

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
ธนกฤต ดีศีลธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2550

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
ธนกฤต ดีศีลธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
ธนฤต ดีศีลธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2550

ธนกฤต ดีศีลธรรม. (2550). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ

จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผดุงศักดิ์ หมวดสง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า และเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ภายในเดือนกุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2550 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 34 ข้อ และคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะปัญหา ความต้องการ และสิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t -test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด นอกนั้นผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

2. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และที่ระดับ .05 ตามลำดับ

4. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และที่ระดับ .05 ตามลำดับ

6. ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

SATISFACTION OF CLIENTS TOWARDS THE SERVICE OF THE BANGKOK BANK
COMPANY LIMITED, KAOWANG PHETBURI BRANCH, PHETBURI

AN ABSTRACT
BY
THANAKRIT DEESEENTUM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

May 2007

Thanakrit Deeseentum. (2007). *Satisfaction of clients towards the service of the Bangkok Bank Company Limited, Kaowang Phetburi branch, Phetburi*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Mr. Pajongsak Modsong.

This research aims at the customers' satisfaction of the Bangkok Bank, Kaowang Phetburi branch, Phetburi in 3 terms; bank officer's service, convenience and location&environment. These three terms were separately investigate in 5 different factors; gender, age, education, profession and customer royalty in order to obtain problems and suggestions from the Bangkok Bank, Kaowang Phetburi branch, Phetburi customers.

The sample for the test of the customers' satisfaction was collected from the 400 customers during the month of February 2007. The methodology in this study, is 5 level questionnaire, consist of 34 questions about the satisfaction and an open-end questions were used to obtain the suggestions, needs and location renovation. Thus the statistic methods used include percentage, average, Standard Deviation (SD), t-test, One Way Analyze of Variance and Least-Significant Different (LSD).

It is found in five points;

1. Satisfaction of clients towards the service of the Bangkok Bank Company Limited, Kaowang Phetburi branch, Phetburi in overall was at very high level, expect the aspect of bank officer's service was at very high level, another aspects were at high level.
2. The factor of gender effects the customers' satisfaction of the Bangkok Bank service. The overall result was differed in non-significance. Only location&environment, however, was differed in significance at .05, another factors found difference in non-significances.
3. The factor of age effects the customers' satisfaction of the Bangkok Bank service. The overall result was differed in significance at .01 as determined in factor of convenience and location&environment. Another factor of bank officer's service was differed in significance at .05.

4. The factor of education effects the customers' satisfaction of the Bangkok Bank service. The overall result was differed in significance at .01. Despite, in terms of bank

5. officer's service, convenience and location&environment was differed in significance at .01.

6. The factor of profession effects the customers' satisfaction of the Bangkok Bank service. The overall result was differed in significance at .01. Nevertheless, in terms of convenience and location&environment was differed in significance at .01 and bank officer's service was differed in significance at .05.

7. The factor of customer royalty effects the customers' satisfaction of the Bangkok Bank service. The overall result was differed in non-significance. Whereas, terms of convenience and location & environment was differed in non-significance except bank officer's service was differed in significance at .01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ของ ธนกฤต ดีศีลธรรม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สิมฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์สิมฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความเมตตาความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ภาคกร สกลรักษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ ทำให้สามารถสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยให้ลุล่วงสำเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ มาในโอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ที่ได้ อนุเคราะห์ให้ใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งประชาชนที่สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อคุณแม่ที่ให้ชีวิตและสติปัญญาในการทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดาและมารดา ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ญาติพี่น้อง คณาจารย์ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีคุณธรรม อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบความสำเร็จทางการศึกษา

ธนภฤต ดีศีลธรรม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติศาสตร์การกรุงเทพมหานคร จำกัด.....	7
ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด.....	7
คำขวัญและสัญลักษณ์ของธนาคาร.....	9
การประกอบธุรกิจ.....	10
ประวัติศาสตร์การกรุงเทพมหานคร จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
ความหมายของความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ.....	14
การวัดความพึงพอใจต่อบริการ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	16
ความหมายของการบริการ.....	16
ลักษณะการบริการ.....	17
หลักการให้บริการ.....	18
ทฤษฎีการเข้าถึงบริการ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	25
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	60
ความสำคัญของการวิจัย.....	60
ขอบเขตของการวิจัย.....	60
สมมติฐานการวิจัย.....	61
วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สรุปผลการวิจัย.....	63
การอภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก.หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	77
ภาคผนวก ข.รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	81
ภาคผนวก ค.แบบสอบถาม.....	83
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	91

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ.....	33
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	35
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมและรายข้อ.....	36
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมและรายข้อ.....	38
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมและรายข้อ.....	39
6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	40
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามอายุ.....	41
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	42
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	43

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	44
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อมเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	45
12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อมเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	51
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	53
20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	54
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อมเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	55
22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	56
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	57
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	58
25 จำนวนความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านสิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง.....	59

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปี 2548 นับเป็นอีกปีหนึ่งที่ทำหายการประกอบกิจการของธนาคารเป็นอย่างมากเนื่องจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก เศรษฐกิจไทยและสภาวะการแข่งขันของภาคการเงินในประเทศที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจโลกคือราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกและการปรับอัตราดอกเบี้ยของตลาดเงินโลกที่อยู่ในช่วงขาขึ้น

สำหรับเศรษฐกิจของไทยในปี 2548 ได้ประสบกับปัญหาต่างๆ เช่น สึนามิ ไข้หวัดนก และเหตุการณ์ไม่สงบใน 3 ชายแดนภาคใต้ จึงทำให้เศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ทำให้การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในการรักษาและแสวงหาลูกค้ามีความเข้มข้นมากขึ้น

ในปี 2549 มีการคาดการณ์กันว่าภาวะเศรษฐกิจโลกจะยังไม่คงที่ โดยจะขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจของประเทศมหาอำนาจและความผันผวนของราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก ผู้ประกอบการในทุกแขนงธุรกิจจำเป็นต้องติดตามและปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงโดยตลอด (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2548 : 8-9)

การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของนานาชาติ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเทคโนโลยีมีผลทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีหน้าที่ระดมเงินออมของประชาชนทั่วไปและจัดสรรเงินเพื่อการกู้ยืมในภาคเศรษฐกิจต่างๆ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจภายในประเทศไทย เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่คอยหล่อเลี้ยงให้เศรษฐกิจมีความเจริญเติบโตและมีความก้าวหน้า ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งอำนวยความสะดวกเพราะธนาคารเป็นกลไกที่แข็งแกร่งที่สุดในระบบการเงินของประเทศ เมื่อมีการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการขยายตัวของอุตสาหกรรมทุกชนิดเพื่อเป็นทุนให้อุตสาหกรรมสามารถผลิตสินค้าที่เป็นความต้องการของตลาดโลก นอกจากนี้ธนาคารยังมีส่วนสำคัญในการขยายบทบาททางการค้าระหว่างประเทศให้กว้างขวางไปทั่วทุกภูมิภาคทั่วโลก ขยายโอกาสไปสู่ชนบทในเรื่องการเพิ่มรายได้โดยทางอ้อม ธนาคารเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังเพื่อสร้างสรรค์การดำเนินงานให้เกิดคุณประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประเทศชาติและประชาชนส่วนรวมให้ได้มากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายให้ดอกผลของการพัฒนานั้นกระจายออกไปสู่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศอย่างทั่วถึงมากที่สุด (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 : 8 - 9)

ปัจจุบันอัตราการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์สูงมากและมีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะธนาคารที่มีต่างชาติเข้ามาลงทุนหรือซื้อกิจการ ซึ่งผู้ที่เข้ามาซื้อกิจการหรือเข้ามาลงทุนล้วนแต่เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงและอยู่แถวหน้าของโลกแทบทั้งสิ้น ซึ่งการแข่งขันระหว่างธนาคารที่ดำเนินงานโดยคนไทยกับธนาคารที่ถือหุ้นโดยชาวต่างชาติที่เป็นระดับมืออาชีพระดับโลก เป็นธนาคารที่มีเงินทุนและการจัดการที่ทันสมัยเป็นระบบ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี ซึ่งถือว่าอยู่นอกเขตเมืองแต่ไม่ไกลมากนัก จึงมีผลกระทบจากการแข่งขันกันของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ภายในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี และในบริเวณตำบลไร่ส้ม ยังมีธนาคารที่เป็นคู่แข่งอยู่อีกคือ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารออมสิน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ให้บริการในเรื่องของการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการหรือค่าสินค้าต่างๆ และยังให้บริการในเรื่องข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและเศรษฐกิจการลงทุน นอกจากนี้ยังมีการขยายกิจการเป็นสำนักธุรกิจให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการอีกด้วย ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี มีจำนวนผู้บริโภคมารับบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ผู้บริโภคล้วนแต่ต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการและสามารถเปรียบเทียบการให้บริการของแต่ละธนาคารได้ ธนาคารแต่ละธนาคารจึงจำเป็นต้องเน้นการให้บริการแก่ผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด เพื่อครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปเสนอให้ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร เพื่อขยายฐานลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารมากขึ้นและรักษารฐานลูกค้าเก่าไม่ให้เปลี่ยนธนาคารที่จะใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ

3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ที่มาติดต่อและใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำนวน 17,600 คน (เอกสารสถิติจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ประจำเดือนมิถุนายน.2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ เป็นสถานภาพของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี คือ

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

2.1.2.2 20 – 35 ปี

2.1.2.3 36 – 45 ปี

2.1.2.4 46 – 55 ปี

2.1.2.5 55 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2 ปริญญาตรี

2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อาชีพ

2.1.4.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.1.4.2 พนักงานบริษัท

2.1.4.3 ผู้ประกอบการ

2.1.4.4 อาชีพอิสระ

2.1.4.5 นักเรียน/นักศึกษา

2.1.5 ความถี่ในการใช้บริการ

2.1.5.1 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2.1.5.2 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง

2.1.5.3 มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ

จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร

2.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก

2.2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกหรือความนึกคิดที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค ที่มีผลมาจากการได้มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวังเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร หมายถึง ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของบุคลากรที่มีต่อผู้บริโภค ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำบริการ ความชัดเจนในการสื่อสาร ความ

น่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความเพียงพอของพนักงาน ความเสมอภาคในการให้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน และความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่ธนาคารดำเนินการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดปัญหาในการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น การจัดเครื่องใช้สำนักงานให้เพียงพอ ความทันสมัยของเครื่องมือ การจัดระบบเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ ระบบขั้นตอนในการให้บริการ และบริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบภายในธนาคาร ที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ แสงสว่างและการระบายอากาศ การจัดป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการ การตกแต่งบรรยากาศ หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรองระหว่างรอคิว สถานที่จอดรถ การจัดบริการห้องน้ำ การจัดบริการน้ำดื่ม ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ

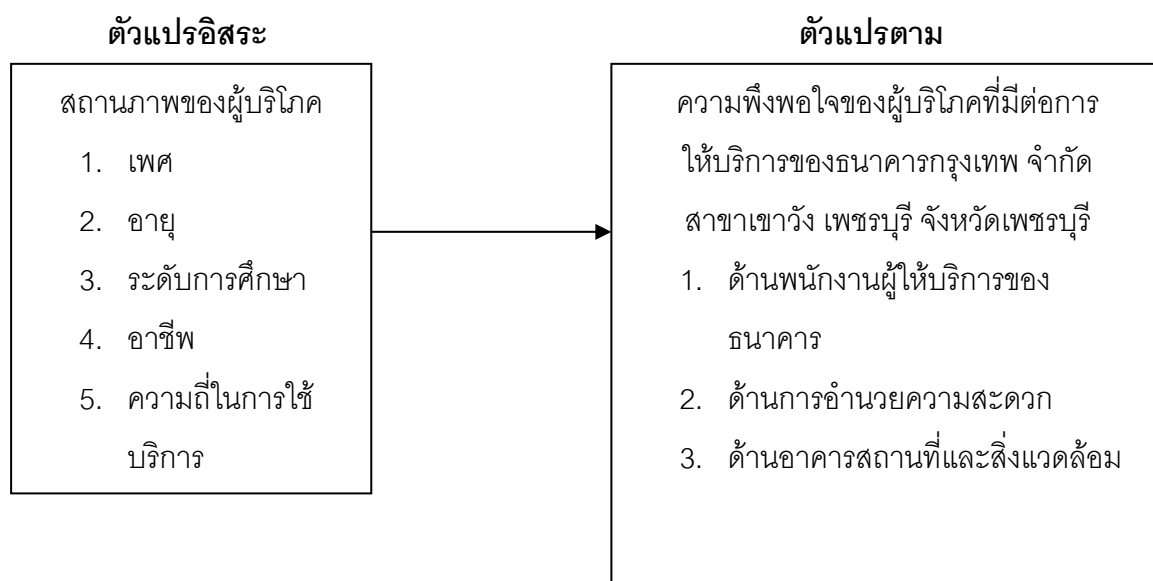
2. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหรือกิจกรรมของธนาคาร คือ ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ การบริการข่าวสารข้อมูล บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณของธนาคาร

3. ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการข่าวสารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

4. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

5. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ภายใน 1 สัปดาห์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตัวหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด
2. ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด

1. ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 โดยมีหลวงรอบรู้กิจ ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการผู้ก่อตั้งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนแรก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ก่อตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท มีสถานที่ทำการแห่งแรกเป็นตึกแถว 2 ชั้น 2 คูหา เลขที่ 235 - 237 ถนนราชวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานทำงานรุ่นแรก 23 คน วันที่ 12 พฤษภาคม 2493 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ขยายสาขาออกสู่ต่างจังหวัดเป็นครั้งแรกที่จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะระดมเงินออมจากแหล่งเงินทุนในชนบทและส่งเสริมการอำนวยความสะดวกของธนาคารให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และเป็นจุดเริ่มต้นของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ประสบความสำเร็จในการแผ่ขยายกิจการของธนาคารออกสู่ภูมิภาค เพื่อเป็นแรงเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ

ต่อมาคณะกรรมการธนาคารได้มีความเห็นชอบแต่งตั้งให้นายชิน โสภณพนิช เข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่สองเพื่อรับผิดชอบในการบริหารกิจการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด แต่งตั้งเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2495 นายชิน โสภณพนิช ได้ทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 4 ล้านบาทเป็น 20 ล้านบาทเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2495 และในปีต่อมานายชิน โสภณพนิช ได้ทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็นครั้งที่ 2 เป็นเงิน 50 ล้านบาท นอกจากนั้นยังเปิดสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ณ เลขที่ 9 ถนนเสือป่า พลับพลาไชย กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ยังเป็นธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยแห่งแรกที่บุกเบิกออกไปประกอบธุรกิจยังต่างประเทศ ซึ่งสาขาแรกได้เปิดบริการที่ประเทศฮ่องกงเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2497 และได้เปิดสาขาที่กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่นในปีถัดมา ใน

การขยายสาขาไปยังต่างประเทศทำให้ประเทศไทยได้รับประโยชน์เช่นกัน เนื่องจากสามารถขยายการส่งออกได้อย่างกว้างขวาง และในขณะเดียวกันธนาคารยังสามารถชักจูงลูกค้าชาวต่างประเทศให้ตัดสินใจมาลงทุนในประเทศด้วยการทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจการเมือง และสังคมด้วย

วันที่ 13 มีนาคม 2523 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนายชาติรี โสภณพนิช ซึ่งเป็นบุตรชายของนายชิน โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นยุคที่ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งกว่ายุคสมัยใดเนื่องจากมีปัจจัยเอื้ออำนวยต่างๆ คือ

1. ช่วงที่ประเทศไทยอยู่ในยุคของการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็งอันทำให้เกิดเสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมืองของผู้นำประเทศ ภาครัฐบาลได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมภาคเอกชนให้ประกอบธุรกิจต่างๆ อย่างเต็มที่

2. ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ดำเนินการมานานถึง 36 ปี ความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนานย่อมทำให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้แข็งแกร่งและยืนหยัดอย่างมั่นคงได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นบุคคลที่มีคุณวุฒิ มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนมาแล้วเป็นอย่างดี

4. ด้วยการดำเนินกลยุทธ์ใหม่ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการบริหารงานเป็นทีมที่เข้มแข็งในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกำหนดนโยบายและระดับดำเนินการรวมทั้งมีการจัดกระบวนการใหม่ ให้มีความพร้อมในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจต่างๆ

5. ด้วยการมองการไกล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความก้าวหน้าทันสมัยไปกับเทคโนโลยียุคใหม่ ที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้าประชาชนได้อย่างกว้างขวางทุกแห่งหนทั่วประเทศ

6. ด้วยนโยบายเพิ่มทุนจดทะเบียนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ธนาคารมีเงินทุนที่มากพอแก่การขยายตัวของธุรกิจ ทำให้การเติบโตของกองทุนตลอดจนสินทรัพย์ของธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างมาก

7. ด้วยการดำเนินนโยบายคุณภาพเป็นหลักเข้มงวดในทุกๆ ด้านเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพการจัดการ คุณภาพภาพพจน์ คุณภาพสินเชื่อ และคุณภาพพนักงาน

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมยุคใหม่ การที่ระบบการเงินของไทยเริ่มเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลังในด้านต่างๆ ทำให้ระบบการเงินไทยมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการเงินโลกมากขึ้น การแข่งขันขยายวงกว้างขึ้น โดยสถาบันการเงินต่างประเทศและบริษัทการเงินข้ามชาติจะเข้ามาเป็นคู่แข่งเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลง

สภาพแวดล้อมทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิมทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวให้สามารถแข่งขันได้ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยี องค์การบริหารจัดการและการบริการต่างๆ ให้ทันกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2525 นายชิน ใสมณพนิช ได้ประกอบพิธีเปิดอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ณ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร สูงถึง 32 ชั้น สูงที่สุดเท่าที่มีการก่อสร้างมาในประเทศไทย จึงไม่เพียงแสดงให้เห็นถึงความเติบโตอย่างมั่นคงของธนาคาร หากยังเป็นที่ประจักษ์พยานที่แสดงให้เห็นว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความเชื่อมั่นต่อเสถียรภาพและอนาคตของประเทศไทยและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ให้เติบโตเคียงคู่ไปกับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตลอดไป ธนาคารยังได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารระดับสูงรุ่นใหม่ที่แคล่วคล่องว่องไวในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น

เพื่อปรับตัวและเตรียมแผนสำหรับทิศทางการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน คณะกรรมการธนาคารจึงได้พิจารณาและเห็นชอบให้นายชาติศิริ ใสมณพนิช บุตรชายนายชาติรี ใสมณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการคนใหม่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2537 จนถึงปัจจุบัน นายชาติศิริ ใสมณพนิช ได้กำหนดทิศทางและแผนกลยุทธ์ของธนาคารกรุงเทพไว้ดังนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีเจตนารมณ์ที่จะยกระดับการดำเนินงานให้เป็นธนาคารขนาดใหญ่และโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชีย
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เลือกที่จะเป็นธนาคารที่สามารถให้บริการแบบครบวงจร
3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ต้องการที่จะยกระดับคุณภาพการประกอบการสู่สากล
4. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะยังคงยึดหลักการบริหารและปฏิบัติการเป็นทีม
5. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจใหม่ๆ ที่จะเป็นการสร้างและขยายฐานรายได้ให้กับธนาคาร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ค : 12-184)

2. คำขวัญและสัญลักษณ์ของธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งแรกที่ใช้สัญลักษณ์เป็นแนวคิดในด้านการตลาด เนื่องจากธนาคารได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในวิชาการหรือแนวทางการตลาดสมัยใหม่ได้กำหนดสัญลักษณ์รูปทรงดอกบัวหลวง เป็นเครื่องแสดงสถานภาพของธนาคาร ด้วยเหตุผลที่ว่า บัวเป็นพฤษชาติที่เจริญงอกงามเร็ว คงทนต่อสภาพแวดล้อมแพร่พันธุ์ง่าย ดอกมีลักษณะพิเศษจะต้องเบ่งบานอยู่เหนือน้ำเสมอ และที่สำคัญประเทศไทยเป็นดินแดนแห่งพระพุทธศาสนาซึ่งมีคตินิยมว่า ดอกบัวหลวงเป็นพฤษชาติสำหรับพุทธศาสนา บัวชาสัญลักษณ์ดอกบัว จึงแสดงความหมายว่าเป็นธนาคารของคนไทยด้วย ควบคู่กับการสร้างสัญลักษณ์ก็

คือ คำขวัญที่ธนาคารมีความประสงค์ที่ต้องการให้มีความหมายสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารที่ต้องการเป็นธนาคารของประชาชนทุกคน ธนาคารที่พร้อมให้บริการและคำแนะนำแก่ลูกค้าทุกอย่างและไม่หยุดยั้งในการขยายบริการเพื่อรับใช้มหาชนอย่างใกล้ชิด เสมือนเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน จึงมีการกำหนดให้ใช้คำขวัญว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” สัญลักษณ์และคำขวัญของธนาคารยังมีความทันสมัยอยู่เสมอและยิ่งนานวันมหาชนก็ให้การยอมรับกันอย่างกว้างขวางมากขึ้น ทุกวันนี้ถ้าเอ่ยถึงธนาคารบัวหลวงก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่าจะหมายถึงอื่นใดไม่ได้นอกจากธนาคารกรุงเทพ นับว่าเป็นเทคนิคทางการตลาดสมัยใหม่ที่ธนาคารคิดค้นและประสบความสำเร็จอย่างสูง (สมบุญ พงษ์พลสุข. 2546 : 11)

3. การประกอบธุรกรรม

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนด การให้กู้ยืม การซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การบริการโอนเงินภายในและนอกประเทศ การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ การบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งการดำเนินธุรกรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคาร (สมบุญ พงษ์พลสุข. 2546 : 11)

ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 130 หมู่ 3 ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งที่ตั้งในปัจจุบันนี้เป็นที่ตั้งแห่งใหม่โดยแต่เดิมธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรีตั้งอยู่ที่ถนนเพชรเกษมสายเก่าบริเวณหลังเขาวัง ติดกับร้านพรุภาพที่เป็นตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า โดยสาเหตุที่ย้ายที่ทำการก็เพื่อรองรับการเติบโตของเศรษฐกิจภายในจังหวัดเพชรบุรี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ให้บริการในเรื่องของการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการหรือค่าสินค้าต่างๆ และยังให้บริการในเรื่องข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการเงินและเศรษฐกิจการลงทุน นอกจากนี้ยังมีการขยายกิจการเป็นสำนักธุรกิจให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการอีกด้วย ในปัจจุบันผู้จัดการประจำสาขาชื่อ คุณ... ซึ่งได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการจากธนาคารอย่างสูงสุด สำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี มีเป้าหมายคือการให้บริการเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร หมายถึง ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของบุคลากรที่มีต่อผู้บริโภค ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน ความรู้ในหน้าที่การงาน การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน ความรวดเร็วในการ

ให้บริการ ความสามารถในการตอบสนอง ความชัดเจนในการสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่ธนาคารดำเนินการเพื่อให้ผู้บริโภคมองเห็นปัญหาในการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ความเพียงพอและประเภทของเอกสารและแบบฟอร์ม การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น การจัดระบบเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ บริการข่าวสารข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบภายในธนาคาร ที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ แสงสว่างและการระบายอากาศ การจัดป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการ การตกแต่งบรรยากาศ หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรองระหว่างรอคิว สถานที่จอดรถ และห้องน้ำ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายคนทำการศึกษา และได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องความพึงพอใจไว้ คือ

เออร์เนสต์; และอีลเจน (Ernest; & Ilgen. 1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โทมัส; และเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995 : 88-89) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความคุ้มค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ได้นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้ง 3 ด้านมีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ จะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ หากมีเงื่อนไขน้อยและทำได้ง่ายโอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาจากปริมาณของการบริการที่ให้ นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่จะได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ เมื่อเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดี ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ตัวชี้วัดประกอบด้วย

3.1 ความเข้าใจในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการใช้คำพูดแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้ และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ จากผู้รับบริการ

จากแนวความคิดทั้ง 3 ด้านนี้ จะเห็นได้ว่ามีความสำคัญในการศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการนั้นๆ ด้วย

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 27) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

พอทเตอร์; และคณะ (ศิริพร สุประพาส. 2541 : 12 ; อ้างอิงจาก Porter and Other. 1968) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

ศิริพร สุประพาส (2541 : 13) ได้ทำการสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

จะเห็นได้ว่า จากแนวคิดหรือทฤษฎีต่างๆ เหล่านี้ มนุษย์แทบทุกคนนั้นจะมีความรู้สึกว่สิ่งๆ หนึ่งที่ตนต้องการเมื่อเกิดความต้องการก็จะกระทำการที่จะทำให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ตัวเองต้องการหรือหวังไว้ ซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้นมา แต่

มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุดจึงทำให้มีความต้องการเกิดขึ้นมาเรื่อยๆ และก็ต้องสนองความต้องการไปเรื่อยๆ เช่นกัน

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2537 : 659) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ชอบ, ชอบใจ, พึงใจ, สมใจ, จุใจ

อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen. 1975 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

วรูม (Vroom. 1953 : 328) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน; และสรวง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือสภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

อัมพร เจริญชัย (2536 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

มิลเลท (สุวัฒนา ใบเจริญ. 2540 : 33-34 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยทำการวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้า (Equality Service)
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service)
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service)
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มากระทบในด้านบวก อาจจะเป็นเพราะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างเต็มที่ โดยความรู้สึกดังกล่าวจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นๆ ว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด

1.3 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ กันของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่อยู่ในหน่วยงานที่เข้าไปรับบริการ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความเชี่ยวชาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ เพื่อจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การแสดงกิริยาต่างๆ การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาเข้ารับบริการ การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะกระทำได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ

คอตเลอร์ (Kotler. 1994 : 464) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

แม็ก เวบเบอร์ (Max Weber. 1966 : 340) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สุชุม นวลสกุล (2538 : 16-21) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าที่จะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น ให้ผู้อื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำน่าที่จะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่ผู้อื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคืองานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการแก่ผู้อื่นได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพที่เป็นเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction)

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์ (2533 :1-2) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่าง บริการ

ไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บ ตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันหมดทุกอย่าง หรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานของการบริการเป็นไปได้อย่างมากยิ่ง

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536 : 13) กล่าวว่า การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 13) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

จากหลักการและทฤษฎีข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่เกิดจากการบริการนี้ไม่สามารถที่จะจับต้องได้

2.2 ลักษณะบริการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์ (2533 : 1-2) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการนั้นเป็นนามธรรม ด้วยเหตุที่ว่า การบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติของการบริการน่าที่จะมีอยู่ 2 ประการ คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่าง เช่น โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการที่ให้

ข. การบริการไม่มีบริการคงคลัง เช่น สินค้าคงคลังอื่นๆ อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้นั่นเอง

การบริการก็คือ บริการที่ไม่น่าที่จะมีจุดที่แตกต่างในการให้บริการเลย เพราะว่าหัวใจของการบริการคือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเพียงอย่างเดียว ซึ่งแท้จริงแล้วไม่ได้เป็นเช่นนั้นเนื่องจาก

1. การบริการไม่ได้เหมือนกันหมดในทุกกรณี
2. การบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่คุณรับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ดังนั้นผู้ที่ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดวัน เวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ในการบริการนั้นไม่ได้เหมือนกันทุกอย่างในทุกที่ อาจเพียงคล้ายคลึงกันเท่านั้น การบริการไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที

2.3 หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิได้เป็นการจัดขึ้นแก่กลุ่มบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอก็คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มบุคคลอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ตัวผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

2.4 ทฤษฎีการเข้าถึงบริการ

พาราสุรามาน ไชทัล; และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithal; & Berry. 1988 : 41-50, 215)

กล่าวถึงความหมายของการเข้าถึงบริการว่า หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ และได้ให้แนวคิดการเข้าถึงบริการซึ่งประกอบด้วย

3.1 ผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายหรือซับซ้อนเกินไป

3.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย

3.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ

3.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

จากความหมายของการเข้าถึงบริการ แสดงให้เห็นว่าในการเข้าถึงบริการนั้น จะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการสั้นและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและข้อมูลที่ได้รับต้องเหมาะสมด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมศักดิ์ จันทรงาม (2539) ได้ศึกษาถึงการแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์สรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ พนักงานพูดจากับลูกค้าไม่สุภาพ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบรอรับคิวบริการไม่เหมาะสม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับระบบงานฝาก/ถอนล่าช้า คณะผู้บริหารของหน่วยงานจึงได้แก้ปัญหาโดยการให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ฝึกฝนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานฝาก/ถอนให้เกิดความชำนาญในงาน การนำแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal competence) ในเรื่องของ Emphathy ปลูกฝังพนักงานในเรื่องของการให้บริการ การนำระบบคิว (Queuing system) แบบ Multichannel single phase มาแก้ปัญหาการเข้าคิวเพื่อรอรับบริการและการนำเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์

กู่เกียรติ สุขพุม (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์ใช้บริการของธนาคารก่อนปี 2540 ประเภทของบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้ และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอภัยภัยไม่ตรีอันดี และการให้บริการอย่างเพียงพอ

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534 : 188-192) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเหตุผลที่ผู้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ้อยที่สุด เนื่องจาก ธนาคารอยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกในการใช้บริการ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร ธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อ และด้านต่างประเทศ ธนาคารที่มีผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

ธรรมธรรณ จารุสวัสดิ์ (2540) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาในทาบซาร์ พบว่าสาเหตุที่มาใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ธนาคาร อภัยภัยไม่ตรีของพนักงานในสาขา การให้บริการที่รวดเร็วประทับใจ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าสาขาอื่น รับเงินเดือนผ่านธนาคาร การศึกษาความคิดเห็นต่อธนาคารในด้านบริการของสาขาอยู่ในเกณฑ์ดี จึงควรรักษาระดับการให้บริการด้านเหล่านี้ไว้และควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ส่วนการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นในด้านอาคาร/สถานที่ ที่ทำการสาขาอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี จึงควรดูแลสถานที่ทำการให้มีความสะดวก มีความสะอาด สม่่าเสมอและจัดหาที่พักรับรองให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นในการตลาดอยู่ในเกณฑ์ที่ดีจึงควรรักษาให้ดียิ่งขึ้น สม่่าเสมอ สิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงคือ ควรเพิ่มจำนวนพนักงาน การนำเทคโนโลยีมาให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และแม่นยำ การบริการต้อนรับลูกค้าและการพูดกับลูกค้า การคิดอัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม และที่รองรับลูกค้าระหว่างรอรับบริการ

นิรันดร์ ศุภกาญจนภากร (2540) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสำนักพลโยธิน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุจะอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนจะอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท และมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ประเภทของการใช้บริการได้แก่ฝาก/ถอนเงิน จากการศึกษพบว่าความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการสูง โดยเฉพาะความมั่นคงในด้านที่เป็นธนาคารไทยขนาดใหญ่ของประเทศ โดยวัดจากความมั่นคงของธนาคารจากราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ในด้านความรวดเร็วของการให้บริการฝาก/ถอนเงิน ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศ การเปิดบัญชี สถานที่ที่สะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเรื่องของการมีโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอ เพื่อการติดต่อธุรกิจจะมีผลต่อทัศนคติของลูกค้า สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาพลโยธิน ค่อนข้างสูง

วรวิทย์ จารุจินดา (2540) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงเทพ 1-5 ปี ประกอบอาชีพค้าขาย และประกอบอาชีพนักธุรกิจ เกี่ยวกับการใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการมากกว่า 1 ธนาคาร และมีบัญชีหรือใช้บริการต่างๆ ของธนาคารมากกว่า 1 ประเภท สำหรับบัญชีที่นิยมใช้บริการมากคือ บัญชีประเภทสะสมทรัพย์ รองลงมาคือ บัญชีประเภทฝากประจำ สำหรับเหตุผลที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ คือ เพราะเคยให้อยู่ก่อนหรือใช้บริการมานานแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจพอสมควรหรืออยู่ในระดับปานกลางทั้งด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 84-87) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น(ภาคคำ) พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้ามีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่เป็นนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย อาชีพอื่นๆ ลูกค้าที่มีอายุ 7-15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป

ประกาศรี อมรสินและชุติพร เปี่ยมสมบูรณ์ (สุภาวดี ศรพรหม. 2541 : 34 : อ้างอิงจาก ประกาศรี อมรสิน; และชุติพร เปี่ยมสมบูรณ์. ม.ป.ป.) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า เหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร ซึ่งอาจใกล้กับบ้านหรือที่ทำงาน ก็ได้ รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร และความประทับใจในการบริการจากพนักงานธนาคาร

นิภาวรรณ วรรณสาธ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543 : 42 ; อ้างอิงจาก นิภาวรรณ วรรณสาธ. 2531) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานบริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

สุทธิ ปันมา (2535 : 54) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาภาพสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539 : 62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) : ศึกษากรณีสาขาสีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ดังนี้

1. ด้านสถานที่มีองค์ประกอบของบริการ 10 ด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่สุด คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร
2. ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการรวม 5 ด้าน ปรากฏว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางรวม 12 ด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ธนาคารนำมาให้บริการ
3. ด้านสินเชื่อ มีองค์ประกอบของบริการรวม 7 ด้าน ทุกด้านผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

สำหรับองค์ประกอบของบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของบริการแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ
2. ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน ได้แก่
 - 2.1 ด้านบริการฝากเงิน
 - 2.2 ด้านบริการถอนเงิน
 - 2.3 ด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ
3. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

สำหรับปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ที่มีเหตุปัจจัยจากความไม่สะดวกจากบริการ
2. ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน มีปัจจัยเหตุ คือ
 - 2.1 ความเพียงพอของบริการ
 - 2.2 ความล่าช้าของบริการ
 - 2.3 ความไม่สะดวกของบริการ
3. ด้านสินเชื่อ มีปัจจัยเหตุ คือ ความล่าช้าในบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ที่มาใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำนวน 17,600 คน (เอกสารสถิติจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ประจำเดือนมิถุนายน.2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของกรวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับสอบถามข้อมูลผู้บริโภครที่ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงความพึงพอใจ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะปัญหา ความต้องการ และสิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการวิจัย แนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์ผู้บริโภคเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

4. นำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด

5. นำเสนอแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความชำนาญทางด้านเครื่องมือ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขความเหมาะสมของข้อความ พิจารณาความสอดคล้องของนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ดัชนี IOC แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้จำนวน 34 ข้อ ซึ่งมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริโภคมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ในระหว่างวันที่ 22 – 26 มกราคม 2550 นำไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.93 ซึ่งมีค่าสูงเพียงพอที่จะใช้ในงานวิจัยได้

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ณ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยดำเนินการระหว่างวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2550 ถึง วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2550
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น. ของทุกวัน เป็นระยะเวลา 11 วัน
4. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปคำนวณหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.2 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

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

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD (Fisher' Least – Significant Different)

3.4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยการคำนวณในรูปของความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 40)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 65)

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

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548 :1)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548 : 14)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้ t-test for Independent Samples (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 166)

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

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 113) โดยใช้สถิติ F-test

$$F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	Ms_b	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	Ms_w	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 กรณีที่พบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD. (Fisher' Least – Significant Different) (ชัชวาล เรื่องประพันธ์. 2541 : 345)

$$LSD. = \frac{ta}{2} \sqrt{MSE \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}}$$

เมื่อ	n_i, n_j	แทน	ขนาดทดลองที่ i และ j	
	$\frac{ta}{2}$	แทน	ค่าของตัวแปรสุ่ม T ที่มีแหล่งความอิสระ	$V = \sum_{i=1}^k n_{i-k}$
			และมีพื้นที่ปลายหางทางขวาโค้งที่เท่ากับ	$\frac{a}{2}$
		หรือ	$P\left[T(v) > t_{\frac{a_i}{2}}\right] = \frac{a}{2}$	
MSE		แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนจากตาราง	
			วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว	

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้แทนความหมายของข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ โดยวิเคราะห์จำนวนความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มารับบริการเป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

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

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD. (Fisher' Least – Significant Different)

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยการจับกลุ่มและการแจกแจงความถี่ของคำตอบ นำเสนอผลในเชิงบรรยาย เพื่อใช้ในการประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ โดยวิเคราะห์จำนวนความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	198	49.5
หญิง	202	50.5
รวม	400	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.5
20 - 35 ปี	94	23.5
36 – 45 ปี	183	45.8
46 – 55 ปี	87	21.8
56 ปีขึ้นไป	22	5.5
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	23.0
ปริญญาตรี	275	68.8
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.3
รวม	400	100
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	102	25.5
พนักงานบริษัท	99	24.8
ผู้ประกอบการ	42	10.5
อาชีพอิสระ	119	29.8
นักเรียน/นักศึกษา	38	9.5
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.ความถี่ในการใช้บริการ		
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	198	49.5
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	142	35.5
มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง	60	15.0
รวม	400	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ และมีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มารับบริการเป็นรายด้านและรายข้อ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน (N=400)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.70	0.28	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.41	0.26	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.49	0.24	มาก
รวม	4.56	0.19	มากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมและรายข้อ (N=400)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ			
1.ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
2.ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.78	0.42	มากที่สุด
3.ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการให้บริการของพนักงาน	4.90	0.31	มากที่สุด
4.ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.83	0.39	มากที่สุด
5.การแต่งกายของพนักงาน	4.93	0.25	มากที่สุด
6.บุคลิกภาพของพนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
7.ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.11	0.54	มาก
8.ความรู้ในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการของพนักงาน	4.62	0.58	มากที่สุด
9.ความชัดเจนในการสื่อสารกับผู้ที่มารับบริการ	4.63	0.58	มากที่สุด
10.ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.92	0.26	มากที่สุด
11.ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	4.02	0.51	มาก
12.ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ	4.87	0.42	มากที่สุด
13.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	4.71	0.55	มากที่สุด
14.ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน	4.73	0.56	มากที่สุด
รวม	4.70	0.28	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวม และรายข้อ (N=400)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการอำนวยความสะดวก			
1.แบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.87	0.35	มากที่สุด
2.ความสะดวกของผู้รับบริการในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	4.62	0.57	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ให้ผู้รับบริการ	4.71	0.47	มากที่สุด
4.ความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการ เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น	3.98	0.67	มาก
5.ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
6.ระบบการรอคิวของผู้ที่มาใช้บริการ	3.75	0.74	มาก
7.ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการแต่ละครั้ง	3.85	0.58	มาก
8.ระบบขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	4.65	0.50	มากที่สุด
รวม	4.41	0.26	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการ ระบบการรอคิวของผู้ที่มาใช้บริการ และระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการแต่ละครั้ง นอกจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมและรายข้อ (N=400)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่	4.87	0.34	มากที่สุด
2.ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	4.15	0.73	มาก
3.ความเหมาะสมของแสงสว่างและระบบระบายอากาศ	4.74	0.45	มากที่สุด
4.ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ	4.83	0.39	มากที่สุด
5.รูปแบบการจัดอาคารสถานที่	4.89	0.31	มากที่สุด
6.บรรยากาศภายในธนาคาร	4.80	0.40	มากที่สุด
7.การจัดบริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรองระหว่างรอคิว	3.89	0.65	มาก
8.ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.84	0.68	มาก
9.การจัดบริการน้ำดื่ม	4.09	0.41	มาก
10.การจัดบริการห้องน้ำ	4.06	0.49	มาก
11.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด
12.ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
รวม	4.49	0.24	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ การจัดบริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรองระหว่างรอคิว ความสะอาดของสถานที่จอดรถ การจัดบริการน้ำดื่ม และการจัดบริการห้องน้ำ นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD. (Fisher' Least – Significant Different)

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย			หญิง			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ		
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.71	0.31	มากที่สุด	4.69	0.25	มากที่สุด	0.84	0.40
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.39	0.28	มาก	4.43	0.23	มาก	-1.51	0.13
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.52	0.24	มากที่สุด	4.46	0.24	มาก	2.44*	0.02
รวม	4.57	0.21	มากที่สุด	4.55	0.18	มากที่สุด	1.09	0.28

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 20 ปี			20 – 35 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.87	0.10	มากที่สุด	4.57	0.42	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.39	0.07	มาก	4.49	0.29	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.60	0.24	มากที่สุด	4.32	0.27	มาก
รวม	4.66	0.11	มากที่สุด	4.46	0.26	มาก
ความพึงพอใจ	36 – 45 ปี			46 – 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.73	0.16	มากที่สุด	4.71	0.29	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.44	0.17	มาก	4.34	0.32	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.53	0.22	มากที่สุด	4.53	0.17	มากที่สุด
รวม	4.59	0.14	มากที่สุด	4.56	0.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจ	56 ปีขึ้นไป					
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.80	0.14	มากที่สุด			
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.10	0.24	มาก			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.69	0.09	มากที่สุด			
รวม	4.59	0.03	มากที่สุด			

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นในกลุ่มอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.443	0.611	8.320**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	29.003	0.073		
	รวม	399	31.446			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	3.267	0.817	13.908**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	23.193	0.059		
	รวม	399	26.460			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	4.164	1.041	21.544**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	19.088	0.048		
	รวม	399	23.253			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.246	0.312	8.888**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	13.845	0.035		
	รวม	399	15.092			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ				
		20-35 ปี	46-55 ปี	36-45 ปี	56 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี
		4.57	4.71	4.73	4.80	4.87
20-35 ปี	4.57	-	0.15**	0.16**	0.23**	0.30**
46-55 ปี	4.71		-	0.02	0.09	0.15*
36-45 ปี	4.73			-	0.07	0.14
56 ปีขึ้นไป	4.60				-	0.07
ต่ำกว่า 20 ปี	4.87					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี, อายุ 36-45 ปี, อายุ 56 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตาม
อายุ

อายุ	อายุ					
	$\bar{X}$	56 ปีขึ้นไป	46-55 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	36-45 ปี	20-35 ปี
		4.10	4.34	4.39	4.44	4.49
56 ปีขึ้นไป	4.10	-	0.25**	0.30**	0.34**	0.39**
46-55 ปี	4.34		-	0.05	0.10**	0.15**
ต่ำกว่า 20 ปี	4.39			-	0.04	0.10
36-45 ปี	4.44				-	0.05
20-35 ปี	4.49					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี, อายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 36-45 ปี และอายุ 20-35 ปี ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ 20-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนก
ตามอายุ

อายุ	อายุ					
				ต่ำกว่า 20 ปี	56 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	20-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี		
		4.32	4.53	4.53	4.60	4.69
20-35 ปี	4.32	-	0.21**	0.21**	0.28**	0.37**
36-45 ปี	4.53		-	0.00	0.07	0.16**
46-55 ปี	4.53			-	0.07	0.16**
ต่ำกว่า 20 ปี	4.60				-	0.09
56 ปีขึ้นไป	4.69					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี, อายุ 46-55 ปี, อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 46-55 ปี ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 36-45 ปีและอายุ 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.81	0.14	มากที่สุด	4.65	0.31	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.36	0.26	มาก	4.39	0.24	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.56	0.16	มากที่สุด	4.44	0.26	มาก
รวม	4.61	0.09	มากที่สุด	4.52	0.21	มากที่สุด

ความพึงพอใจ	สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.80	0.10	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.68	0.27	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.71	0.08	มากที่สุด
รวม	4.74	0.12	มากที่สุด

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้บริโภคทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด บริโภคที่มารับบริการทุกระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้บริโภคที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.177	1.089	14.766**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	29.269	0.074		
	รวม	399	31.446			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.774	1.387	23.247**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	23.686	0.060		
	รวม	399	26.460			
ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.582	1.291	24.790**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	20.671	0.052		
	รวม	399	23.253			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.871	0.963	28.098**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	13.220	0.033		
	รวม	399	15.092			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับ
การศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.65	4.80	4.81
ปริญญาตรี	4.65	-	0.15**	0.16**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.80		-	0.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.81			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ
ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.36	4.39	4.68
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36	-	0.03	0.32**
ปริญญาตรี	4.39		-	0.29**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.68			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความ
พึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี และผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามลำดับอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้อื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.44	4.56	4.71
ปริญญาตรี	4.44	-	0.11**	0.27**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.56		-	0.15**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.71			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.69	0.15	มากที่สุด	4.84	0.16	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.34	0.15	มาก	4.58	0.27	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.45	0.19	มาก	4.62	0.21	มากที่สุด
รวม	4.52	0.11	มากที่สุด	4.70	0.16	มากที่สุด

ความพึงพอใจ	ผู้ประกอบการ			อาชีพอิสระ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.79	0.17	มากที่สุด	4.68	0.25	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.38	0.19	มาก	4.30	0.25	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.60	0.13	มากที่สุด	4.48	0.16	มาก
รวม	4.63	0.15	มากที่สุด	4.52	0.15	มากที่สุด

ความพึงพอใจ	นักเรียน/นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.30	0.51	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.53	0.29	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.17	0.38	มาก
รวม	4.31	0.30	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัทและนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัทและผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.303	2.076	35.430**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	23.143	0.059		
	รวม	399	31.446			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	5.241	1.310	24.390**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	21.219	0.054		
	รวม	399	26.460			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.209	1.552	35.973**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	17.044	0.043		
	รวม	399	23.253			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	4.814	1.203	46.249**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	10.278	0.026		
	รวม	399	15.092			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					พนักงาน บริษัท
		นักเรียน/ นักศึกษา	อาชีพอิสระ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ผู้ประกอบการ	
	$\bar{X}$	4.30	4.68	4.69	4.79	4.84
นักเรียน/ นักศึกษา	4.30	-	0.38**	0.39**	0.49**	0.54**
อาชีพอิสระ	4.68		-	0.00	0.11*	0.15**
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.69			-	0.11*	0.15**
ผู้ประกอบการ	4.79				-	0.04
พนักงานบริษัท	4.84					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัท ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตาม
อาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
		อาชีพอิสระ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ผู้ประกอบการ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท
	$\bar{X}$	4.30	4.34	4.38	4.53	4.58
อาชีพอิสระ	4.30	-	0.04	0.08	0.23**	0.28**
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.34		-	0.03	0.18**	0.23**
ผู้ประกอบการ	4.38			-	0.15**	0.20**
นักเรียน/ นักศึกษา	4.53				-	0.05
พนักงานบริษัท	4.58					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนก
ตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ	ผู้ประกอบการ	พนักงาน บริษัท
	$\bar{X}$	4.30	4.34	4.38	4.53	4.58
นักเรียน/ นักศึกษา	4.30	-	0.28**	0.31**	0.43**	0.45**
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.34		-	0.03	0.15**	0.17**
อาชีพอิสระ	4.38			-	0.12**	0.14**
ผู้ประกอบการ	4.53				-	0.02
พนักงานบริษัท	4.58					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ผู้ประกอบอาชีพอิสระ, ผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัท ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง			สัปดาห์ละ 2 ครั้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.71	0.27	มากที่สุด	4.64	0.31	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.38	0.30	มาก	4.44	0.22	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.50	0.29	มาก	4.48	0.21	มาก
รวม	4.56	0.21	มากที่สุด	4.54	0.20	มากที่สุด

ความพึงพอใจ	มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.78	0.22	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.41	0.16	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.49	0.12	มาก
รวม	4.59	0.10	มากที่สุด

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้บริโภคทุกกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคทุกกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.945	0.472	6.148**	0.002
	ภายในกลุ่ม	397	30.502	0.077		
	รวม	399	31.446			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.338	0.169	2.566	0.078
	ภายในกลุ่ม	397	26.122	0.066		
	รวม	399	26.460			
ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.022	0.011	0.187	0.830
	ภายในกลุ่ม	397	23.231	0.059		
	รวม	399	23.253			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.117	0.059	1.555	0.212
	ภายในกลุ่ม	397	14.974	0.038		
	รวม	399	15.092			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านการอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ			
		สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง
	$\bar{X}$	4.64	4.71	4.78
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	4.64	-	0.07*	0.14**
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4.71		-	0.07
มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง	4.78			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการสัปดาห์ละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และผู้บริโภคที่มารับบริการสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยการจับกลุ่มและการแจกแจงความถี่ของคำตอบ นำเสนอผลในเชิงบรรยาย เพื่อใช้ในการประกอบการอภิปรายผล

ตาราง 25 จำนวนความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ด้านสิ่งทีธนาคารต้องปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
1. ควรนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้	151
2. ความปลอดภัยของระบบจราจรบริเวณที่จอดรถของธนาคาร	108
3. เพิ่มส่วนบริการสำหรับผู้ให้นำเงินมาใช้บริการครั้งละมากๆ	23

จากตาราง 25 ผู้บริโภคที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้ เพิ่มความปลอดภัยของระบบจราจรบริเวณที่จอดรถของธนาคาร และเพิ่มส่วนบริการสำหรับผู้นำเงินมาใช้บริการครั้งละมากๆ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ในด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ที่มาติดต่อและใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำนวน 17,600 คน (เอกสารสถิติจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ประจำเดือนมิถุนายน. 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ณ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับสอบถามข้อมูลผู้บริโภคที่ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวนทั้งหมด 34 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะปัญหา ความต้องการ และสิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows (Statistical Package for Social Sciences Version 10.0 for Windows) ดังนี้

- 1.วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2.วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

- 3.เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD. (Fisher' Least – Significant Different)

- 4.รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยการจับกลุ่มและการแจกแจงความถี่ของคำตอบ นำเสนอผลในเชิงบรรยาย เพื่อให้ในการประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวิ้ง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวิ้ง เพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นความรวดเร็วในการให้บริการและความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการ ระบบการรอคิวของผู้ที่มารับบริการ และระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการแต่ละครั้ง นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ การจัดบริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรองระหว่างรอคิว ความสะดวกของสถานที่จอดรถ การจัดบริการน้ำดื่ม และการจัดบริการห้องน้ำ นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวิ้ง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า

2.1 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการทุกคนมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความรับผิดชอบในการให้บริการ จึงเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีแก่ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday; & Anderson.1975 : 4) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน” สอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธณ ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวว่า “การให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ต้องมีความสม่ำเสมอ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ที่มาใช้บริการ และต้องมีความสะอาดไม่ยุ่งยาก” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966 : 340) ที่กล่าวว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์ (2540) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาในท่งบาศร์ พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ธนาคาร อัธยาศัยไมตรีของพนักงานในสาขา การให้บริการที่รวดเร็วประทับใจ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าสาขาอื่น รับเงินเดือนผ่านธนาคาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 84-87) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมในระดับมาก เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความสะดวกและคล่องตัว รวมถึงมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน ไชทัต และเบอร์รี (1988 : 41-50,215) กล่าวว่า “การเข้าถึงบริการนั้นจะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่บริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้น ตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้ให้บริการได้ข้อมูลที่เหมาะสมด้วย” และสอดคล้องกับแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ที่กล่าวว่า “ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ด้วย”

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมในระดับมาก เนื่องจากอาคารที่ตั้งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ตั้งอยู่บริเวณชานเมืองจึงสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก มีพื้นที่กว้างขวาง มีที่จอดรถได้อย่างสะดวกสบาย ภายในตัวอาคารโปร่ง มีระบบการถ่ายเทอากาศและแสงสว่างเพียงพอ การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน ไชทัตและเบอร์รี (1988 : 41-50,215) กล่าวว่า “การเข้าถึงบริการนั้นจะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่บริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้น ตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและผู้ให้บริการได้ข้อมูลที่เหมาะสมด้วย” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ บราวน์, ฟรานโก; และฮาร์ทเซล (1992) ที่กล่าวว่า “การเข้าถึงบริการนั้น ในด้านภูมิศาสตร์จะเป็นตัวที่สามารถวัดได้จากการคมนาคมในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับความรู้สึกในทัศนคติของผู้รับบริการ”

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จะได้รับการบริการจากพนักงานผู้ให้บริการรวมถึงการอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกว่าเป็นเพศใด แต่ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเกิดความแตกต่างกันเนื่องจาก บางครั้งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน ไชทัต; และเบอร์รี่ (1988 : 41-50,215) กล่าวไว้ว่า “การเข้าถึงบริการนั้นจะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่บริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้น ตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและผู้ให้บริการได้ข้อมูลที่เหมาะสมด้วย” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ บราวน์, ฟรานโก; และฮาร์ทเชล (1992) ที่กล่าวไว้ว่า “การเข้าถึงบริการนั้น ในด้านภูมิศาสตร์จะเป็นตัวที่สามารถวัดได้จากการคมนาคมในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับความรู้สึกในทัศนคติของผู้รับบริการ”

2.2 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี, อายุ 36-45 ปี, อายุ 56 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวก ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี, อายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 36-45 ปี และอายุ 20-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ 20-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี, อายุ 46-55 ปี, อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในช่วงอายุที่ต่างกันจะมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันเนื่องจากประสบการณ์ที่ได้จากการไปใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Anderson.1975 : 4) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

2.3 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการอำนวยความสะดวก ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี เป็นจำนวนมาก พนักงานผู้ให้บริการทุกคนยึดหลักการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน แต่ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจมองว่า พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค สอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวว่า “การให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ต้องมีความสม่ำเสมอ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มารับบริการ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ที่มารับบริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้

ที่มารับบริการ และต้องมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก”และสอดคล้องกับแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ที่กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ด้วย”

2.4 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ในด้านพนักงานให้บริการ ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการอำนวยความสะดวก ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ผู้ประกอบอาชีพอิสระ, ผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากทัศนคติของแต่ละอาชีพจะไม่เหมือนกัน และจะมีความคาดหวังในการมารับบริการในด้านบวกเสมอ และผู้ที่

เป็นนักเรียน/นักศึกษาอาจมองว่า พนักงานให้บริการแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นดีกว่าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Anderson.1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

2.5 ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการสัปดาห์ละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริโภคที่มารับบริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และผู้บริโภคที่มารับบริการสัปดาห์ละ 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริโภคอาจเดินทางมาใช้บริการในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่น จึงทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่นั่งพักไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ บราวน์, ฟรานโก; และฮาร์ทเซล (1992) ที่กล่าวไว้ว่า “การเข้าถึงบริการนั้น ในด้านภูมิศาสตร์จะเป็นตัวที่สามารถวัดได้จากการคมนาคมในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับความรู้สึกในทัศนคติของผู้รับบริการ” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน ไชทัต; และเบอริรี (1988 : 41-50,215) กล่าวไว้ว่า “การเข้าถึงบริการนั้นจะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่บริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้น ตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและผู้ให้บริการได้ข้อมูลที่เหมาะสมด้วย” และสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Anderson.1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ธนาคารควรนำระบบบัตรคิวเข้าให้บริการแก่ผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในการรอคิวเพื่อรับบริการ

2. ธนาคารควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถของธนาคาร เนื่องจาก ในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก ทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ

3. ธนาคารควรเพิ่มส่วนการให้บริการสำหรับผู้ให้นำเงินมาใช้บริการครั้งละมากๆ เพื่อช่วยในการประหยัดเวลาของผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละธนาคารภายในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของธนาคาร

2. ควรทำการวิจัยปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร เพื่อเป็นการขยายตลาดของผู้บริโภคให้กว้างมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ไทงาม. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). เพชรบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ* : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2537). *รายงานคณะกรรมการและบุคคลพุทธศักราช 2542*. สำนักบริหาร.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด. (2537). *50 ปีบัวหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล มหากลั่น. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). เพชรบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. (2548). *สัมมนาการวิจัยทางธุรกิจศึกษา (เอกสารประกอบการสอน) โครงการความร่วมมือ ระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษากับโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี บริหารธุรกิจ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.*
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์* : ศึกษา เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. สำนักงาน ประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2537). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

- สมบุญ พงษ์พลสุข. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด*
ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). เพชรบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุชุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชกรรม
 สังคม. อุดลำนาร.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ. (2535). *ภาคบริการ*. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- Aday,L.A.; & Anderson,R. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care*.
 Michigan : Ann argor Health Administration Press.
- Kotler,P. (1994). *Marketing Management : Analysis Planning Implementation and control*.
 New Jersey : Pretice-Hall.
- Millet,J.D. (1954). Management in the public service from an economics of information
 perspective. *Journal of Health Care Marketing*. 10.
- Parasuraman, A.,Zethamal, V.A.;& Berry, L.I. (1985). A conceptual model of service quality
 and its implicstions for future research, *Journal of maketing*. : 41-50.
- Thomas, J.O.;& Earl, S.W. (1995, November-December). Why Satisfied Customer Defect.
Harvard Business Review.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : Wiely, J. & sons.
- Wallestein. Harrey. (1971). *A Dictionary of Phychology Marryland* : Penquin Books.
- Webber, M. (1966). *The theory of social and Economic Organization*. Trans by A.M.
 Henderson and Tallcott Parson 1. New York : The Free Press.
- Wolman. Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behaviral Science*. Van Nostrand : Renheld
 Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์พิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์สิมสุภากร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ภาคกร สกลรักษ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามและค่า IOC ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
สาขาเขาวัง เพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาเขาวัง เพชรบุรี
2. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเขาวัง เพชรบุรี เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการให้บริการแก่
ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าคำตอบ (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2.2 20 – 35 ปี
 - 2.3 36 – 45 ปี
 - 2.4 46 – 55 ปี
 - 2.5 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 - 4.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - 4.2 พนักงานบริษัท
 - 4.3 ผู้ประกอบการ
 - 4.4 อาชีพอิสระ
 - 4.5 นักเรียน/นักศึกษา
5. ความถี่ในการใช้บริการ
 - 5.1 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - 5.2 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
 - 5.3 มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

**ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านตามความ
เป็นจริง

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

การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน					
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
3. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการให้บริการของพนักงาน					
4. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
5. การแต่งกายของพนักงาน					
6. บุคลิกภาพของพนักงาน					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. ความรู้ในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการของพนักงาน					
9. ความชัดเจนในการสื่อสารกับผู้ที่มารับบริการ					
10. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
11. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
12. ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ					
13. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน					
14. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการของ พนักงาน					

การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวิ้งเพชรบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านการอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
2. ความสะดวกของผู้รับบริการในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ					
3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ให้ผู้รับบริการ					
4. ความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น					
5. ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ					
6. ระบบการรอคิวของผู้ที่มาใช้บริการ					
7. ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการแต่ละครั้ง					
8. ระบบขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม					
1. ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่					
2. ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ					
3. ความเหมาะสมของแสงสว่างและระบบระบายอากาศ					
4. ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ					
5. รูปแบบการจัดอาคารสถานที่					
6. บรรยากาศภายในธนาคาร					
7. การจัดบริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรองระหว่างรอคิว					
8. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
9. การจัดบริการน้ำดื่ม					
10. การจัดบริการห้องน้ำ					
11. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
12. ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี อย่างไร โปรดเสนอแนะ

1. สิ่งที่ธนาคารต้องปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

2. สิ่งที่ท่านประทับใจ.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

ข้อ	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เขาวัง เพชรบุรี	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	การ คัดเลือก
		1	2	3		
1	ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน	1	1	1	1	เลือก
2	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	1	0	1	0.6	เลือก
3	ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการให้บริการของ พนักงาน	1	0	1	0.6	เลือก
4	ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน	1	1	1	1	เลือก
5	การแต่งกายของพนักงาน	1	1	1	1	เลือก
6	บุคลิกภาพของพนักงาน	1	1	1	1	เลือก
7	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	เลือก
8	ความรู้ในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการของ พนักงาน	1	1	1	1	เลือก
9	ความชัดเจนในการสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการ	1	1	1	1	เลือก
10	ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของพนักงาน	1	1	1	1	เลือก
11	ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	1	1	0	0.6	เลือก
12	ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	1	1	1	1	เลือก
13	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของ พนักงาน	1	1	1	1	เลือก
14	ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ของพนักงาน	1	1	1	1	เลือก
15	แบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	1	0	1	0.6	เลือก
16	ความสะดวกของผู้รับบริการในการกรอกแบบฟอร์ม ต่างๆ	1	0	1	0.6	เลือก

ข้อ	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เขาวัง เพชรบุรี	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	การ คัดเลือก
		1	2	3		
17	ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ ให้ผู้รับบริการ	1	0	1	0.6	เลือก
18	ความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการแก่ ผู้รับบริการ เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น	1	0	1	0.6	เลือก
19	ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ	1	0	1	0.6	เลือก
20	ระบบการรอคิวของผู้ที่มาใช้บริการ	1	0	1	0.6	เลือก
21	ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการแต่ละครั้ง	1	0	1	0.6	เลือก
22	ระบบขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	1	0	1	0.6	เลือก
23	ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่	1	1	1	1	เลือก
24	ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	1	1	1	1	เลือก
25	ความเหมาะสมของแสงสว่างและระบบระบาย อากาศ	1	1	1	1	เลือก
26	ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ	1	1	1	1	เลือก
27	รูปแบบการจัดอาคารสถานที่	1	1	1	1	เลือก
28	บรรยากาศภายในธนาคาร	1	1	1	1	เลือก
29	การจัดบริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรอง ระหว่างรอคิว	1	1	1	1	เลือก
30	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	1	1	1	1	เลือก
31	การจัดบริการน้ำดื่ม	1	1	1	1	เลือก
32	การจัดบริการห้องน้ำ	1	1	1	1	เลือก
33	ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	1	1	1	1	เลือก
34	ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ	1	1	1	1	เลือก

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายธนกฤต ดีศีลธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	2 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	ตำบลบางวัน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 94 หมู่ที่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่ทำงาน	ร้านทรัพย์ทวี เลขที่ 94 หมู่ที่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2538	ประถมศึกษา จากโรงเรียนอรุณประดิษฐ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2541	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนพรหมานุสรณ์จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2544	วท.บ. ฟิสิกส์อุตสาหกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ.2549	กศ.ม. (ศึกษาศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ