านคำปรึกษาพยาบาล ระยะเวลาการเปิดบริการและพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างมากในด้านความเป็นธรรมในการบริการ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สติแพค (Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโน

ประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ ทางด้านตำราเวชสาธารณสุข การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ไต่กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ ไม่ก่อนมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการในขณะเดียวกัน การประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความรู้ที่น้อย ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐบาล

บูมาน และนอร์มาน (Bouman & Norman. 1975 : 113-121) ซึ่งทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณสุขในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณสุขในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานให้มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ฟิตส์เกรลด์ และดอรอน (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) แห่งมหาวิทยาลัยเทนเนสซี น็อกซ์วิลล์ ได้เสนอตัวแบบแสดงกระบวนการตอบสนองและประเมินผลโดยประชาชน โดยตัวแบบดังกล่าวจะเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ กล่าวคือ ศึกษาปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ

บอร์มาน และนอร์มาน (Borman and Norman 1975 : 113-121) ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณสุขในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณสุขในภาคเอกชนและไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Routine หรือ Day-to-Day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานให้มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 3,500 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางการสุ่มของดาวิน เฮนเดน (Darwin Hendel) ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์

วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ โดยให้ครอบคลุมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลอติต้า เมฆสองสี นายกมล บัญประเสริฐ และ นางสาวพนิดา พงษ์ประยูร เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ ผู้เชี่ยวชาญแนะนำก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try - out) กับลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการทดสอบค่า (t-test) แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α coefficient) ของ Cronbach. ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ในการนำแบบสอบถามให้ลูกค้ากรอกและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน
2. นำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคัดเลือกแบบสอบถามที่มีการตอบร้อยละ 80 ขึ้นไปเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว คัดเลือกเฉพาะฉบับที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC
2. นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การให้คะแนนคำตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด	คือ	5
ความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก	คือ	4
ความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง	คือ	3
ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย	คือ	2
ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด	คือ	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยนำหน้าคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best : 1978 : 174) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3. นำข้อคิดเห็นแบบสอบถามปลายเปิดมาหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ตามจำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้แนวคิดคล้ายคลึงกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้สูตร t - test

$$t = \frac{\overline{X_H} - \overline{X_L}}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา ใน t-distribution
	X_H, X_L	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มคะแนนสูง และคะแนนต่ำตามลำดับ
	S_H^2, S_L^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ ตามลำดับ
	n_H, n_L	แทน	จำนวนข้อมูลในกลุ่มคะแนนสูง และคะแนนต่ำ ตามลำดับ

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น จากสูตรหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร (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	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้ง ฉบับ

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีนิวแมนคูลส์ (Newman – Keuls Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

✓ N	=	จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง
✓ $\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
✓ S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deriation)
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
**	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

✓ **ตอนที่ 1** หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทเงินฝาก

✓ **ตอนที่ 2** หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของเงินฝาก

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทเงินฝาก ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทเงินฝาก

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	114	32.60
1.2 หญิง	236	67.40
รวม	350	100.00
2. อาชีพ ^{เงินได้}		
2.1 รับราชการ	173	49.40
2.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	14.90
2.3 รับจ้าง	105	30.00
2.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	5.70
รวม	350	100.00
3. รายได้ต่อเดือน ^{บาท}		
3.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	170	48.60
3.2 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	126	36.00
3.3 20,001 บาทขึ้นไป	54	15.40
รวม	350	100.00
× 4. ประเภทที่ใช้บริการ		
4.1 ด้านเงินฝาก	297	84.90
4.2 ด้านสินเชื่อ	53	15.10
รวม	350	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ลูกค้าเพศชายจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 และเพศหญิงจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 อาชีพรับจ้าง 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และ 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40

ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 84.90 และใช้บริการด้านสินเชื่อ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรั้วแปรที่ศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ดังแสดงในตาราง 2 – 10

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านอาคารสถานที่	3.61	0.60	มาก
2. ด้านพนักงาน	3.86	0.73	มาก
3. ด้านความสะดวก	3.72	0.70	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.58	0.69	มาก
รวม	3.69	0.60	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ ด้านพนักงาน ($\bar{X} = 3.86$)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของอาคาร	3.99	0.75	มาก
2. ทำเลที่ตั้งของการจัดสาขา	3.90	0.74	มาก
3. การจัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม	3.64	0.81	มาก
4. ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ	3.69	0.81	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร	3.69	0.84	มาก
6. ความสะดวกในการขึ้นบันไดในตัวอาคาร	3.51	0.84	มาก
7. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.51	0.86	มาก
8. ที่นั่งรอรับบริการของลูกค้ามีจำนวนเพียงพอ	3.51	0.93	มาก
9. มีป้ายแนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.46	0.85	ปานกลาง
10. การบริการสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ	3.17	1.05	ปานกลาง
รวม	3.61	0.60	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 9 มีป้ายแนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และข้อ 10 การบริการสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ

ด้านพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการบริการ	3.77	0.95	มาก
2. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการบริการ	3.82	0.91	มาก
3. ความมีมารยาทและอัธยาศัยของพนักงาน	3.89	0.92	มาก
4. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.01	0.80	มาก
5. การตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ	3.82	0.89	มาก
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม	4.12	0.76	มาก
7. พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย	3.91	0.86	มาก
8. พนักงานแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.78	0.83	มาก
9. พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.83	0.78	มาก
10. พนักงานปฏิบัติงานให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ	3.67	0.96	มาก
รวม	3.86	0.73	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 6 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสะดวกโดยรวมและรายข้อ

ด้านความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม	3.84	0.75	มาก
2. ธนาคารจัดพนักงานในการให้บริการลูกค้าจำนวนเพียงพอ	3.58	0.88	มาก
3. การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	3.67	0.78	มาก
4. ให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับการมาก่อน – หลัง	3.73	0.87	มาก
5. การบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.69	0.94	มาก
6. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.71	0.95	มาก
7. บริการฝาก – ถอน ได้อย่างถูกต้อง	3.99	0.83	มาก
8. มีป้ายสัญลักษณ์แจ้งลูกค้าอย่างชัดเจน	3.76	0.88	มาก
9. ความรวดเร็วในการให้บริการฝาก – ถอนเงิน	3.68	0.87	มาก
11. มีการให้บริการแลกเปลี่ยนและธนบัตรตามความต้องการของลูกค้า	3.52	0.94	มาก
รวม	3.72	0.70	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวก โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7 บริการฝาก – ถอน ได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและความเป็นเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ	3.82	0.82	มาก
2. ธนาคารได้จัดรูปแบบในการบริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.69	0.84	มาก
3. ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารไว้อย่างเหมาะสม	3.62	0.87	มาก
4. ธนาคารได้จัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม	3.68	0.83	มาก
5. แผ่นพับของธนาคารมีความน่าสนใจและเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ของธนาคารได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ	3.71	0.83	มาก
6. มีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และวิทยุโทรทัศน์	3.42	0.88	ปานกลาง
7. โลโก้ของธนาคารมองเห็นชัดเจน	3.71	0.88	มาก
8. ได้รับข่าวสารทางตู้เอทีเอ็ม มีความชัดเจน	3.69	0.90	มาก
9. ได้รับข่าวสารและข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างทั่วถึง	3.30	1.00	ปานกลาง
10. การช่วยเหลือทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คนพิการ, มูลนิธิต่าง ๆ	3.17	0.98	ปานกลาง
รวม	3.58	0.69	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโฆษณา ได้รับข่าวสารและข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างทั่วถึง และการช่วยเหลือทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คนพิการ, มูลนิธิต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้าน	เพศชาย (N = 114)			เพศหญิง (N = 236)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาคารสถานที่	3.55	0.65	มาก	3.63	0.56	มาก
2. ด้านพนักงาน	3.87	0.78	มาก	3.85	0.70	มาก
3. ด้านความสะอาด	3.73	0.72	มาก	3.70	0.67	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.57	0.75	มาก	3.58	0.65	มาก
รวม	3.68	0.67	มาก	3.69	0.56	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานมากที่สุด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนก
ตาม อาชีพ

ความพึงพอใจของลูกค้า ในด้าน	รับราชการ (N = 173)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว (N = 52)			รับจ้าง (N = 105)			พนักงานรัฐวิสาหกิจ (N = 20)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาคารสถานที่	3.57	0.64	มาก	3.67	0.46	มาก	3.62	0.60	มาก	3.63	0.43	มาก
2. ด้านพนักงาน	3.75	0.72	มาก	4.00	0.56	มาก	3.89	0.79	มาก	4.25	0.55	มาก
3. ด้านความสะอาด	3.65	0.67	มาก	3.83	0.55	มาก	3.73	0.80	มาก	3.88	0.60	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.50	0.70	ปานกลาง	3.65	0.55	มาก	3.63	0.71	มาก	3.78	0.63	มาก
รวม	3.62	0.61	มาก	3.79	0.42	มาก	3.72	0.66	มาก	3.88	0.43	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ
ประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และลูกค้าที่มีอาชีพ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้าน
อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของลูกค้า ในด้าน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท (N = 170)			ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท (N = 126)			ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป (N = 56)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาคารสถานที่	3.54	0.62	มาก	3.62	0.57	มาก	3.77	0.54	มาก
2. ด้านพนักงาน	3.81	0.77	มาก	3.83	0.68	มาก	4.06	0.67	มาก
3. ด้านความสะดวก	3.65	0.75	มาก	3.75	0.61	มาก	3.82	0.64	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.56	0.73	มาก	3.59	0.68	มาก	3.61	0.57	มาก
รวม	3.64	0.65	มาก	3.70	0.55	มาก	3.81	0.51	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประเภทที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า ในด้าน	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาคารสถานที่	3.60	0.59	มาก	3.63	0.63	มาก
2. ด้านพนักงาน	3.87	0.71	มาก	3.80	0.82	มาก
3. ด้านความสะอาด	3.77	0.68	มาก	3.74	0.76	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.56	0.66	มาก	3.65	0.79	มาก
รวม	3.68	0.58	มาก	3.71	0.68	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้ประเภทบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานมากที่สุด

- ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของเงินฝาก ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการให้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้าน	เพศ				t
	ชาย (N = 114)		หญิง (N=236)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	3.55	0.66	3.63	0.56	1.08
2. ด้านพนักงาน	3.87	0.78	3.85	0.70	0.30
3. ด้านความสะดวก	3.73	0.72	3.70	0.68	0.41
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.53	0.76	3.58	0.65	0.17
รวม	3.68	0.67	3.69	0.56	0.12

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม อาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Df	S	MS	F
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	0.52	0.17	0.49
	ภายในกลุ่ม	346	12.21	0.35	
	รวม	349	124.74		
2. ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.35	2.11	4.08**
	ภายในกลุ่ม	346	179.44	0.51	
	รวม	349	185.80		
3. ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	3	1.91	0.63	1.32
	ภายในกลุ่ม	346	166.80	0.48	
	รวม	349	168.72		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.51	0.83	1.77
	ภายในกลุ่ม	346	163.31	0.47	
	รวม	349	165.82		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.28	0.76	2.13
	ภายในกลุ่ม	346	123.48	0.35	
	รวม	349	125.76		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ประเภทรถที่ลูกค้านำมาใช้บริการ		รับราชการ	รับจ้าง	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ
	$\bar{X}$	3.75	3.59	4.00	4.25
รับราชการ	3.75	-	0.14	0.25	0.50**
รับจ้าง	3.89	-	-	0.11	0.36
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.00	-	-	-	0.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.25	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Df	S	MS	F
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.12	3.19*
	ภายในกลุ่ม	347	122.48	0.35	
	รวม	349	124.74		
2. ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.54	1.27	2.40
	ภายในกลุ่ม	347	183.25	0.52	
	รวม	349	185.80		
3. ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.57	0.78	1.63
	ภายในกลุ่ม	347	167.14	0.48	
	รวม	349	168.72		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.63	0.13
	ภายในกลุ่ม	347	165.70	0.47	
	รวม	349	165.82		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.63	1.78
	ภายในกลุ่ม	347	124.48	0.35	
	รวม	349	125.76		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป
		3.54	3.62	3.77
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	3.54	-	0.08	0.23*
ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	3.62	-	-	0.15
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.77	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงว่า ลูกค้ายที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกับลูกค้ายที่มีรายได้ต่อเดือนหรือเทียบเท่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูกค้ายที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ประเภทที่ใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้า ในด้าน	ด้านเงินฝาก (N = 297)		ด้านสินเชื่อ (N = 53)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านอาคารสถานที่	3.60	0.59	3.63	0.63	0.43
ด้านพนักงาน	3.87	0.71	3.80	0.82	0.61
ด้านความสะดวก	3.71	0.68	3.74	0.77	0.32
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.56	0.66	3.65	0.79	0.86
รวม	3.68	0.58	3.71	0.68	0.26

จากตาราง 16 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

ตาราง 17 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านอาคารสถานที่		
1.	สถานที่คับแคบเกินไป	25
2.	อาคารอยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสม	8
3.	ควรมีป้ายบอกในแต่ละแผนก	5
4.	สถานที่นั่งรอบริการไม่สะดวก	4
5.	ควรตกแต่งภายในให้สวยงาม	4
ด้านพนักงาน		
1.	พนักงานสุภาพสตรีพูดไม่สุภาพ	15
2.	ควรยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับลูกค้า	11
3.	ควรบริการลูกค้าทุกระดับให้เท่าเทียมกัน	8
4.	ขาดมนุษยสัมพันธ์	6
5.	การบริการยังไม่ดี	4
ด้านความสะดวก		
1.	ควรบริการบัตรคิวตามลำดับ ก่อน – หลัง	12
2.	ควรบริการ รับ – ส่ง เงินตามหน่วยงานราชการ	7
3.	ควรมีพนักงานให้คำแนะนำลูกค้า	5
4.	การบริการล่าช้า	3
ด้านการประชาสัมพันธ์		
1.	ขาดการประชาสัมพันธ์	22
2.	ควรจัดบอร์ดข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูล	10
3.	ควรมีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และทีวี	5

จากตารางลูกค้าให้ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ สถานที่คับแคบเกินไป รองลงมา คือ สถานที่คับแคบเกินไป อาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสม ควรมีป้ายบอกแต่ละแผนก สถานที่นั่งรอบริการไม่สะดวก และควรตกแต่งภายในให้สวยงาม

2. ด้านพนักงาน ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานสุภาพสตรีพูดไม่สุภาพ รองลงมาคือ ควรยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับลูกค้า ควรบริการลูกค้าทุกระดับให้เท่าเทียมกัน ขาดมนุษยสัมพันธ์ และการบริการยังไม่ดี

3. ด้านความสะดวก ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรบริการบัตรคิวตามลำดับ ก่อน – หลัง รองลงมา คือ ควรบริการรับ – ส่งเงินตามหน่วยงานราชการ ควรมีพนักงานให้คำแนะนำลูกค้า และการบริการล่าช้า

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ควรจัดบอร์ดข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลและควรมีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และทีวีบ้าง

บทที่ 5

สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดหมายสำคัญเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษา ค้นคว้า ตามลำดับต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาดและด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ นำไปใช้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางให้สาขาอื่น ๆ ของธนาคารกรุงไทยได้ศึกษาเป็นแนวทางในการบริหารงานของสาขาธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ทำการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้ำที่มีใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 3,500 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางการสุ่มของ ดาวัน เฮนเดล (Darwin Hendel) ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ และได้ค่าความเชื่อมั่น (โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค) ทั้งฉบับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอลหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ในการนำแบบสอบถามให้ลูกค้ำกรอกและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ถึง 29 กรกฎาคม 2545
2. นำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง และได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามกับคืนมา
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคัดเลือกแบบสอบถามที่มีการตอบร้อยละ 80 ขึ้นไปเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์การประมาณค่าดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามเพศ ประเภทที่ใช้บริการ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t – test (Zindependent) และสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตาม อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้ F – test (แบบ One – way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ใช้วิธีทดสอบของนิวแมนคูลส์ (Newman – Keuls Method)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอาชีพรับราชการและอาชีพรับจ้าง (49.40% , 30%) รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท (48.60%) รองลงมารายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท (36.00%) และรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการส่วนใหญ่ด้านเงินฝาก (84.90%) และด้านสินเชื่อ (15.10%)

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายแนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และการบริการสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.12$)

2.3 ด้านความสะอาด ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการฝาก – ถอน ได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.99$)

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ำที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์อย่างทั่วถึง และการช่วยเหลือทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คนพิการ, มูลนิธิต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท ส่วนด้านอื่น ๆ ลูกค้ำมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ลูกค้ำที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้ำในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่ ประกอบความเรียง จากข้อ คำถามปลายเปิด ปรากฏผลดังนี้

4.1 ความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน โดยลูกค้ำได้แสดงความคิดเห็น ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่คับแคบเกินไป อาคารตั้งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม ควรมีป้ายบอกแต่ละแผนก สถานที่นั่งรอบริการไม่สะอาด และควรตกแต่งภายในให้สวยงาม

4.2 ด้านพนักงาน ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานสุภาพสตรีพูดไม่สุภาพ รองลงมาคือ ควรยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับลูกค้ำ ควรบริการลูกค้ำทุกระดับให้เท่าเทียมกัน ขาดมนุษยสัมพันธ์ และการบริการยังไม่ดี

4.3 ด้านความสะดวก ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรบริการบัตรคิดตามลำดับก่อน – หลัง รองลงมาคือ ควรบริการรับ – ส่งเงินตามหน่วยงานราชการ ควรมีพนักงานให้คำแนะนำลูกค้ำ และการบริการล่าช้า

4.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ ร่องลงมา คือ การจัดบอร์ดข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลบ้าง ควรมีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ และ โทรทัศน์บ้าง

การอภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ท่าเลที่ตั้งของการจัดสาขาอยู่ในแหล่งชุมชน มีความเหมาะสมมาก การเดินทางไป – มาสะดวก แก่การมาติดต่อกับธนาคาร และตัวอาคารบริเวณด้านในอาคารสะอาดมาก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้มีลูกค้าต้องการใช้บริการมาก ดังนั้นในด้านอาคารสถานที่ จึงพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 – 69) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับการบริการไว้ว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านข้อมูล ด้านความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนั้น ด้านอาคารสถานที่ ของธนาคาร กรุงไทย ห้องน้ำ ห้องสุขา การจัดที่นั่งเพื่อให้ลูกค้ารอรับบริการได้มีความสะดวกสบาย มี บริการหนังสือ และนิตยสาร ประเภทต่าง ๆ ควรเป็นสถานที่ที่มีบรรยากาศน่านั่งรอ สว่าง สะอาดไม่อึดอัด มีคำแนะนำการมาติดต่อ มีผู้มาต้อนรับและประชาสัมพันธ์ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน การให้บริการจอดรถมีจำนวนเพียงพอ และ สุทธิ บัณมา (2535 : 9 อ้างใน ปฐมพงศ์ ปราณี ประชาชนฤทธิ์ 2543 : 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ คือ ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเพื่อมาใช้บริการซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูล และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิคม สอาดเอี่ยม (2539 : 66 – 69) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสีคองสนแควร์ ด้านสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : 68) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการที่สถานีขนส่งตั้งอยู่ใน ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางติดต่อกับที่ต่าง ๆ และมีรถโดยสารประจำทางผ่านอย่างเพียงพอ

1.2 ด้านพนักงาน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกคนต้องมีหน้าที่พร้อมคุณสมบัติที่ดี การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพราะ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเริ่มที่ตัวพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการประทับใจครั้งแรกเมื่อเข้าพบ จากการพูดคุย และการแต่งกายมีบุคลิกท่าทางเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความ ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพูดจาสุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี ถังพรหม (2541) พบ

ว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวมและพนักงานธนกรที่จบสาย การศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารที่ไม่ได้ จบสายการศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อ สัตย์ ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาศรี อมรสิน และ ชุติพร เปี่ยมสมบูรณ์ (ม.ปป.) พบว่า เหตุจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และความประทับใจในการบริการของพนักงานธนาคาร รวมทั้งสอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุภวรรณ (2534 : 188 – 192) พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ใช้ บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และมารยาทของพนักงาน และเรื่องบุญ สิทธิรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรวดเร็ว วิชาการบริการและความสะอาด อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการด้านพนักงานและการต้อนรับอยู่ใน ระดับมาก

1.3 ด้านความสะดวก

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ ข้อที่พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการฝาก – ถอนเงินได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ สามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการกำหนดทิศทางเดิน และมีอุปกรณ์ เครื่องเขียนไว้บริการอย่างมาก มีการจัดลำดับของบุคคลที่เข้ารับบริการ ก่อน – หลัง ตามลำดับ ทำให้ ลูกค้าเกิดการประทับใจในการให้บริการที่เป็นระบบ มีระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ ไชตรี วิไลกิจ (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องาน บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รวม 4 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ส่วน ด้านความสะดวกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์ประกอบการแจ้งผลการเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัด และ เรื่องบุญ สิทธิรังศรี (2535 : 107) พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการรับบริการงานบัตรประจำตัว ประชาชน ที่อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมี อุปกรณ์เครื่องใช้พร้อม มีพนักงานตอบข้อสงสัยและอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการต่าง ๆ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

ลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และวิทยุโทรทัศน์ ให้มากกว่านี้ การได้รับข่าวสารจากทางวิทยุยังไม่ทั่วถึง การช่วยเหลือทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ควรมีมาก ขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในสภาพชนบท อำเภอกำแพง จังหวัดเพชรบุรี ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพ ทำนา ทำสวน ทำไร่ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์อาจไม่ทั่วถึง แต่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคารมี ความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ การตอบข้อซักถามส่วนใหญ่ผ่านพนักงานโดยตรงและทางโทรศัพท์ มากกว่า จึงทำให้ลูกค้ารู้สึกชอบ ประทับใจตัวพนักงานและบอร์ดข่าวสารของธนาคาร ป้าย แผ่นพบ มาก

กว่าการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงถือว่า เป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่จะทำให้บุคคลทั่วไปรู้จัก และได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์กับลูกค้าสูงสุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยางในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศชาย ส่วนด้านพนักงาน และความสะอาด ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มารับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่างก็ได้รับการบริการที่ดีจากธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นเรศ ภูโกลสูง (2541 : 135) พบว่า การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และวรารพรรณ สันทิสนะโชค (2540 : 87) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มาความรู้สึกระหว่างใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอย่างดี มาติดต่อกับทางธนาคารรู้สึกให้บริการตามคิวอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งลูกค้าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความประทับใจในความรวดเร็วของการบริการ เพราะเกิดความคล่องตัวในการทำงาน จึงเกิดความประทับใจทุก ๆ ด้านมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 81) พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษาและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ

2.3 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท ส่วนด้านอื่น ๆ ลูกค้ามีความพึง

พอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความรู้สึกที่ดี พอใจ และประทับใจ ต่อการให้บริการของธนาคารเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) พบว่า รายได้ต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร โดยลูกค้าที่มีรายได้มากกว่ามีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า

2.4 ลูกค้าที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการที่ดีของพนักงานธนาคารจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร และเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้า รู้จักการประหยัด ให้บริการด้านการกู้ยืมเงินประเภทต่าง ๆ กับธนาคารมากขึ้น ลูกค้าที่ใช้บริการต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ในการบริหารงาน และสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก

1. ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดให้มีป้ายแนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนมากกว่านี้ และควรจัดบริการสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้ามากกว่านี้
2. ด้านพนักงาน พนักงานต้องปฏิบัติงานให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากขึ้น มีความกระตือรือร้น และมีความรวดเร็วในการบริการให้มากกว่านี้
3. ด้านความสะอาด ควรจัดให้มีบริการแลกเหรียญและธนบัตรตามความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และธนาคารควรจัดพนักงานในการให้บริการลูกค้าจำนวนให้เพียงพอมากกว่านี้
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ และวิทยุโทรทัศน์ให้มากกว่านี้ ให้ลูกค้าได้รับข่าวสารข้อมูลทางโทรทัศน์อย่างทั่วถึงมากขึ้น และทางธนาคารควรให้การช่วยเหลือทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือคนพิการ , มูลนิธิต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเรื่องปัญหาของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยในสาขาอื่น ๆ
2. ควรศึกษาตัวแปร อายุ จำนวนครั้ง / เดือน ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการมาใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร
3. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในสาขาอื่น ๆ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. (2559). ธนาคารออมสิน ที่ ผท. 1257/2539 เรื่องบทความจากการบรรยายพิเศษหัวข้อวิสัยทัศน์การตลาดกับก้าวใหม่ธนาคารออมสิน. ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2539.
- ทรงสมร คชเลิศ. (2543). ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนิษฐ์ พิทยาวิรัช. (2533). ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.
- นเรศ ภูโกลสูง . (2541) . การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร . สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นาวิ วีระชาญณรงค์. (2522). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ วิทยานิพนธ์ ค.ม.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (ม.ป.ป.). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาชิดอนสแคว ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิน กงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิเศษ รวมทรัพย์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรชัย อยู่พะเนียด . (2535). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไมตรี วิไลกิจ . (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- เรืองบุญ สิริธวัชศรี .(2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วราพรรณ สันตสนะโชติ .(2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. (2530). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล, พ.ต.ท. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างองค์กร จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุภวรรณ. (2534, พฤศจิกายน). “ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า,” การเงินการธนาคาร ปีที่ 10 พฤศจิกายน.
- สุจิต จันทรประทีน (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันมา . (2535). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ศรพรหม . (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสารมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2529). การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสหรัฐอเมริกาและไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภูมิบัณฑิต.
- สุวัฒนา ไบเจริญ .(2540) . ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2536). ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 2. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : เดช – เอนกการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหารบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ . (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต (พัฒนาศักดิ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- อัญชลี เหล่าจิตพิงค์ . (2524). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข
สุขในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ ทรัพย์รักษาเสาวณีย์ . (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย :
ศึกษาเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์ : กศ.ม. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี (2541). บุคลิกภาพและการปรับตัวในการทำงาน. กรุงเทพฯ โครงการบริการธุรกิจ ภาคสม
ทบ คณะสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Brian , Stipak. (1979, January, February). "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential
Misuse as Performance Indicator," *Pubilce Administration Review*. 20(36) : 46 – 52.
- Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Reaquin Books.
- Dessler, G. (1983) : *Human Behavior : Improving Performance of Work*. Verginia : Reston
Publising Company, Inc.
- Elia, D G. and Partrick, M. (n.d., July). "The Determinants of Job Satisfaction among
Beginning Librarians," *Library Quarterly*. 49 : 283 – 302.
- Gook, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 2rd ed. New Youk : Mc. Gran – Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Nausner Band Snyderman, BB*. The Motivation To Work. New York :
John Wiley and Sons Inc.
- James , .Boumans and David, Norman L. (1975). "Attitudes Towards The Public Service : A
Surver Evaluation : Are They Compatible?," *Public Administration Review*. 30 (20) :
113 – 135 ; March April.
- Maslow, A.H. (1968). *Towards A Psychology of Being*. New Jerssy : D. Van Nosstrand
Company Inc.
- Morse, Nancy C. (1953). *Satisfaction in White Collar Job*. Ann : University of Michigan
Press.
- Tifin, Josaph and Mc Conuck, Esnear J. (1965). *Inddustrial Phychology*. Englewood Cliffs :
N.JH. Prentice Hall.
- Wallerstein, Harrey, (1971). *A Dictionary of Phychology Maryland : Perguin Book*.
- Wolman,Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behariral Science*. Van Nostrand : Reinheld
Company.
- Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School* .
Engle wood Cliffs, New Jersey : prentice – Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๒ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาทำยาง ธนาकारกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาकारกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่และขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาकारกรุงไทย สาขาทำยาง จำนวน 350 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาकारกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะจานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลอเลิศ้า เมฆสองสี
อาจารย์ประจำภาควิชาชีวเคมี
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. นายกมล บุญประเสริฐ
ผู้อำนวยการโรงเรียนปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี
3. นางสาวพนิตดา หงษ์ประยูร
ผู้จัดการฝ่ายธุรกิจ 6
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตามความพึงพอใจของท่านให้มากที่สุด และโปรดกรุณาตอบทุกข้อ
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านกาประชาสัมพันธ์

คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การเสนอผลกระทำโดยส่วนรวมเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ในโอกาสต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดให้ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. อาชีพ

- () รับราชการ
() ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() รับจ้าง
() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท
() ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท
() ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

4. ประเภทที่ใช้บริการ

- () ด้านเงินฝาก
() ด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำนอง ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใดโดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านตามความเป็นจริง

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

ข้อที่	การให้บริการของธนาคารกรุงไทย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านอาคารสถานที่					
1	ความสะอาดของอาคาร					
2	ทำเลที่ตั้งของการจัดสาขา					
3	การจัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม					
4	ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ					
5	ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร					
6	ความสะดวกในการขึ้นลงบันไดในตัวอาคาร					
7	ความสะอาดของห้องน้ำ					
8	ที่รอนั่งรับบริการของลูกค้ามีจำนวนเพียงพอ					
9	มีป้ายแนะนำการบริการอย่างชัดเจน					
10	การบริการสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ					
	ด้านพนักงาน					
11	ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการบริการ					
12	ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการบริการ					
13	ความมีมารยาทและอัธยาศัยของพนักงาน					
14	ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
15	การตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ					

ข้อที่	การให้บริการของธนาคารกรุงไทย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
16	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม					
17	พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย					
18	พนักงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
19	พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
20	พนักงานปฏิบัติงานให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ					
	ด้านความสะดวก					
21	ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม					
22	ธนาคารจัดพนักงานในการให้บริการลูกค้าจำนวนเพียงพอ					
23	การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด					
24	ให้บริการลูกค้าตามลำดับมาก่อน – หลัง					
25	บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
26	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการอย่างเพียงพอ					
27	บริการฝาก – ถอนได้อย่างถูกต้อง					
28	มีป้ายสัญลักษณ์แจ้งลูกค้าอย่างชัดเจน					
29	ความรวดเร็วในการให้บริการฝาก – ถอนเงิน					
30	มีการให้บริการแลกเหรียญและธนบัตรตามความต้องการของลูกค้า					
	ด้านการประชาสัมพันธ์					
31	ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ					
32	ธนาคารได้จัดรูปแบบในการบริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย					
33	ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารไว้อย่างเหมาะสม					
34	ธนาคารได้จัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม					
35	แผ่นพับของธนาคารมีความน่าสนใจและเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ของธนาคารได้เพียงพอต่อความต้องการ					
36	มีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และวิทยุ โทรทัศน์					
37	โลโก้ของธนาคารมองเห็นได้ชัด					

ข้อที่	การให้บริการของธนาคารกรุงไทย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
38	ได้รับข่าวสารทางตู้ เอทีเอ็ม มีความชัดเจน					
39	ได้รับข่าวสารและข้อมูล ทางโทรศัพท์อย่างทั่วถึง					
40	การช่วยเหลือทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จณพิการ มูลนิธิต่าง ๆ					

**ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี**

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

ประยอผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นายเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล
วัน เดือน ปีเกิด	22 กุมภาพันธ์ 2506
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	86 หมู่ 6 ตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานเทลเลอร์ ซุปเปอร์ไวเซอร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำยาง อำเภอทำยาง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอรุณประดิษฐ์ เพชรบุรี
พ.ศ. 2525	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกวิชาเลขานุการ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี
พ.ศ. 2529	ปริญญาตรี (บธ.บ.) เอกการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ