

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวรัตติมา ดราชู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332 17

ว 1990

ว 3

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1

23 ต.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวรัตติมา ตรีราชู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2548

๒ 277398

รัตติมา ตราฐ (2548) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของ
ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 สารนิพนธ์ กศ ม
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ปี พ.ศ. 2548 องค์ประกอบแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ และองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของธนาคาร ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน และข้อมูลแนะนำบริการต่างๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 จำนวน 150 คน เป็นผู้ชาย 51 คน และผู้หญิง 99 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี (X_4)

2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน (X_{14}) ข้อมูลแนะนำบริการต่างๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (X_{15}) และผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (X_5) องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา (X_6)

3 องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (X_7) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน (X_8) อาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) สุขภาพจิต (X_{11}) และบุคลิกภาพ (X_{12})

4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 01 โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปยังองค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน (X_{14}) โดยองค์ประกอบทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ได้ร้อยละ 98.1

5 สมการพยากรณ์ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 01 มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 8735 - 864 X_{13} - 804 X_{14}$$

5.2 สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = -510 X_{13} - 481 X_{14}$$

FACTORS AFFECTING ON PROBLEMS TOWARD USING CASH DEPOSIT MACHINE
OF CONSUMERS OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
IN BRANCH SUKHAPHIBAN1

AN ABSTRACT
BY
MISS RATTIMA TRACHOO

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2005

Rattima trachoo (2005) *Factors Affecting on Problems toward using Cash Deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1* Masters' Project M Ed (Educational Psychology)
 Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Project Advisor
 Inst Dr Pasana Chularut

The propose of this research were to study factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 in years 2005 samples groups are the toward using cash deposit machine of consumers of Bangkok bank public company limited in branch sukhaphiban 1 The subjects of 150 , 51 males and 99 females The research instrument was the factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of consumers of bangkok bank public company limited in branch sukhaphiban 1 questionnaire The data was analyzed by The Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis

The results were as follows

1 There were significantly positive relationships correlation among 1 factors , Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 under bachelor degree of educational level (X_4) at 0.1 level

2 There were significantly negative relationships correlation among 4 factors, Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 Environment of bank (X_{13}) ,interpersonal relationship between the consumers and teller bank (X_{14}) data to advise service and using cash deposit Machine (X_{15}) bachelor degree of educational level (X_5) at .01 level, respectively , correlation among 1 factors, student / educator (X_6) at .05 level, respectively

3 There were no significantly relationships correlation among 9 factors, Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 male (X_1) , females (X_2) , age (X_3), government official / state enterprise (X_7) , official private / financial institution (X_8), enterprise personal / trade business (X_9), income (X_{10}), mental health (X_{11}) and Personality (X_{12})

4 There were 2 factors significantly effected with task circumspection of Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 at level 01 level Factors related to task circumspection from most to the least were Environment of bank (X_{13}) ,interpersonal relationship between the consumers and teller bank (X_{14}) at 01 level , respectively, then bothfactors have predicted equation of circumspection of problems toward using cash deposit Machine of consumers were 98 1

5 forcast Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 at 01 level namely

5 1 An algebraic equation to forcast Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 In term of raw scores were

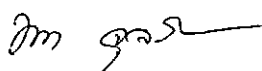
$$\hat{Y} = 8\,735 - 864 X_{13} - 804 X_{14}$$

5 2 An algebraic equation to forcast Factors affecting on problems toward using cash deposit Machine of Consumers of Bangkok Bank Public Company Limited in Branch Sukhaphiban 1 In term of standard scores were

$$Z = -510 X_{13} - 481X_{14}$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


(อาจารย์ ดร. พาสนา จุฬรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ


(อาจารย์ ดร. พาสนา จุฬรัตน์)

ประธาน

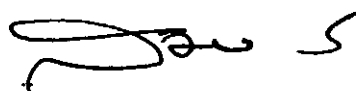

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

กรรมการสอบสารนิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ชูชาติ)
วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จจากความเมตตากรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ดร. พาสณา จุลรัตน์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ กรรมการสอบปากเปล่าที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้สละเวลาอย่างมากในการให้ความรู้ คำแนะนำ และตรวจแก้ไขทุกขั้นตอนของการทำวิจัยอย่างใกล้ชิดซึ่งผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ทศพร มณีศรีขำ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ความเมตตาและให้กำลังใจ และขอบพระคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ปริญญาโทจิตวิทยาการศึกษาที่คอยให้การช่วยเหลือทุกด้าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการ คุณนันทา มาสนอง และพี่ ๆ น้อง ๆ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 และผู้ใช้บริการ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นผลให้เครื่องมือวิจัยมีความสมบูรณ์เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายวิชัย トラชู และนางสาว สัจจาพร トラชู ตลอดจนครอบครัว トラชู ทุก ๆ ท่านที่ให้การสนับสนุนทางด้าน ทุนทรัพย์ ความรัก กำลังใจและห่วงใยผู้วิจัยเสมอมาจนประสบความสำเร็จในการศึกษา

ผลความดีและประโยชน์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบแต่บิดามารดา และบูรพาจารย์ในภาควิชาแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษาทุก ๆ ท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณธรรมความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน ด้วยความดีตลอดมาพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ สิ่งทั้งด้านกำลังใจกำลังกาย และด้านกำลังใจอย่างมีประสิทธิภาพสิ่งใดมาทดแทนได้

รัตติมา トラชู

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3
ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)	24
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	27
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	50
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	53
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ	62

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	71
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาอาชีพ	43
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานองค์ประกอบด้านส่วนตัว และ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร กับปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สาขาภิบาล 1 อายุ รายได้ต่อเดือน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อม ของธนาคาร สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน ข้อมูลแนะนำบริการ ต่างๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ปัญหาต่อการใช้เครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติ	44
3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อม ของธนาคาร กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1	46
4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของ ผู้ให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 โดยใช้ การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ	47
5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1	48
6 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ	92
7 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมของธนาคาร	93
8 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ กับพนักงาน	94
9 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่างๆ และ วิธีการใช้เครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติ	95
10 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามต่อปัญหาการใช้เครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติ	96

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเทคโนโลยี มีบทบาทและความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ของมนุษย์อย่างมากมีการบริโภคเทคโนโลยีที่หลากหลายทั้งที่จำเป็นและไม่ค่อยจำเป็นตามกระแสวัตถุนิยม และบริโภคนิยมเรียกได้ว่าหายใจเข้าออกเป็นเทคโนโลยีทีเดียว สังคมโลกาภิวัตน์ทำให้มนุษย์ต้องมีชีวิตอยู่แบบพึ่งพาอาศัยผู้อื่นตลอดเวลาความเป็นตัวของตัวเองลดลงทั้งที่มีความรู้สึกกว่าตัวเองมีอิสระเสรีมากขึ้นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับภายนอกเป็นไปอย่างหลากหลาย ทั้งภาษา วัฒนธรรมเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลเป็นไปอย่างกว้างขวาง เพราะมีเทคโนโลยีมากจะชิงความได้เปรียบ ในหลายหลายด้าน ระบบเศรษฐกิจในอนาคตจะผูกพันกันเทคโนโลยีระดับสูงและมีความสลับซับซ้อนขึ้นเป็นลำดับเทคโนโลยีทุกสาขาเช่น เทคโนโลยีการผลิต การขนส่ง การก่อสร้าง การสื่อสาร รวมถึงด้านพลังงาน โดยเฉพาะประดิษฐ์กรรมที่เป็นนวัตกรรมยุคใหม่ (สุดใจ เห่งสีไพร 2546 15) ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของพหุสื่อ (Multimedia) และระบบเครือข่ายออนไลน์ (online network) ส่งผลให้มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology) กันอย่างแพร่หลายวิถีชีวิตในการติดต่อสื่อสารของผู้คนเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิมมาสู่รูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องช่วยทั้งนี้เพราะประโยชน์นานัปการจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวแล้ว แต่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกันเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและถูกต้องแม่นยำ การสื่อสารระบบใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีใหม่นี้ยังเป็นการช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก เพราะทำให้กระบวนการ ในระบบเอกสารและการติดต่อสื่อสารลดระยะเวลาลง จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้เทคโนโลยีทั้งหลาย และจึงได้ส่งผลต่อมาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งแวดล้อมสังคมมนุษย์ ในโลกอย่างมากทั้งในด้านวิถีการดำเนินชีวิตการศึกษา การท่องเที่ยว การพักผ่อน การสังสรรค์และการสมาคมและรวมไปถึงด้านการดำเนินธุรกิจบริการด้านธนาคาร (สุมาลี วงษ์วินิต 2546 2)

ด้วยมิติและนิมิตใหม่ของภาพลักษณ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจธนาคารคือการบริการ ซึ่งจำเป็นต้องเข้าใจในเรื่องมิติการสื่อสาร การจัดการการสื่อสารและยุทธวิธีในการสื่อสาร เพื่อมุ่งมั่นตอบสนองผู้ใช้บริการ ในยุคอินฟอर्मेशनและเทคโนโลยีซึ่งนั่นเป็นความจำเป็น ที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงเทคนิคการบริการต่าง ๆ ให้ตรงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อรักษา งานผู้ใช้บริการไว้ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่ใส่ใจในเทคโนโลยี และชอบความสะดวกสบาย การอำนวยความสะดวก

สะดวกในด้านช่องทางการจำหน่ายจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ธนาคารมุ่งพัฒนาเพื่อรองรับพฤติกรรม และการดำรงชีวิตของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป (สุรินทร์ เชื้อแก้ว 2545 3) โดยให้ทุกสาขาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไว้คอยให้บริการลูกค้า

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เป็นระยะเวลา 3 ปี มีส่วนรับรู้ต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติของผู้ใช้บริการ จึงได้ทำการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ จำนวน 20 คน พบว่า ปัญหาคือ เวลาที่ ผู้ใช้บริการทำรายการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเครื่องหยุดทำงานระหว่างทำรายการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ปัญหาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่รับเงินที่ท่านฝากเข้าไป จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 25 ปัญหาผู้ให้บริการมีความสับสนระหว่างตู้ เอ ที เอ็ม กับ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ปัญหาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติยัดบัตรในขณะที่ใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของ ธนาคาร กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ที่มีอิทธิพล ต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1

3 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะทำให้ผู้บริหารทราบว่า องค์ประกอบใดบ้างที่มี อิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายในการบริหารงานบริการที่มี ประสิทธิภาพ

ขอบเขตของประชากรที่ศึกษา

1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขากิจบาล 1 ที่ใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 51 คน และเพศหญิง 99 คน

2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขากิจบาล 1 ที่ใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 51 คน และเพศหญิง 99 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

3 ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

3.1.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.1.4 อาชีพ

3.1.1.5 รายได้

3.1.1.6 สุขภาพจิต

3.1.1.7 บุคลิกภาพ

3.1.2 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ได้แก่

3.1.2.1 ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร

3.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน

3.1.2.3 ข้อมูลแนะนำบริการต่างๆและวิธีการใช้เครื่องฝาก

เงินสดอัตโนมัติ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 ปัญหาการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการได้รับเมื่อใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ได้แก่ ปัญหาเวลาที่ผู้ใช้บริการทำรายการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องจะหยุดทำงานระหว่างทำรายการ ปัญหาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่รับเงินที่ผู้ใช้บริการฝากเข้าไป ปัญหาผู้ใช้บริการมีความสับสนระหว่าง ตู้ เอ ที เอ็ม กับ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ปัญหาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติยัดบัตรในขณะที่ใช้บริการ ปัญหาเมื่อฝากเงินสดเข้าเครื่องฝากอัตโนมัติแล้วเงินไม่เข้าบัญชีผู้ใช้บริการทันที การตรวจเช็คธนบัตรของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความล่าช้า ผู้ใช้บริการยังติดกับการใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ ผู้ใช้บริการไม่มีความมั่นใจเวลาใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพล ต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 จำแนกได้ 2 ด้าน คือ ด้านส่วนตัวและด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร

2.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ ดังนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ ชายหรือหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของผู้ใช้บริการโดยนับตามปฏิทินสากล

2.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่

2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2 ปริญญาตรี

2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อาชีพ ได้แก่

2.1.4.1 นักเรียน / นักศึกษา

2.1.4.2 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

2.1.4.3 พนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน

2.1.4.4 กิจการส่วนตัว / ค้าขาย

2.1.5 รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับจากการทำงานเป็นบาทต่อเดือน

2.1.6 สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถที่จะเปลี่ยนแปลง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิต ได้อย่างมีความสุข วัดได้โดยแบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ 60 (Thai General Health Questionnaire 60)

2 1 7 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการต่อนสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตทำให้ผู้ใช้บริการมีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง บุคลิกภาพในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการทำกิจกรรมของเจนกินส์(Jenkins Activity Survey) แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

2 1 7 1 ลักษณะบุคลิกแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบผลสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลของงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย

2 1 7 2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ ในการทำงาน ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรค อดทนรอคอยได้

2 2 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคารสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน และข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่อง ดังนี้

2 2 1 ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร หมายถึง ลักษณะของสถานที่สภาพของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการของธนาคาร ที่มีให้ผู้ใช้บริการรับบริการจากธนาคาร ได้แก่

2 2 2 1 สถานที่ให้บริการ หมายถึง การถ่ายเทอากาศบรรยากาศภายในธนาคาร การวางเครื่องฝากเงินอัตโนมัติไว้ในที่ที่เหมาะสมมองเห็นได้ง่าย ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในธนาคาร ขนาดของธนาคารเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่เป็นสัดส่วน ช่องบริการมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ การติดป้ายชื่อส่วนงานบริการต่าง ๆ มองเห็นชัดเจน สภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงกับธนาคาร ป้ายบอกชื่อธนาคารและชื่อสาขา ป้ายบอกเวลาเปิด-ปิด ของธนาคาร สถานที่จอดรถที่ทางธนาคารจัดไว้ให้ผู้ใช้บริการ และรูปแบบอาคารของธนาคารที่มีความทันสมัย

2 2 2 2 สภาพของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ หมายถึง ปริมาณของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ความทันสมัยและคุณภาพการให้บริการของธนาคาร การจัดบอร์ดแสดงอัตราดอกเบี้ยของธนาคารเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ

2 3 สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการต่อพนักงาน และการปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนี้

2 3 1 การปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการต่อพนักงาน ได้แก่ ผู้ใช้บริการสอบถามปัญหาในการทำธุรกรรมของธนาคาร ผู้ใช้บริการพูดคุยปรึกษากับพนักงานและขอความช่วยเหลือพนักงานได้ การที่ผู้ใช้บริการให้เกียรติพนักงาน หรือผู้ใช้บริการจะแสดงอาการไม่พอใจถ้าพนักงานไม่ทำในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

2 3 2 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือในงานที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ พนักงานตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจ พนักงานแสดงออกถึงความเป็นมิตร ใช้น้ำเสียงกิริยา วาจาที่สุภาพ พนักงานให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

2 4 ข้อมูลแนะนำบริการต่างๆ และวิธีการใช้เครื่อง หมายถึง การอธิบายถึงขั้นตอนวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ดังนี้

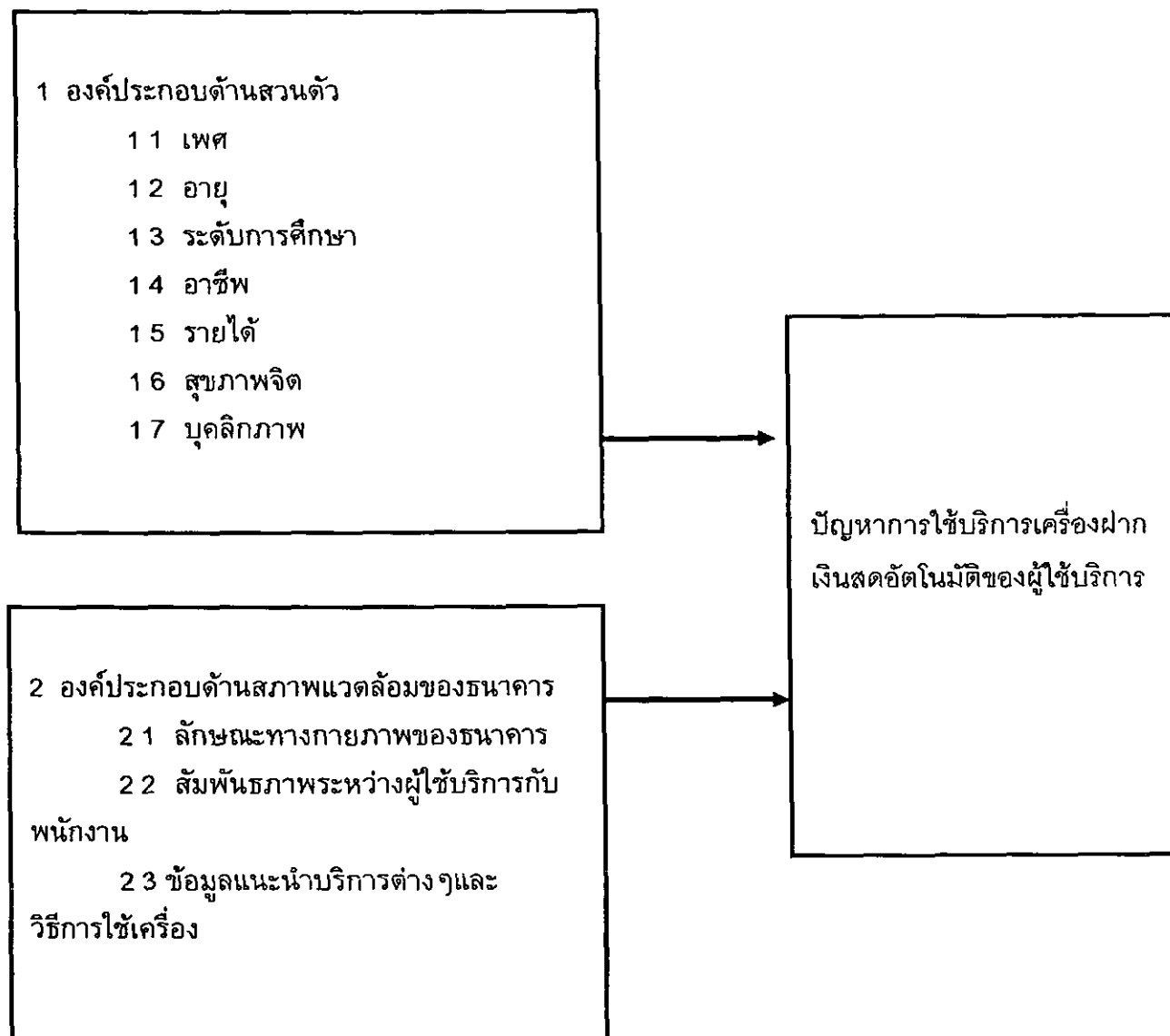
2 4 1 ข้อมูลจากตัวเครื่อง ได้แก่ เวลาที่ผู้ใช้บริการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติหน้าจอเครื่องจะบอกขั้นตอนและวิธีการใช้เครื่องไปเรื่อยๆ จนกว่าผู้ใช้บริการจะใช้เครื่องเสร็จสมบูรณ์และเวลาหยุดใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติหน้าจอจะโฆษณาเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของธนาคาร

2 4 2 ข้อมูลจากแผ่นพับ ได้แก่ แผ่นพับจะมีข้อมูลประชาสัมพันธ์และอธิบายบริการต่างๆ ของธนาคารและขั้นตอนวิธีในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้ผู้ใช้บริการทราบ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1 องค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1

2 องค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

1 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

3 1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3 2 เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

1 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

จินตนา สามารถกิจ (2542 : 36) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบงานธนาคารแล้ว และมีผู้ใช้บริการยื่นคำร้องไว้ ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบหลักฐาน พยานต่าง ๆ เปรียบเทียบหลักฐานทางบัญชีแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกราย เว้นแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง เมื่อเกิดปัญหา แล้วบางครั้งธนาคารไม่สามารถเข้าไปแก้ไขได้

1 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุภรวรรณ (2534 : 188 -192) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1 เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี และธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและเครื่องบริการเงินด่วน ATM

2 การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อ และด้านต่างประเทศ

3 ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

ธีระศักดิ์ วระสุข (2537 : 18) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสรุปความหมายว่า มนุษย์เราทุกคนมีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุก เพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือบุคคลที่มีสถานภาพสังคมต่างกัน ก็ต้องการความสุข ความสะดวกสบาย การได้รับเกียรติยกย่องนาหนักือ ความต้องการเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนองจะบังเกิดความพึงพอใจ และเป็นอิสระจากตัวแปรอื่นๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยก ชนชั้นและวรรณะแต่อย่างใด ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นส่วนใหญ่ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและ รายข้อ พบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกร่วมกันกับภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ให้มีความรู้ความชำนาญ กว้างขวางพอที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้นระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อย หรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไข การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ยังพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่ให้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงมีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารต่อไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารต่อไปจึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารต่อไป

พฤทธิ บุญทน (2537 : 22) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง จังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทาง ด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกรหรือศึกษาค้าขายมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น ธีระศักดิ์ วระสุข ให้สนใจผลวิจัย พฤทธิ บุญทน ว่าการพบผลวิจัยดังกล่าวของพฤทธิ บุญทน อาจจะถูกต้องความหมายได้ว่าธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งน่าจะมีการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 32) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี พบว่าผู้มาใช้บริการของธนาคาร มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ การให้บริการอย่างทั่วหน้า ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบว่า อาชีพ ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้อาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างและธุรกิจผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มี

การศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

นิคม สอาดเยี่ยม (2539 21) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูง คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร จากองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน ด้านบริการฝากถอน โอนและชำระเงินมีองค์ประกอบของบริการ รวม 15 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ รวม 12 ด้าน โดยด้านนี้พึงพอใจสูงสุด คือเครื่อง ATM ที่ธนาคารมีให้บริการ ส่วนด้านสินเชื่อมีองค์ประกอบของบริการ 7 ด้าน ผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนองค์ประกอบของบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดของบริการแต่ละด้าน คือ สถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม ด้านบริการฝากถอนเงิน โอนและชำระเงิน ได้แก่ ด้านบริการฝากถอนเงิน และการจัดแบ่งแยกช่องบริการ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการ

ธีรศักดิ์ กลิ่นดี (2540 35) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจการบริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง-ชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาดำรงประถมศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ 01 ซึ่งได้สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการต่ำกว่า 3 ครั้งต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ปัญหาที่มีผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารที่สำคัญ คือ ที่จอดรถของลูกค้ามีน้อย ที่พักลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรอบรู้ในการตอบคำถาม ขึ้นตอนในการบริการมีมากเกินไป และบริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เพิ่มที่พักลูกค้าขณะรอรับบริการอบรมพนักงานให้ความรู้ในทุกบริการของธนาคารลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลงและควรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

อรุณี สุขเรืองแสง (2546 : 29) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการฝากถอนเงิน ด้านบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2 1 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเพศ

กันยา สุวรรณแสง (2532 : 161) กล่าวว่า ความแตกต่างในเรื่องเพศเป็นสาเหตุให้คนเราแตกต่างกันในเรื่องการเรียนรู้ ทักษะ เจตคติ ทัศนคติ ความสนใจ และการแสดงพฤติกรรมและจากการศึกษาค้นคว้า ปรากฏว่า เพศหญิงหรือเพศชายสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ทัดเทียมกัน แต่เพศชายและเพศหญิงจะมีทัศนคติหรือความสนใจที่แตกต่างกัน

2 1 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

พิณทิพย์ สีนุ้ย (2545 : 16) อายุมีความสัมพันธ์กับความเบื่อหน่าย บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความเบื่อหน่ายมากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก ทั้งนี้เนื่องจากอายุสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก วุฒิภาวะทางอารมณ์สุขุมรอบคอบ สามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่อายุน้อย

ไรท์ (Wire 1977 : 60) กล่าวว่า กลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคือช่วงอายุ 35- 60 เนื่องจากภาวะร่างกายเริ่มมีการเสื่อมถอย อีกทั้งเรื่องอาชีพ และฐานะ เข้ามาท้าทายให้เขาต้องกระทำให้ถึงจุดมุ่งหมาย

2 1 3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

ไคล์ และ เมอร์ (Klein & Maher 1966 : 19,196-208) พบว่า คนที่มีสติปัญญามากเกินไปสำหรับงานที่ตัวเขารับผิดชอบจะทำให้รู้สึกว่างงานที่ทำงานนั้นไม่ท้าทายทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่ายและก่อให้เกิดภาวะความไม่พอใจในทางตรงกันข้ามพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถหรือสติปัญญาสูงกว่าสติปัญญา หรือความสามารถที่ตัวเขาจะทำให้เกิดความคับข้องใจ ไม่สามารถทำงานได้ตามต้องการ นอกจากนี้หากไม่นำเรื่องระดับตำแหน่งมาพิจารณาแล้ว คนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความพอใจงานน้อยลง ระดับการศึกษาของบุคคลมีผลต่อการรับรู้ข้อมูล การแปรข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา โดยเรียนรู้จากประสบการณ์และพฤติกรรมที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้ว

2 1 4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้

พิณทิพย์ สีนัย (2545 : 33) รายได้ หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนจากการทำงานต่อเดือนถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่ง ที่จูงใจบุคคลปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยผู้ที่มีรายได้สูงมักมีความขยันคล่องตัวในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย อีกทั้งผู้ที่มีรายได้สูงมักจะมีเวลาให้กับงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยอีกด้วย

2 1 5 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

2 1 5 1 ความหมายของสุขภาพจิต

สุรางค์ จันท์เอม (2527 : 2) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ สุขภาพของจิตใจของมนุษย์หรือการสภาพจิตที่ดี เช่น มีจิตใจเบิกบานแจ่มใสอยู่เสมอ ไม่มีความวิตกกังวลใดๆ มีแนวความคิดถูกต้องส่วนบุคคลที่มีสุขภาพจิตเสื่อมย่อม หมายถึง บุคคลที่มีสุขภาพจิตผิดปกติ มีความกังวลทุกข์ร้อนอยู่เสมอ ตลอดจนมีแนวความคิดพฤติกรรมผิดไปจากปกติ

สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2527 : 69) กล่าวว่า สุขภาพจิต หรือ สุขภาพ การนึกคิด มีรูปแบบการนึกคิดไปทางบวก ไม่ยึดมั่นในความคิด ความรู้สึก ค่านิยมเฉพาะตน ไม่มุ่งโทษผู้อื่น แต่จะแก้ปัญหาโดยตรง มีพฤติกรรมเหมาะสมกับเพศ วัย และสิ่งแวดล้อมโดยตรง ไม่มีความคับข้องในมากนัก

กรมการแพทย์ (2529 : 3) กล่าวว่า หมายความว่า หมายความว่า สุขภาพจิตว่า เป็นจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหาสามารถปรับตัวและจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อม ที่เป็นจริงและเสริมว่าในการดำเนินชีวิตปุณฺณยอมเผชิญความทุกข์ ความตึงเครียด ความไม่พอใจ ความผิดหวัง แต่ผู้ที่มีสุขภาพจิตจะสามารถแก้ปัญหา หรือผ่อนปรน และหาทางออกที่เหมาะสม

อัจฉรา สุขารมณ (2529 : 2) ประเทศที่เจริญจะต้อง ประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี โดยที่ประชากรต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติการรับผิดชอบแตกต่างไปตามวัยวัยเด็กมีหน้าที่รับผิดชอบด้าน การศึกษา เล่าเรียน ช่วยเหลือพ่อแม่ เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อครัว ต่อหน้าที่การงานของตน และต่อสังคมรอบข้าง รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบด้านด้วย

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 6) ได้ให้ความหมาย ของสุขภาพจิตไว้ว่าสุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ทางจิตใจของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ปราศจากโรคจิต โรคประสาท มีความสามารถในการปรับตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมมีความมั่นคงทางใจ มีสมรรถภาพในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2544 : 39-40) กล่าวถึง ความสำคัญของสุขภาพจิตในชีวิตประจำวัน คือ การให้บุคคลมีความรับผิดชอบในการงานที่ตนกระทำ ทั้งด้านส่วนตัวและด้านสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ให้ความสามารถของตน มีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ มีความ

กระตือรือร้นในการทำงานและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่ตนประสบให้เป็นอย่างดีที่สุดจนความหมายข้างต้น สรุปว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะจิตใจที่สมบูรณ์สามารถลดความตึงเครียดทางด้านอารมณ์และ ความไม่สบายใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ ตลอดจนความสามารถใน การดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันซึ่งสุขภาพจิตนั้นมีความสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์

กลาสเซอร์ (Glasser 1960 187-189) ได้ให้ความหมายสุขภาพจิตว่าเป็นความรับผิดชอบ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะสนองความต้องการต่างๆ ได้สำเร็จโดยไม่ขัดขวางกับคนอื่น และสนองความต้องการต่าง ๆ ของเขา โดยที่ความต้องการพื้นฐานนั้น จำแนกได้ 2 ประการ คือ ความต้องการที่จะรักและต้องการเป็นที่รักของคนอื่น กับความต้องการว่าตนเองมีค่าทั้งตนเองและผู้อื่นๆ

มูลี (Mouly 1965 165-167) กล่าวว่า สุขภาพจิต หมายถึง การกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการของบุคคล เป็นการลดความตึงเครียดทางอารมณ์เพื่อการปรับตัว เพื่อสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

เบอร์นาร์ด (Bernard 1970 17) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถพิเศษในการปรับตัวของบุคคลเพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์ มีความพอใจ สุขใจ และพฤติกรรมนั้นไม่ขัดต่อสังคม คนที่สุขภาพจิตดีจะสามารถจะเผชิญและยอมรับความเป็นจริงในชีวิตสุขภาพของบุคคลจะดีที่สุดเมื่อบุคคลนั้นยอมรับความสำเร็จของตนเองตามสภาพความเป็นจริงและความสามารถของตนเองด้วยความพอใจ โดยได้รับความกระทบกระเทือนหรือความคับข้องใจน้อยที่สุด บุคคลจะมีสุขภาพจิตในขั้นที่น่าพอใจ ถ้าบุคคลนั้นไม่ตึงเครียดต่อความไม่สมหวังจะไม่มีปฏิกิริยาต่อต้านรุนแรง แต่จะรักษาไว้ซึ่งความมีเหตุผล มีการแสดงออกเหมาะสมกับกาลเทศะ

จาโฮดา (Jahoda 1970 28-35) ได้ให้ความหมาย ของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง การที่สภาวะจิตใจสมบูรณ์ และการมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ของแต่ละคนนั้นจะต้องพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 6 ประการได้เสนอไว้คือ เจตคติต่อที่ติดต่อตนเอง การสร้างความเจริญเติบโตและพัฒนาการให้บังเกิดขึ้นกับตนเอง การสร้างบูรณาการแห่งบุคลิกภาพของตนเอง การมีอิสระภาพในการปกครองตนเอง การรับรู้ความเป็นจริงและความรอบรู้ในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว

ความหมายของสุขภาพจิตที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สุขภาพจิต หมายถึงการมีชีวิตที่เป็นสุข มีสมรรถภาพในการปรับตัว ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความสนุกสนานร่าเริงสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันมีรากฐานมาจากครอบครัวที่พร้อมด้วยความรัก ความเข้าใจ สามารถที่จะเผชิญปัญหาได้ และปรับตัวให้เข้ากับสังคมสิ่งแวดล้อมและอาชีพการงานได้เป็นอย่างดี

2 1 5 2 ความสำคัญของสุขภาพจิต

คนทั่วไปมักเข้าใจว่า สุขภาพจิต หมายถึง เป็นผู้มีร่างกายแข็งแรง และสมบูรณ์ เท่านั้นแต่ความเป็นจริงแล้ว การที่คนจะมีสุขภาพดีนั้น จะต้องประกอบไปด้วยความ

สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ด้วย และเป็นที่ยอมรับกันดีว่าสภาพทางสังคมได้แปรเปลี่ยนแตกต่างกันไปตามวัน เวลาที่ได้เปลี่ยนแปลงไป มีความสับสน วุ่นวายและมีความสลับซับซ้อนขึ้น อันเนื่องมาจากภายนอกและภายในประเทศ ความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิเช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องยนต์ กลไกต่างๆ ตลอดจนเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดำรงชีวิต ความเจริญก้าวหน้าทางวัตถุ ความเปลี่ยนแปลงใหญ่ ๆ ทางการเมืองการปกครอง ฯลฯ ทำให้กระทบกระเทือนต่อความสงบสุขในการดำเนินชีวิตสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่เต็มไปด้วยการต่อสู้ชิงดีชิงเด่นเพื่อความอยู่รอดอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ภาวะการณ์เช่นนี้ ทำให้คนประสบความยุ่งยากสับสนวุ่นวายในการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่อย่างปกติสุข ความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของมนุษย์หนีไม่พ้น การเกิด แก่ เจ็บ ตาย ความสมหวัง ความผิดหวัง ความดีใจหรือเสียใจ ความทุกข์และความสุข การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจะมีผลกระทบต่องจิตใจ เกิดความเครียด ทำให้เกิดเป็นปัญหาด้านสุขภาพจิต

จากการสำรวจขององค์การอนามัยโลก พบว่า ประชากรอย่างน้อย 500 ล้านคน หรือ 1 ใน 10 ของประชากร กำลังมีอาการผิดปกติทางจิต ประชากรกว่า 500 ล้านคน กำลังมีปัญหาทางจิตอย่างรุนแรง ประชากร 155 ล้านคน มีอาการทางประสาท ประชากร 120 ล้านคน ปัญญาอ่อน ประชากร 100 ล้านคน มีความผิดปกติทางด้านอารมณ์ ประชากร 16 ล้านคนเป็นบ้า (ใกล้หมอ 2538 20) จากสถิติดังกล่าวจะแสดงให้เห็นว่าคนทุกวันนี้กำลังประสบการณปัญหาสุขภาพจิต ซึ่งถ้าคนกลุ่มใดหรือชุมชนใดมีมาก หรือมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ นั้นย่อมแสดงถึงสภาวะสุขภาพจิตของคนในชุมชน ในขณะนั้นกำลังเสื่อม ควรได้รับความช่วยเหลือแก้ไข

2 1 5 3 ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

มีผู้กล่าวถึงลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดีไว้ดังนี้

ปัญญา สมบูรณ์ศิลป์ (2535 6-7) กล่าวว่า ผู้มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่มีความเจริญเติบโตทางจิตเป็นปกติ มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นสามารถเผชิญปัญหาประจำวันได้สามารถแก้ไขจัดการสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอมีสมรรถภาพปฏิบัติงานเฉียบไวสามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีขวัญดี ประกอบกิจการต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ

อัจฉรา สุขารมณ (2523 6-7) กล่าวว่าผู้ที่มีสุขภาพจิตดีมีลักษณะดังนี้

- 1 เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับบุคคล และสถานการณ์ต่างๆ ทางสังคมได้
- 2 เป็นผู้ที่มีความคงเส้นคงวาในการดำรงชีวิต แม้จะมีอุปสรรคอันใดก็สามารถที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ ได้
- 3 มีความสามารถในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
- 4 มีความพึงพอใจในความสำเร็จของตน

5 สามารถควบคุมความต้องการของตนให้เป็นไป ในแนวทางที่
สังคมยอมรับ

6 เป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้จากประสบการณ์

7 มีอารมณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์

โรเจอร์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ 2530 66 , อ้างอิงจาก
Roger 1986) กล่าวว่าบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ

1 บุคคลที่สามารถยอมรับตนเองในความจริงเป็นตัวของตัวเอง

2 เป็นผู้ที่มีความสามารถรับรู้ประสบการณ์ตนเองในความเป็นจริง

3 เป็นผู้มีความสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพทุกช่วง

ชีวิตเชื่อมั่นในการตัดสินใจ เลือกการดำเนินชีวิตของตนเอง

เอิกเบอร์ต (Agbert 1980 11) กล่าวว่าผู้มีสุขภาพจิตดีมีลักษณะ

ดังนี้

1 รู้จักตัวเองและสามารถพัฒนาบุคลิกภาพผสมผสานกันได้อย่าง

เหมาะสมกับความเป็นจริง

2 เป็นผู้ที่ตั้งความหวังไปในทางทิศทางที่เป็นจริง

3 เข้าใจชีวิตและจุดหมายในชีวิต

4 มีพลังในการดำรงชีวิต และก่อให้เกิดความหวังของชีวิต

5 มีความสามารถในการปรับความคิด พฤติกรรมตามประสบการณ์

ของชีวิตในแต่ละช่วงได้

6 สามารถเปิดเผยตนเอง และสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้

2 1 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

2 1 6 1 งานวิจัยต่างประเทศ

โฮมสตรอม และคนอื่น ๆ (Holmstrom and others 1987 1 -
202) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเจ็บป่วยทางจิตและสุขภาพจิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ฟินแลนด์ เป็น
เวลา 13 ปี ผลการศึกษาพบว่า ความเจ็บป่วยทางจิตมีมากขึ้นตามอายุ เพศชายต่างกับเพศหญิง
นักศึกษาหญิงจะเชื่อเรื่อง Tradition ส่วนนักศึกษาชายจะสนใจความเป็นอยู่ในสังคมและมนุษย์
สัมพันธ์มากกว่า การเจ็บป่วยทางจิตของนักศึกษาชายมักจะแสดงออกมาในรูปของอาการทางกาย
ส่วนนักศึกษาหญิงแสดงออกในรูปของความกลัวและความวิตกกังวล

แมงกัส และวูดเวิร์ด (Obesterffer 1954 citing Mangus and
Woodrordn d) ได้ศึกษาธรรมชาติของจิตใจ และภาวะทางอารมณ์ของเด็ก 805 ผลการศึกษาพบว่า
เด็กชายมีความแตกต่างจากเด็กหญิงในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง
การปรับตัวมากกว่าเด็กชาย เพราะว่าเด็กหญิงได้รับการคุ้มครองดูแลอย่างใกล้ชิดจากบิดามารดา
ผู้ปกครอง ถูกอบรม สั่งสอนให้รู้จักกระตือรือร้น รู้จักควบคุมอารมณ์ เก็บความรู้สึกวิตกกังวล และ
ความก้าวร้าวไว้ ทำให้เกิดความคับข้องใจมากขึ้น ไม่มีอิสระในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ส่วน

เด็กชายนั้นได้รับการอบรมสั่งสอนให้เป็นผู้รอบคอบ มีอิสระในการแสดงออกทางพฤติกรรมได้มากกว่าเด็กหญิง

2 1 6 2 งานวิจัยในประเทศ

พัชร ศรีสังข์ (2535 104-115) ได้ศึกษาสุขภาพจิต ของ บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ชาย มีสุขภาพจิตด้านโรคจิตแตกต่างกับบุคลากรทางการแพทย์หญิงรายได้ต่างกัน มีสุขภาพจิตด้านความรู้สึกผิดปกติของร่างกาย ความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับบุคคลอื่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล กลัวโดยปราศจากเหตุผล หวาดระแวงและโรคจิตแตกต่างกัน

อรรณู จันทร์ดั่ง (2536 62-63) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 กรมสามัญศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า สุขภาพจิตของ นักเรียนอยู่ในระดับปกติทั้งในส่วนรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกผิดปกติของร่างกาย การย่ำคิดย่ำทำ ความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความโกรธก้าวร้าว ทำลาย ความกลัวโดยปราศจากเหตุผล ความหวาดระแวง และโรคจิต สุขภาพจิตของนักเรียนชายและ หญิงไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน

นลินรัตน์ อภิชาติ (2536 107-110) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครู ซึ่งสอนเด็กที่มีความต้องการพิเศษ กลุ่มตัวอย่างเป็นครูจำนวน 158 คน ผลการศึกษาพบว่า ครูซึ่ง สอนเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีสุขภาพที่อยู่ในระดับปกติครูชายมีสุขภาพจิตแตกต่างกับครูหญิง โดยมีครูชายมีสุขภาพจิตด้านความหวาดระแวง โรคจิต และด้านอาการร่วมอื่นๆ สูงกว่าครูหญิง

พลาภรณ์ จันทร์ขามเรียน (2539 69) ได้ศึกษา สุขภาพจิตของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานครปีการศึกษา 2538 ผลศึกษา พบว่าสุขภาพจิตของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับจำนวนพี่น้อง ยกเว้นตัวแปรด้าน เพศ ลำดับที่เกิด ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อาชีพของผู้ปกครอง ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง รายได้ของผู้ปกครอง และสภาพครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต

2 1 7 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2 1 7 1 ความหมายของบุคลิกภาพ

ดิงเมเยอร์ (Dinkmeyer 1967 309-310) กล่าวว่า บุคลิกภาพ มีความหมายคลุมถึงสภาวะทุกอย่างอันประกอบขึ้นเป็นตัว บุคคลนับตั้งแต่สภาวะ ความสามารถทาง ปัญญาตลอดจนความสำเร็จ บุคลิกภาพ มีความหมาย ครอบคลุมถึง สภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งหวังไว้ในอนาคตที่สำคัญคือ บุคลิกภาพจะรวมถึงวิธีการที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคล อื่นๆ รวมทั้งปฏิกิริยาโต้ตอบที่เขาเผชิญด้วย อีกนัยหนึ่งก็คือ การปรับตัวเองของแต่ละบุคคลในการ เผชิญปัญหา หรือความคับข้องใจ ที่เกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ของชีวิตซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

โชเอน (สมคิด พรหมจัญ 2526 12 , อ้างอิงจาก Shoen 1930) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การจัดระบบการทำงานหน้าที่ทั้งหมดหรือรวมกันของนิสัยต่างๆ ความ คิดเห็นทางอารมณ์ซึ่งแสดงออกให้เห็นว่าบุคคลนั้นแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

เอ็ดเวิร์ดส์ (บุษรินทร์ บุญรอด 2535 : 40, อ้างอิงจาก Edwards 1969) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพและประสบการณ์ในอดีตอันมีผลต่อโครงสร้างทางด้านอารมณ์ และลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น

แคทเทล (ตรุณจิต อุดรมาตร 2532 , อ้างอิงจาก Cattell 1970) ให้คำจำกัดความบุคลิกภาพว่า หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการทำนายบุคคลว่าจะทำอย่างไรในสภาพการณ์ ที่กำหนดให้บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและพฤติกรรม ที่ซ่อนอยู่ภายใน

แมคคอนเนล (ตรุณจิต อุดรมาตร 2532 , อ้างอิงจาก Mcconnell 1974) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงออกเพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เช่น ค่านิยม แรงจูงใจ ทศนคติ อารมณ์ ความสามารถด้านต่าง ๆ และเชาวน์ปัญญา

มอร์แกน (สัมพันธ์ บังผล 2535 : 15, อ้างอิงจาก Morgan 1979) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบที่แตกต่างกันในพฤติกรรมและความคิด ซึ่งเป็นคุณลักษณะประจำของแต่ละบุคคล

มอร์ริส (นิตยา แก่งเล็ก 2535 : 13 , อ้างอิงมาจาก Morns 1979) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะต่างๆ (traits) ประจำตัวของบุคคลนั้นที่เกี่ยวกับพฤติกรรม อารมณ์ แรงจูงใจ ความคิด และ ทศนคติ

นวลละอ อสุภาผล (2527 : 3 -4) กล่าวว่า บุคลิกภาพที่มีความหมายครอบคลุม 2 ประการ คือ ประการที่ 1 เป็นความหมายที่แสดงถึงทักษะทางสังคม หรือ ความคล่องตัว เป็นความสามารถในการตอบสนองกับบุคลิกต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไปในความหมายนี้ บุคลิกภาพสามารถฝึกฝนได้ ที่ 2 เป็นสิ่งที่ติดตัวมาและแสดงออกหรือสร้างความรู้สึกประทับใจกับบุคคลที่เขาติดต่อด้วย ซึ่งบุคคลที่ติดต่อด้วย ซึ่งบุคคลที่ติดต่อด้วย นั้นจะมีความเห็นต่อบุคคลนั้นในลักษณะต่างๆ เช่น บุคลิกภาพก้าวร้าว (Aggressive personality) บุคลิกภาพยอมตามผู้อื่น (Submissive Personality) หรือบุคลิกภาพหน้ากลัว (Fearful personality) เป็นต้น ในแต่ละกรณีนี้ผู้สังเกตเลือกคุณสมบัติหรือปริมาณซึ่งเป็นลักษณะเด่น ของผู้สังเกต และเห็นลักษณะสำคัญที่ก่อให้เกิดความประทับใจ โดยส่วนรวม ถ้ากล่าวโดยสรุป คือ การให้คำจำกัดความหมายถึง 2 ลักษณะ ใหญ่ๆ คือ ดีและเลวนั่นเอง

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 44) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ประกอบด้วย พันธุกรรมสิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาของบุคคล กล่าวคือ

1 พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรมส่วนมากเป็นลักษณะ ทางกาย เช่น ความสูง ต่ำ ลักษณะเส้นผม สีผิวด ชนิตของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่อง ทางร่างกายบางชนิด เช่น ดาบบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน เป็นต้น ลักษณะทางกายภาพเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2 สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ทั้งร่างกาย จิตใจและบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพ คือ บุคคลที่ มีอยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่น ๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทักษะ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3 ช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์ แสดงถึงระดับพัฒนาการทางร่างกาย และจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมจากอดีตจนถึงปัจจุบัน แม้ว่าจะระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์จะอยู่ในช่วงวัยเด็กเป็นส่วนมาก

นิภา นิธยาน (2530 23) กล่าวถึงบุคลิกภาพ (Personality) มาจากรากศัพท์ ลาติน ว่า Persona ซึ่งแปลว่า หน้ากากที่ตัวละครกรีก และโรมันสมัยก่อนสวมใส่ เพื่อแสดงบุคลิกภาพลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้ดูสามารถเห็นได้ในระยะไกล

จุฬา บุรีภักดี (2533 13) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะอันเป็นสิ่งที่จำเพาะของบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยา มารยาท การแต่งกาย สุขภาพดูจาก มีอุปนิสัยที่ดี มีความสำรวจอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจ มีความเข้าใจผู้อื่น และเป็นผู้วางตนเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ และบุคคล

กันยา สุวรรณแสง (2533 4) กล่าวถึง บุคลิกภาพว่ามีได้เกิดขึ้น ได้ตามลำพัง ต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ อีกหลายประการ เริ่มตั้งแต่เจ้าของบุคลิกภาพเอง พฤติกรรมที่เป็นสิ่งทำให้มองเห็นแล้วจึงสรุปลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลได้ การรับรู้ของบุคคลอื่นที่มีต่อเจ้าของบุคลิกภาพแล้วแสดงกิริยาตอบสนองให้เจ้าของบุคลิกภาพตระหนักในบุคลิกภาพตนเอง ตลอดจนลักษณะเฉพาะ เช่น ทักษะ ค่านิยม แรงจูงใจ พันธุกรรม การลงความเห็นไปว่าบุคคลใดมีบุคลิกภาพอย่างไรนั้นก็ คือ การยอมรับ บุคคลนั้นทั้งหมด โดยทั่วไปแล้วจะไม่วิเคราะห์เป็นสวนย่อย ๆ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2533 19) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539 5) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและภายใน ซึ่งส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ ยากแต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความถนัด ความสนใจ

ลิขิต กาญจนภรณ์ (2542 66) ให้ความหมายของ บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะรวมของรูปแบบการคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากคนอื่นในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ได้สัมผัสด้วย

จากความหมายของบุคคลที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่แสดงออกทางการกระทำ ทั้งส่วนภายนอกและภายใน ซึ่งส่วนภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การพูด และส่วนภายใน เป็นส่วนที่มองเห็นได้ยาก เช่น สติปัญญา ความถนัด ค่านิยม ความสนใจ อันเป็นผลเนื่องมาจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

2 1 7 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ฉลอง ภิมย์รัตน์ (2530 : 68) กล่าวว่า บุคลิกภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน

1 องค์ประกอบด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดยีนส์จากพ่อแม่ หรือบรรพบุรุษ ไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะด้านรูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจนระบบประสาทและเลือด เป็นลักษณะที่ติดตัวคนมาตั้งแต่เกิด

2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นธรรมชาติและวัฒนธรรม ประเพณี กฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ในสังคมที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ เป็นผลให้เกิดการเรียนรู้ และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้แก่ ลม ไฟ อากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลิกภาพของคนแตกต่างกัน

นิภา นิธยาน (2530 : 68) กล่าวว่า พันธุกรรมหรือตัวการโดยธรรมชาติกับสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล มีอิทธิพลเกี่ยวพันกันและกันอย่างมากในการเจริญเติบโต และพัฒนาการของมนุษย์ธรรมชาติ คือ สิ่งที่ทุกคนนำมาตัวมาสู่โลกที่ตนกำเนิด ส่วนสิ่งแวดล้อม ได้แก่ อิทธิพลของทุกสิ่งทุกอย่างภายนอก ที่มีผลต่อบุคคลนั้นภายหลังการเกิดมานั้น ทั้งที่อาจเป็นไปในแง่ส่งเสริมหรือขัดขวางทำลายลักษณะ หรือสิ่งที่ได้มาโดยธรรมชาติหรือไม่ก็อาจสร้างลักษณะใหม่ขึ้นมาตั้งแต่เกิด

สรุปได้ว่า พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งไม่สามารถบอกได้ว่าสิ่งใดจะมีอิทธิพลมากกว่ากัน ทั้งที่ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคล และวัฒนธรรมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องกันเป็นสำคัญ

2 1 7 3 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพมีความแตกต่างกันมากมาย นักทฤษฎีแต่ละคนมีความเชื่อว่า แนวคิดต่าง ๆ กันออกไปดังนี้ (อบรม สนิทบาล, นิตยา แก้วเล็ก 2538 : 19 – 20 อ้างอิง 2530) ได้กล่าวว่า กลุ่มทฤษฎีบุคลิกภาพทั้งที่มีความเชื่อคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันในทฤษฎีบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1 ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เชื่อในการแยกประเภทด้านพลังขับ (Dynsic Theory) นักจิตวิทยากลุ่มนี้มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากแรงขับภายในบุคคล บุคลิกภาพของบุคคลแตกต่างกัน เพราะแรงดันภายในแตกต่างกัน บางครั้งก็จะเกิด

การขัดแย้งกันภายในบุคคล (Conflict) ส่วนบุคคลใดจะใช้วิธีการแก้ความขัดแย้งอย่างไร จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นบุคลิกภาพของเขา นักทฤษฎีที่มองเห็นบุคลิกภาพในแง่นี้ ได้แก่ ฟรอยด์ (Freud)

2 กลุ่มนักทฤษฎีที่เชื่อในการแยกประเภทของบุคลิกภาพ (Type Theory) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มีความหมายเชื่อว่าบุคลิกภาพของมนุษย์อาจแยกออกมาเป็นหมู่หรือพวก นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ที่สำคัญ คือ จุง (Jung) เชลตัน (Sheldon) เกรซเมอร์ (Jretchmer)

3 กลุ่มนักทฤษฎีที่เชื่อว่าบุคลิกภาพกำเนิดมาจากสังคม สิ่งแวดล้อมของบุคคล (Social Deteerminanis) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มีความเห็นว่า ประสบการณ์ที่เด็กได้รับจากสิ่งแวดล้อม เช่น บ้าน โรงเรียน ชุมชน มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพโดยตรง นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ ฟรอมม์ (Fromm) และรายส์แมน (Riesman)

4 กลุ่มนักทฤษฎีที่เชื่อว่าบุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งร่างกายและจิตใจ (Organismic Theoty) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เห็นว่า การเข้าบุคลิกภาพจะต้องเข้าใจส่วนรวม ไม่สามารถแยกส่วนได้ ที่เน้นมากก็คือ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพ (Potential) ที่จะพัฒนาได้เป็นอย่างดี ถ้าได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ คือ โรเจอร์ (Rogers) มาสโลว์ (Maslow)

5 กลุ่มนักทฤษฎีที่เชื่อว่าการแบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะ (Trait Theory) กลุ่มนี้มองบุคลิกภาพในลักษณะย่อย ๆ หลายลักษณะรวมกัน นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้หลายคน เช่น ออลพอร์ท (Allport) กิลด์ฟอร์ด (Guildford) และแคลเทล (Cattell)

2 1 7 4 บุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบ บี

การศึกษาบุคลิกภาพ แบบ เอ และ แบบ บี นั้น ฟรีดแมน และ โรสแมน (Friedman and Roseman 1974 164) กล่าวว่า

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพที่เร่งร้อน ชอบแข่งขัน และก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อยมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วมีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่นและถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวอย่างง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน ไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ และไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบด่วน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ แนวคิดของฟรีดแมน และโรสแมน

2 1 7 5 การวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

แบบวัดที่ใช้ในปัจจุบันมี 3 แบบ (จรรยา เกษศรีสังข์ 2537 15 อ้างอิงจากFriedman and Roseman 1974) คือ

1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured interview Si) ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความโกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ

2 มาตราวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ ของ เฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเอง เช่นเดียวกับแบบที่หนึ่ง ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อวัดทางด้านแรงขับมุ่งสัมฤทธิ์การมีความรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการรับรู้มีความกดดันในการทำงาน

3 แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey JAS) เป็นแบบสอบถามรายงาน ตนเอง ซึ่งอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 21) และชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 8 – 9) ได้ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่คล้ายกับแบบวัดแรกแต่ได้ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามแบบปรนัย ได้วิเคราะห์คุณภาพแล้ว ปรากฏว่าคนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูงจะเป็น บุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้ที่ได้จากแบบวัดนี้ต่ำจะเป็น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงาน และสถานการณ์การแข่งขัน

นอกจากนี้ สตรูบและคนอื่นๆ (Strube and others 1987 : 50 (2) 413 - 420) ได้ให้ข้อความแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ ว่าเป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไร และได้ศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขัน มุ่งสัมฤทธิ์และมีความรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

2.1 8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2 1 8 1 งานวิจัยในต่างประเทศ

สตรูบ และโบลันด์ (Strube and Boland 1968) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ แบบบี ที่มีผลต่อสมรรถภาพและความเพียรพยายามในการทำงานของบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ได้รับความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรใน การทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้น บุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง แต่จะมีความเพียรพยายามในงานที่มีความยากปานกลาง ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี นั้นความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่แตกต่างกัน และความยากของงานและความเพียรพยายามจะมีความสัมพันธ์ทางบวก

วูลเลย์ (Woolley 1985 2732 – A) ซึ่งได้ศึกษาผู้บริหารระดับวิทยาลัยเซน เดียวกัน โดยวูลเลย์ ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารวิทยาลัยชุมชนในประเทศแคนาดาพบว่า บุคลิกภาพแบบ A และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดมากที่สุด

ชวาทซ์ และคนอื่น ๆ (Schwartz and other 1968) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และบี ที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลวในสถานการณ์ที่ไม่มีผู้ใดประสบความสำเร็จเลย และในสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความมุ่งหวังความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาตัวไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้

ไควร์เวอร์ และไวน์ดเนอร์ (Kiewer and Weidner 1987 204) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะและบุคลิกภาพแบบเอ และความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเด็กชายจำนวน 32 คน และเป็นเด็กหญิงจำนวน 41 คน มีอายุระหว่าง 9-12 ปี โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็นเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบบี ผลการวิจัยพบว่าเด็กทั้ง 2 กลุ่มตั้งเป้าหมาย ความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทางด้านพฤติกรรมพบว่าเด็กมีบุคลิกภาพเอ มักจะทำงานสำเร็จมากกว่า และมีความเพียรพยายามเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากกว่าบุคลิกภาพแบบบี

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพแบบเอ จะเป็นบุคลิกภาพแบบกระตือรือร้น ชอบความสำเร็จไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ไม่ชอบการรอคอย ส่วนบุคลิกภาพแบบเฉื่อยชา ไม่ชอบการเร่งรีบ ไม่ชอบต่อสู้แข่งขัน อดทนรอคอยได้

2 1.9 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2 1 9 1 ความหมายของสัมพันธภาพ

ชัยพร วิชชาวุธ (2529 69) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคลมนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่น ๆ ในสังคม และเกิดขึ้นทันที เมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อกิจกรรมที่อีกคนหนึ่งกระทำ

พิสิทธิ์ ปทุมบา (2532 16 Philip and The Mernan) 1966 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์หรือการเกี่ยวข้องกันของบุคคลในแต่ละสังคม อันเป็นผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สามารถสร้างความคาดหวังในการอยู่ร่วมกัน ทั้งยังพัฒนาทางอารมณ์ และการปรับตัวทางสังคมของบุคคลได้เป็นอย่างดีด้วย

2 1 9 2 ประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์โดยทั่วไป

1 เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการความแตกต่างตลอดจนลักษณะของคนรู้วิธีที่จะเอา ชะเงาใจคนให้เข้ามาร่วมงานด้วยความรักความพอใจ

2 ทำให้เกิดความราบรื่น ในการคบหาสมาคมสามารถทำงาน
ร่วมกับบุคคลทุกคน ได้อย่างดี

3 ทำให้เกิดความเชื่อถือ รักใคร่ซึ่งกันและกัน

4 เป็นสื่อในการติดต่อประสาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นยอมรับเข้าใจใน
การปฏิบัติงานของเรา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้กิจการต่าง ๆ ที่
ทำขึ้นนั้นสำเร็จได้ ด้วยดี

2 1 9 3 ประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ

1 ทำให้ผู้บริการได้เข้าถึงบุคลากรทุกระดับ ได้รับความรัก
ความศรัทธาและร่วมมือ

2 กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรัก ความภูมิใจ และความจงรักภักดี
ต่อองค์กร

3 จูงใจและกระตุ้นให้คนร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข

4 ช่วยแก้ปัญหาลดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์กร

5 ช่วยสร้างภาพพจน์ขององค์กร

6 ช่วยแก้ปัญหาล่าช้า หรือความเข้าใจผิด

7 ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

8 ก่อให้เกิดอำนาจแฝงในตัวผู้บริหาร สามารถขอความร่วมมือจาก
บุคคลทั้งในและนอกองค์กร

จากความสำเร็จและประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์ ดังกล่าวมาแล้วจะ
เห็นได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องศึกษา และเสริมสร้างให้เกิดขึ้นในตนไม่ว่า
บุคคลนั้นจะเป็นใคร มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงหรือต่ำ เพราะมนุษย์สัมพันธ์จะช่วยทำให้เราอยู่
ร่วมกับบุคคลอื่นได้ อย่างมีความสุข แต่การที่เราจะสามารถปฏิเสธตนเพื่อเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์
ที่ดี โดยสามารถครองใจ บุคคลที่จะติดต่อด้วยได้หรือไม่ จำเป็นต้องศึกษาตนเอง บุคคลอื่น และ
สิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดีและที่สำคัญที่สุดคือ จะสามารถพัฒนาตนเองโดยการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น
และสิ่งแวดล้อมได้หรือไม่เพียงไร

ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ด้วยทุนจด
ทะเบียน 4 ล้านบาท สถานที่ทำการเป็นตึกแถว 2 ชั้น 2 คูหา เลขที่ 235- 237 ถนนราชวงศ์
เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานรุ่นแรก 23 คน หลวงรอบรู้กิจหนึ่งในคณะกรรมการผู้
ก่อตั้ง ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คน
แรก และเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2493 ได้ ขยายธุรกิจสาขาออกสู่ต่างจังหวัดแห่งแรกที่จังหวัด

อุปราชธานี ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะระดมเงินออมจากแหล่งเงินทุนในชนบทส่งเสริมการอำนวยความสะดวกของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับหลายออกไป นี่คือ จุดเริ่มต้นของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ประสบความสำเร็จอย่างงดงามใน การแผ่ขยายกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยออกสู่ภูมิภาค เพื่อเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ

วันที่ 21 พฤษภาคม 2495 คณะกรรมการธนาคารได้เห็นชอบให้ นายชิน โสภณพนิช เข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่สอง รับผิดชอบบริหารกิจการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ดังนั้น เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2495 นายชิน โสภณพนิช ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 4 ล้านบาทเป็น 20 ล้านบาท ในปีต่อมา เพิ่มทุนจดทะเบียนครั้งที่ 2 เป็น 50 ล้านบาท พร้อมกับเปิดสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ณ เลขที่ 9 ถนนเสือป่า พลับพลาไชย กรุงเทพมหานครจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่บุกเบิกออกไปประกอบธุรกิจยังต่างประเทศ วันที่ 24 มิถุนายน 2497 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาต่างประเทศแห่งแรกจึงเปิดขึ้นที่ฮ่องกง ตามติดด้วยเปิดสาขาโตเกียวในปีถัดมา และสามารถขยายงานด้านนี้ ได้รับประเทศชาติก็มีส่วนไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันทั้งนั้นเพราะสาขาต่างประเทศสามารถขยายตลาดส่งออกได้อย่างกว้างขวางขณะเดียวกันธนาคารยังได้มีส่วนในการชักจูงลูกค้าชาวต่างประเทศให้ตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศด้วยการทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมด้วย

วันที่ 13 มีนาคม 2523 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนาย ชชาติ โสภณพนิช บุตรชายของนายชิน โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นยุคที่ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งกว่ายุคสมัยใดเพราะมีปัจจัยเอื้ออำนวยต่าง ๆ คือ

1 ช่วงที่ประเทศไทยอยู่ในยุคของการปกครองด้วยระบบประชาธิปไตยที่เข้มแข็งอันทำให้เกิดเสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมืองของผู้นำประเทศภาครัฐบาลได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมภาคเอกชนในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ อย่างเต็มที่

2 ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ดำเนินการมานานถึง 36ปีความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนานย่อมทำให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้แข็งแกร่งและยืนหยัดอย่างมั่นคงได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3 คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เป็นบุคคลที่มีคุณวุฒิ มีความชำนาญงานและมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชนมาแล้วเป็นอย่างดี

4 ด้วยการดำเนินกลยุทธ์ใหม่ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้มีการบริหารงานเป็นทีมที่เข้มแข็งในระดับตั้งแต่กำหนดนโยบายและระดับดำเนินการทั้งมีการจัดกระบวนบุคลากรใหม่ ให้มีความพร้อมรองรับการขยายตัวของธุรกิจต่าง ๆ

5 ด้วยการมองการณ์ไกล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความก้าวหน้าทันสมัยไปกับเทคโนโลยียุคใหม่ ที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้าประชาชนได้อย่างกว้างขวางทุกแห่งหนทั่วประเทศ

6 ด้วยเทคโนโลยีเพิ่มทุนจดทะเบียนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ธนาคารมีเงินทุนที่มากพอแก่การขยายตัวของธุรกิจ ทำให้การเติบโตของกองทุน ตลอดจนสินทรัพย์ของธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างมาก

7 ด้วยการดำเนินงานนโยบายคุณภาพเป็นหลักเข้มงวดทุก ๆ ด้านเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการคุณภาพการจัดการ คุณภาพภาพพจน์ คุณภาพสินเชื่อ และคุณภาพพนักงาน

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมยุคใหม่ การที่ระบบการเงินของไทยเมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลังในด้านต่าง ๆ ทำให้ระบบการเงินไทยมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการเงินโลกมากขึ้น การแข่งขันขยายกว้างขึ้นโดยสถาบันการเงินต่างประเทศ และบริษัทการเงินข้ามชาติจะเข้ามาคู่แข่งเพิ่มขึ้นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวสามารถแข่งขันได้ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยี องค์การบุคลากรการบริหารและการบริการต่าง ๆ ให้ทันกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2525 นาย ชิน โสภณพนิช ได้ประกอบพิธีเปิดอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ณ ถนน สีลม กรุงเทพมหานคร สูงถึง 32 ชั้น สูงที่สุดเท่าที่มีการก่อสร้างมาในประเทศไทย จึงไม่เพียงแสดงให้เห็นถึงความเติบโตอย่างมั่นคงของธนาคาร หากยังเป็นประจักษ์พยาน ที่แสดงให้เห็นคนไทยได้เห็นว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเชื่อมั่นต่อเสถียรภาพและอนาคตของประเทศไทยและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ให้เติบโตเคียงคู่ไปกับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตลอดไปธนาคารยังได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารระดับสูงรุ่นใหม่ ที่แคล่วคล่องว่องไวในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวและเตรียมแผนสำหรับทิศทางการบริหารการจัดการและการปฏิบัติ คณะกรรมการธนาคาร จึงได้พิจารณาและเห็นชอบให้ นายชาติศิริ โสภณพนิช บุตรชายนายชาติรี โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการคนใหม่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2537 จนถึงปัจจุบัน นายชาติศิริ โสภณพนิช ได้กำหนดทิศทางและแผนกลยุทธ์ของธนาคารกรุงเทพ ไว้ดังนี้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีเจตนารมณ์ที่จะยกระดับการดำเนินงานให้ธนาคารขนาดใหญ่และโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชีย โดยยกเว้นประเทศญี่ปุ่น (Non - Japan Leading Regional Bank) ซึ่งได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปไกลมากแล้ว

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เลือกที่จะเป็นธนาคารที่สามารถให้บริการแบบครบวงจร หรือ (Full Service Bank)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ต้องการที่จะยกระดับคุณภาพการประกอบการสู่สากล หรือ (World Class Quality Bank) โดยเน้นความสำคัญที่คุณภาพ 5 หมวดใหญ่ (Quality Smile) โดยรับมอบหมายให้ฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารรับผิดชอบ ได้แก่

- 3 1 ฝ่ายกิจกรรมสาขา รับผิดชอบด้าน Quality Service
- 3 2 ฝ่ายกิจการ รับผิดชอบด้าน Quality Management
- 3 3 ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบด้าน Quality Image
- 3 4 ฝ่ายสินเชื่อ รับผิดชอบด้าน Quality Lending
- 3 5 ฝ่ายการพนักงาน รับผิดชอบด้าน Quality Employee

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะยังคงยึดหลักการบริหารและปฏิบัติการเป็นทีมที่เรียกว่า Group Management หรือ Team Management

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจใหม่ ๆ ที่จะเป็นการสร้างและขยายฐานรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย หรือรายได้จากค่าธรรมเนียมของธนาคารนั้น คืองานด้าน High – tech Fee – Based Service หรือ บริการเกี่ยวกับการให้ความสะดวกในด้านการซื้อขายตราสารแห่งนี้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2537 ค 12 -184)

สัญลักษณ์ของธนาคารกำหนดให้ใช้รูปทรงดอกบัวหลวงเป็นเครื่องแสดงสถานภาพของธนาคารซึ่งแสดงถึงความหมายถึงความเป็นธนาคารของคนไทย และคำขวัญของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อความหมายสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารที่ต้องการเป็นธนาคารของทุกคนธนาคารที่พร้อมให้บริการและคำแนะนำแก่ลูกค้าทุกอย่าง และไม่หยุดยั้งในการขยายบริการเพื่อรับใช้มหาชนอย่างใกล้ชิดเสมือนเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกันคือ “ เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ซึ่งเป็นคำขวัญที่ใช้ต่อเนื่องมายาวนานกว่า 30 ปี โดยธนาคารมีนโยบายมุ่งประกอบการในวิถีทางที่จะอำนวยความสะดวกต่อการส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชนยิ่งกว่านั้นยังมุ่งบำเพ็ญสาธารณประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวมอย่างจริงจัง

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) CDM

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ที่ธนาคารให้ความสำคัญและลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการ ด้วยรูปแบบของการให้บริการที่สามารถรับฝากเงินสดเพื่อเข้าบัญชีเงินฝากด้วยบัตร ATM หรือเพียง จำเลขที่บัญชีเงินฝากได้ ก็สามารถฝากเงินสดผ่านเครื่องดังกล่าว โดยไม่ต้องไปใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์และไม่ต้องนำสมุดเงินฝากมาทำรายการ ลูกค้าก็สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและปลอดภัย ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความสนใจและใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเป็นจำนวนมาก

เป็นเครื่องอัตโนมัติที่รับฝากได้เฉพาะธนบัตรใบละ 100 500 และ 1,000 บาทเท่านั้น และทำการรายการทันทีในระบบ (Online) โดยนำฝากครั้งละไม่เกิน 100 ฉบับ และในปัจจุบันบางจุดบริการสามารถให้บริการสูงสุด 400 ฉบับ ใช้ได้กับทุกประเภทบัญชี คือ บัญชีสะสมทรัพย์กระแสรายวัน และบัญชีฝากประจำ โดยเป็นการบริการด้วยตนเองที่ให้ลูกค้าสามารถฝากเงินด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอการเข้าคิว

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ที่ใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 51 คน และเพศหญิง 99 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 โดยแบ่งออกเป็น 7 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ – 60)
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามข้อมูลบริการต่าง ๆ และวิธีการแนะนำการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ตอนที่ 2 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ – 60)

แบบคัดกรองสุขภาพจิต จี เอช คิว 60 ของเดวิด โกลด์เบิร์ก และพอล ลิวเลียมส์ (David Goldberg and Paul Williams, 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชา จิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดล แบบสอบถามไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60) ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต เบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

ตัวอย่างแบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 -3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าคำตอบให้ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในช่วง 2 -3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีตและกรุณาตอบทุกคำถาม

ข้อ 1 ท่านสามารถมีสมาธิจดจำสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้

- () ดีกว่าปกติ
- () เหมือนปกติ
- () น้อยกว่าปกติ
- () น้อยกว่าปกติมาก

ข้อ 2 รู้สึกเสียความมั่นใจในตัวเองไป

- () ไม่เลย
- () ไม่มากกว่าปกติ
- () ค่อนข้างมากกว่าปกติ
- () มากกว่าปกติ

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนใช้การคิดแบบ GHQ – Score คือ 0-0-1-1

ผู้ที่ตอบ 2 ข้อแรก จะได้คะแนน 0 คะแนน

ผู้ที่ตอบ 2 ข้อหลัง จะได้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลแบบคัดกรองสุขภาพจิต

(ธนา นิลชัยโกวิทย์และคณะ 2539 1-17)

ได้คะแนน 0 – 11 คะแนน ถือว่าสุขภาพจิตดี

ได้คะแนน 12 คะแนนขึ้นไป ถือว่าบกพร่องทางสุขภาพจิต

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

3.1 ผู้วิจัยศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และนำมาสร้างนิยามศัพท์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพ ของ รัชนิ์ สังข์สุวรรณ (2547 : 151-152)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ โดยใช้ข้อมูลจากข้อ 3.1 และ 3.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลิกภาพฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับการกระทำที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อความ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนกำหนด					
2	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

(คะแนน)

จริงที่สุด	5
จริง	4
จริงบ้าง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

(คะแนน)

1
2
3
4
5

เกณฑ์การแปลผล

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล 2533 57-58)

คะแนนจากแบบวัดนี้จะอยู่ระหว่าง 1 – 90 คะแนน

ผู้ที่ได้คะแนน 46 - 90 หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้คะแนน 1 - 45 หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร

4 1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ และนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4 2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของ สุมาลี สุวรรณภักดี (2541 140 – 141) และของสุดใจ ผาแก้วมณี (2542 191 -193)

4 3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพจากความรู้ที่ได้จากข้อ 4 1 และ 4 2 แบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร เมื่อท่านอ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อความ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	<u>ลักษณะทางกายภาพภายในธนาคาร</u> สถานที่ในธนาคารสะอาดมีอากาศถ่ายเท สะดวก					
2	<u>ลักษณะทางกายภาพภายนอกธนาคาร</u> ป้ายชื่อของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของธนาคารดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของธนาคารดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของธนาคารไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน และนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน (มัลลิกา บุณนาค 2537 29)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานจากความรู้ที่ได้จาก ข้อ 5.1 และ 5.2 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวความคิดของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน เมื่อท่านอ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อความ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	<u>พฤติกรรมที่พนักงานมีต่อผู้ใช้บริการ</u> พนักงานแสดงออกถึงความเป็นมิตรที่ดีต่อท่าน					
2	<u>พฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการมีต่อพนักงาน</u> ท่านพอใจความรวดเร็วและถูกต้องในการ ให้บริการของพนักงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 9)

คะแนนเฉลี่ย 3 67 – 5 00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2 34 – 3 66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1 00 – 2 33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

6 1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6 2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ประสิทธิ์ เย็นคงดา 2546 126-127)

6 3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจากความรู้ที่ได้จากข้อ 6 1 และ 6 2 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลแนะนำวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เมื่อท่านอ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือของใดของหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อความ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ					
2	ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ที่หน้าจอเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความน่าสนใจ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีการแนะนำข้อมูลบริการต่างๆ และวิธีการใช้เครื่อง
ฝากเงินสดอัตโนมัติดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีการแนะนำข้อมูลบริการต่างๆ และวิธีการใช้เครื่อง
ฝากเงินสดอัตโนมัติพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีการแนะนำข้อมูลบริการต่างๆ และวิธีการใช้
เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหาการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้เครื่อง
ฝากเงินสดอัตโนมัติ

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของ สุรศักดิ์ เอื้อมเก็บ
(2541 : 112 - 113)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้สอดคล้องกับ
นิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 7.1 และ 7.2 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า
5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ
จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามปัญหาการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เมื่อ
ท่านอ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อความ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	<u>ปัญหาจากตัวเครื่อง</u> เวลาที่ท่านทำรายการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเครื่องจะหยุดทำงานระหว่างทำรายการ					
2	<u>ปัญหาจากผู้ใช้บริการ</u> ท่านมีความสับสนระหว่างตู้ เอ ที เอ็ม กับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	1		5
จริง	2		4
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	4		2
จริงน้อยที่สุด	5		1

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 5.00 หมายถึง มีปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.49 หมายถึง มีปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน คือ รองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ทศพร มณีศรีขำ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1 ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็น

รายชื่อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

- 2 1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ทีระหว่าง 2 298 – 6 501
- 2 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร จำนวน 26 ข้อ มีค่า t อยู่ทีระหว่าง 2 449 – 6 862
- 2 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน จำนวน 29 ข้อ มีค่า t อยู่ทีระหว่าง 2 335 – 7 550
- 2 4 แบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีจำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ทีระหว่าง 2 350 – 6 267
- 2 5 แบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 15 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2 294 – 6 124
- 3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้เฉพาะข้อที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา(α - Coefficient)ของครอนบาค (Cronbach)
- 3 1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสำรวจบุคลิกภาพ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) โดยแบ่งเป็น 2 แบบคือ แบบเอ และแบบบี มี จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9287
- 3 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร จำนวน 26 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9502
- 3 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน จำนวน 29 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9668
- 3 4 แบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9164
- 3 5 แบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9116

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาต ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
- 2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี

มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 Thai GHQ 60 (Thai GHQ =Thai General Health Questionnaire 60)

3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วคืนระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547

4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตนเอง โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อปรากฏว่าแบบสอบถาม สมบูรณ์ทุกฉบับ จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation)

2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1

3 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1 1 ค่าร้อยละ

1 2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1 3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2 1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test

2 2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสภาพแวดล้อม

ของธนาคาร กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขากิบาล 1 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขากิบาล 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- Distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Squares)
r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
X_5	แทน	ระดับการศึกษาปริญญาตรี
X_6	แทน	อาชีพนักเรียน / นักศึกษา

X_7	แทน	อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
X_8	แทน	อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน
X_9	แทน	อาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย
X_{10}	แทน	รายได้ต่อเดือน
X_{11}	แทน	สุขภาพจิต
X_{12}	แทน	บุคลิกภาพ
X_{13}	แทน	ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร
X_{14}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานธนาคาร
X_{15}	แทน	ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
Y	แทน	ปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise - Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ (N=150)

องค์ประกอบ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เพศ	ชาย	51	34 00
	หญิง	99	66 00
	รวม	150	100 00
2 ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	39 30
	ปริญญาตรี	91	60 70
	รวม	150	100 00
3 อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	11	7 30
	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	7	4 70
	พนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน	123	82 00
	กิจการส่วนตัว / ค้าขาย	9	6 00
	รวม	150	100 00

จากตาราง 1 พบว่า องค์ประกอบด้านส่วนตัว เมื่อจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 66 00 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34 00

ผู้ให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 70 รองลงมามีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39 30

ผู้ให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 82 00 รองลงมาเป็นนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7 30 กิจการส่วนตัว / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 6 00 และเป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4 70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานองค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานองค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1 (N=150)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S	การแปลผล
1 อายุ	31.99	8.22	น้อย
2 รายได้ต่อเดือน	12,463.87	6806.63	น้อย
3 สุขภาพจิต	4.37	4.64	ปกติ
4 บุคลิกภาพ	61.39	3.45	แบบ เอ
5 ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร	3.49	50	ดีพอใช้
6 สัมพันธภาพระหว่างผู้มาใช้บริการกับพนักงานธนาคาร	3.47	51	ดีพอใช้
7 ข้อมูลแนะนำบริการต่างๆและวิธีใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	3.58	58	ดี
8 ปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	2.92	85	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ในองค์ประกอบด้านส่วนตัว ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 มีอายุเฉลี่ยประมาณ 32 ปี มีรายได้ประมาณ 12,464 บาทต่อเดือน มีสุขภาพจิตปกติ มีบุคลิกภาพแบบ เอ ในองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารพบว่า ลักษณะทางกายภาพของธนาคารอยู่ในระดับดีพอใช้ สัมพันธภาพระหว่างผู้มาใช้บริการกับพนักงานธนาคารอยู่ในระดับดีพอใช้ การมีข้อมูลแนะนำการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติอยู่ในระดับดี ส่วนปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุราษฎร์ธานี 1 (N=150)

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	Y
X ₁	1 00	-1 00**	245**	-031	011	-094	041	-030	115	238**	009	-131	-079	-088	-065	098
X ₂		1 00	-245**	031	-011	094	-041	030	-115	-238**	-009	131	079	088	065	-098
X ₃			1 00	121	-151	-352**	120	-009	295**	452**	120	077	-048	-067	-046	067
X ₄				1 00	-986**	-069	-049	022	084	-189*	062	154	-336**	-331**	-331**	342**
X ₅					1 00	073	052	-028	-080	143	-049	-152	308**	303**	301**	-315**
X ₆						1 00	-062	-600**	-071	-266**	055	-010	167*	173*	137	-171*
X ₇							1 00	-472**	-056	-002	-107	066	090	079	091	-084
X ₈								1 00	-539**	-079	000	018	-103	-092	-071	099
X ₉									1 00	421**	034	-078	-097	-112	-116	103
X ₁₀										1 00	-090	010	039	034	044	-034
X ₁₁											1 00	071	-127	-127	-126	136
X ₁₂												1 00	-048	-049	-066	043
X ₁₃													1 00	995**	991**	-989**
X ₁₄														1 00	986**	-989**
X ₁₅															1 00	-979**
Y																1 00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ($p \leq 01$)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ($p \leq 05$)

จากตาราง 3 พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี (X_4)

องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน (X_{14}) ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (X_{15}) และผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (X_5) และองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (X_6)

องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (X_7) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน (X_8) อาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) สุขภาพจิต (X_{11}) และบุคลิกภาพ (X_{12})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise - Multiple Regression Analysis)

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) (N=150)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	108 024	54 012	3886 51**
Residual	147	2 043	014	
Total	149	110 067		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 4 พบว่า องค์ประกอบ ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มี 2 องค์ประกอบ ดังรายละเอียด ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1 (N=150)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₃	- 864	188	- 510	989	979	6918 70**
X ₁₃ X ₁₄	- 804	185	- 481	991	981	3886 15**
R = 991						
R ² = 981						
SE _{est} = 117						
a = 8 735						

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 01

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบที่นำมาศึกษา มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มี 2 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปยังองค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร(X₁₃)และ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน (X₁₄) ตามลำดับ โดยที่องค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบนี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ได้คิดเป็น ร้อยละ 98 10 จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ดังนี้

สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 01 มีรายละเอียดดังนี้

สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 8\,735 - 864 X_{13} - 804 X_{14}$$

สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -510 X_{13} - 481 X_{14}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สาขาสุขาภิบาล 1

2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัวและ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สาขาสุขาภิบาล 1

3 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาสุขาภิบาล 1

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะทำให้ผู้บริหารทราบว่าองค์ประกอบใดที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สาขาสุขาภิบาล 1 เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายในการบริหารงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็น ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาสุขาภิบาล 1 ที่ใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 51 คน และเพศหญิง 99 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาสุขาภิบาล 1 ที่ใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 51 คน และเพศหญิง 99 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ = General Health Questionnaire 60) ของเดวิด โกลด์เบิร์ก และพอล วิลเลียมส์ (David Goldberg and Pual Williams 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสำรวจบุคลิกภาพ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) โดยแบ่งเป็น 2 แบบคือ แบบเอ และแบบบี มีจำนวน 20 ข้อ มี ค่า t อยู่ระหว่าง 2 298 – 6 501 มีความเชื่อมั่น 9287

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2 449 – 6 862 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9502

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 29 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2 335 – 7 550 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9668

ตอนที่ 6 แบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2 350 – 6 267 ค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 9164

ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2 294 – 6 124 ค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 9116

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาต ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาภิบาล 1 เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามาธิบดี

มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 Thai GHQ 60 (Thai GHQ =Thai General Health Questionnaire 60)

3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วคืนภายใน 1 เดือนระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547

4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์คือตอบครบทุกข้อปรากฏว่าแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1 1 ค่าร้อยละ

1 2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1 3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2 1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – ต่ำ โดยใช้ t – test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ , 2538 : 216)

2 2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3 1 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคาร

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี (X_4)

2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน (X_{14}) ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (X_{15}) และผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (X_5) และองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (X_6)

3 องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (X_7) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน (X_8) อาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) สุขภาพจิต (X_{11}) และบุคลิกภาพ (X_{12})

4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพล ต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบพยากรณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปยังองค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงาน (X_{14}) โดยองค์ประกอบทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ได้ร้อยละ 98.1

5 สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 8\,735 - 864 X_{13} - 804 X_{14}$$

5.2 สมการพยากรณ์ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = -510 X_{13} - 481 X_{14}$$

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี (X_4)

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ไม่สามารถอ่านขั้นตอนและวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่างเข้าใจทำให้ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีไม่สามารถใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติตามขั้นตอนหน้าจอเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี สอนใหญ่จะประกอบอาชีพที่ไม่ค่อยมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงขาดทักษะในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ดังที่ ประสิทธิ์ เย็นคงคา (2546 : 110) กล่าวว่า เป็นเพราะการให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ที่เปิดให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการได้ไม่นานจึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดทักษะในการใช้เครื่อง

ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของธนาคาร (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน (X_{14}) ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (X_{15}) และ

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี(X_5) องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (X_6)

2.1 ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ได้รับลักษณะทางกายภาพของธนาคารดี มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ น้อย ทั้งนี้เพราะ ทางธนาคารได้จัดสถานที่ภายในธนาคารไว้ อย่างเป็นสัดส่วนมีอุปกรณ์เครื่องมือ มีการจัดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและการติดป้ายชื่อส่วนงานบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนภายนอกธนาคาร ทางธนาคารมีที่จอดรถไว้อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ สิ่งที่ขาดเสียมิได้สำหรับธนาคาร คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการที่ธนาคารลักษณะทางกายภาพของธนาคารดีจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ น้อย ดังที่ อัญญา พุ่มเพรา (2546 : 12) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่าลักษณะทางกายภาพของธนาคารมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหา การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

2.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสัมพันธภาพดีกับพนักงาน ผู้ใช้บริการมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ น้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานมีการให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ พนักงานตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจ การแสดงออกของพนักงานถึงความเป็นมิตร พนักงานใช้น้ำเสียงกริยาวาจาที่สุภาพ พนักงานให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอีกทั้ง การปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการกับพนักงาน ได้แก่ ผู้ใช้บริการสอบถามขั้นตอนในการทำธุรกรรมของธนาคาร ผู้ใช้บริการพูดคุยปรึกษากับพนักงานและ ขอความช่วยเหลือพนักงาน จึงทำให้เกิด สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ น้อย ดังที่ ดนัย เทียนพุ่ม (2543 : 10) กล่าวว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจผู้ใช้บริการ นั้น คือสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน โดยพนักงานต้องเข้าใจสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและตอบสนองผู้ใช้บริการด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการรวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสมรวดเร็ว

ดังนั้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1

2 3 ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ได้รับ ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีปัญหาในการใช้เครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ เวลาที่ผู้ใช้บริการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติหน้าจอเครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติจะบอกขั้นตอน และวิธีการใช้เครื่องไปเรื่อย ๆ จนกว่าผู้ใช้บริการจะใช้เครื่องเสร็จ สมบูรณ์ และเวลาหยุดใช้เครื่องหน้าจอจะโฆษณาเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารรวมถึง ผู้ใช้บริการสามารถดู ข้อมูลจากแผ่นพับ จะอธิบายขั้นตอนวิธีในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ อย่างละเอียด

จากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 เกี่ยวกับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติคนหนึ่ง กล่าวว่า มีความพึงพอใจในการใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติ เพราะเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และขั้นตอนในการใช้สามารถเข้าใจง่ายมีความสะดวก รวดเร็ว ผู้ใช้บริการใช้เป็นประจำ ทุกครั้งที่มาธนาคาร

ดังนั้นสรุปได้ว่า ข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ และวิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

2 4 การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความสัมพันธ์ทางลบ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงิน สดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหา การใช้เครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถอ่านขั้นตอนและ วิธีการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่างเข้าใจ และสามารถใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่าง ถูกต้อง จึงมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย

ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1

2 5 อาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงิน สดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นนักเรียน / นักศึกษา มีปัญหาการใช้เครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ การเรียนรู้ทุกวันนี้ของ นักเรียน/ นักศึกษา ต้องมีการใช้ เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะการใช้ใกล้เคียงกันกับเครื่องฝากเงิน

สดอัตโนมัติ ทั้ง ภาษา ระบบ ที่ใช้ จึงทำให้นักเรียน / นักศึกษาสามารถที่จะเรียนรู้การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย

ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3 องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (X_7) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน (X_8) อาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) สุขภาพจิต (X_{11}) บุคลิกภาพ (X_{12})

3.1 เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า เพศชายบางคนมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง ทั้งนี้เพราะ เพศชายบางคน มีความคุ้นเคยกับ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อยู่แล้วในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเพศชายบางคนมีความสนใจใฝ่รู้และชอบความท้าทาย จึงมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง

เพศชายบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการเพศชายบางคน คุ้นเคยกับการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์อยู่ จึงไม่กล้าที่จะใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เพราะกลัวเสียเวลาและเกิดความผิดพลาด จึงมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก

ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3.2 เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า เพศหญิงบางคนมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง ทั้งนี้เพราะ เพศหญิงบางคน เป็นคนช่างสังเกต มีความสนใจใฝ่รู้ สามารถศึกษาข้อมูลการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้เร็ว และในชีวิตประจำวันมีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ มากมายจึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ดี จึงมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง

เพศหญิงบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ เพศหญิงบางคน ยังขาดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจทดลองใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพราะกลัวเกิดความผิดพลาดและเสียเวลา จึงมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก

ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543 : 59) ที่พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล ที่มีเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

3 2 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของ ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุน้อยบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ทั้งนี้ เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยบางคน สามารถที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้รวดเร็วและ มีความชอบในสิ่งแปลกใหม่ที่ตนเองไม่เคยรู้มาก่อน และมีความรอบคอบสามารถปรับตัวให้เข้ากับ เทคโนโลยีใหม่ๆ และการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จึงมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ น้อย

ผู้ให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุน้อยบางคน มีปัญหา การใช้ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยบางคน ไม่เข้าใจระบบการใช้ เครื่อง มองตัวหนังสือหน้าจอเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่เข้าใจ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการใช้ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ อีกทั้งอาจจะปฏิเสธที่จะเรียนรู้การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยบางคน จึงมีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก

ดังนั้นสรุปได้ว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของผู้ให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ ชมประยูร (2544 : 66) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยจะมีความเข้าใจในการเลือกใช้บริการ มีการยอมรับเทคโนโลยี และไม่กังวล ในการใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ

3 3 อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงิน สดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ บางคนมีปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจบางคน มาติดต่อกำธุรกรรมกับธนาคารบ่อย ๆ ทำให้ ได้พบและเคยสัมผัสกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ของธนาคาร และทดลองใช้จนเกิดความเคยชิน ทำให้มี ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงิน สดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการอาจไม่ค่อยได้เข้ามาทำธุรกรรมที่ธนาคาร นานๆอาจจะเข้า มาทำสักครั้ง จึงทำให้ไม่กล้าที่จะใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ดังนั้นสรุปได้ว่า อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3 4 อาชีพพนักงานบริษัท เอกชน / สถาบันการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน บางคนมีปัญหาการใช้เครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติ ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1 ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน /สถาบันการเงิน การเข้ามาใช้บริการต่างๆ ของธนาคารเป็นประจำ จึงให้สามารถที่จะใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่างดี และรู้ขั้นตอน

ต่าง ๆ ในการใช้ได้อย่างถูกต้อง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงินบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ อาจเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลทางสังคม โดยที่ผู้ให้บริการบางคน ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของเงิน ทำให้ไม่อยากรเรียนรู้ การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตามมานั่นคือปฏิเสธที่จะใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จึงมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก

ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / สถาบันการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3 5 อาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย บางคนมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง ทั้งนี้เพราะ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน ดังนั้น ผู้ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย จึงสะดวกในการมาใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และเชื่อใจในการให้บริการของธนาคาร จึงทำให้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย บางคนมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ อาจเป็นเพราะว่าการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขายไม่ดี จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้เครื่องและไม่กล้า ที่จะใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จึงทำให้ผู้ที่ มีอาชีพ กิจการส่วนตัว / ค้าขาย มีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3 6 รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย บางคนมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยบางคน สนใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีความรู้กล้าซักถามพนักงาน จึงทำให้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย บางคนมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ้าง

ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยบางคน กลัวการผิดพลาด ขาดทักษะในการทำความเข้าใจขั้นตอนการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยบางคนมีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก

ดังนั้นสรุปได้ว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3 7 สุขภาพจิต ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสุขภาพจิตดี

บางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีสุขภาพจิตดีบางคน มีภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจอยู่แล้ว ถึงแม้จะมีสิ่งใดมากระทบก็สามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ เช่น ขณะที่ผู้ใช้บริการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเครื่องเกิดขัดข้อง ผู้ใช้บริการไม่มีอาการแสดง ความไม่พอใจ และรอคอยการแก้ไขตัวเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของพนักงานได้ ผู้ใช้บริการที่มี ภาวะทางอารมณ์ปกติ สามารถปรับตัวกับเหตุการณ์นั้นๆ ได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีสุขภาพจิตดี บางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ผู้ใช้บริการที่มีสุขภาพจิตดีบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ทั้งนี้เพราะ ถึงแม้ว่า ผู้ใช้บริการมีพื้นฐานสุขภาพจิตดี แต่ ณ ขณะที่กำลังใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติอยู่นั้น อาจกำลังจะเกิดภาวะต่างๆ ที่มากระทบอารมณ์ขนาดนั้น เช่น ความไม่มีระเบียบ วินัยของผู้ใช้บริการผู้อื่น เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติขัดข้อง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความหงุดหงิดใน การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการ ที่มีสุขภาพจิตดี บางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาก ดังที่ ปัญญา สมบูรณ์ศิลป์ (2535 : 6-7) กล่าวว่า ผู้มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่มีความเจริญเติบโตทางจิตเป็นปกติ มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ ซึ่งทำให้ บุคคล ผู้นั้นสามารถเผชิญปัญหาประจำวันได้สามารถแก้ไขจัดการสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ เสมอ มีสมองปฏิบัติงานเฉียบไว สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีขวัญดี ประกอบกิจการต่าง ๆ ด้วย ความพึงพอใจ

ดังนั้นสรุปได้ว่าสุขภาพจิตไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

3.8 บุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของ ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพ แบบเอบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพ แบบเอบางคน มีลักษณะชอบความสะดวกรวดเร็วในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและไม่ชอบ การรอคอยการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์กับพนักงาน จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มี ปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอบางคน มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มาก ทั้งนี้เพราะ ในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบางครั้งเครื่องอาจเกิดความขัดข้องจาก ตัวเครื่อง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ ทำให้ถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวอย่างง่าย ดังที่ ฟรีดแมน และโรสแมน (Friedman and Roseman 1974 : 164) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อนชอบแข่งขัน ชอบทำงานให้ ได้มาก ในเวลาน้อยมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วมีความมานะพยายาม ในการทำงาน อย่างใดอย่างหนึ่งให้ ประสบความสำเร็จชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบ ทำงานด้วยความเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้ามีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่นและถูก กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวอย่างง่าย

ดังนั้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 01 มี 2 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปยังองค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร (X_{13}) และสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน (X_{14}) โดยองค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบนี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ได้ร้อยละ 98.1

4.1 ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร มีอิทธิพลทางลบต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 เป็นอันดับแรก แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ได้รับลักษณะทางกายภาพของธนาคาร ดี ทำให้มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ ทางธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล มีการจัดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติอัตโนมัติไว้ในที่มองเห็นได้ง่ายสะดวกรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ และภายในธนาคารมีการถ่ายเทอากาศได้สะดวกมีความสะอาดเป็นระเบียบ มีการจัดพื้นที่ภายในธนาคารเป็นสัดส่วนง่ายต่อการใช้บริการ และขณะที่ผู้ใช้บริการยังรอคิวทางธนาคารก็จะมีเสียงเพลงเปิดให้ฟัง ส่วนภายนอกธนาคารจะมีสถานที่จอดรถไว้คอยให้บริการผู้ใช้บริการ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการหันมาใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้นและสามารถส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดความอยากที่จะเรียนรู้การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จึงทำให้มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 60) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการของธนาคารมีความพึงพอใจการมาใช้บริการของธนาคาร เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีไว้คอยบริการผู้ใช้บริการ และความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร

ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพของธนาคารมีอิทธิพลทางลบต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 เป็นอันดับที่ 1

4.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน มีอิทธิพลทางลบต่อปัญหา การใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 เป็นอันดับที่สองซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสัมพันธภาพดีกับพนักงาน ทำให้มีปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย ทั้งนี้เพราะ การที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการที่ธนาคารต้องการการต้อนรับที่ดีมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานและมิตรภาพที่เป็นกันเอง ผู้ใช้บริการอยากให้พนักงานแนะนำบริการต่างๆ

ของธนาคาร และขั้นตอนในการทำธุรกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ฝากเงินสด ถอนเงินสด โอนเงิน ฝากเช็ค อื่นๆ สิ่งที่สำคัญคือ การที่พนักงานใช้น้ำเสียงกริยาวาจาที่สุภาพให้บริการผู้ใช้บริการอย่างทอเยียมกัน และรับฟังความต้องการความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทำให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการที่ธนาคารอีก จึงทำให้มีปัญหการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติน้อย

ผลการศึกษาค้นคว้านี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรรชัย สอนเกิดสกุล (2545 4) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานมีอิทธิพลทางลบต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1 เป็นอันดับที่ 2

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบาย และส่งเสริมกระบวนการในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้เพิ่มมากขึ้น โดยสามารถพิจารณาจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานโดยสามารถนำข้อมูลไปเป็นข้อมูลในการแก้ไขและส่งเสริมในด้านลักษณะทางกายภาพของธนาคารก่อนและจึงทำการแก้ไขและส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1

1.1.1 ควรส่งเสริมในด้าน ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร ให้ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สุขาภิบาล 1 หันมาสนใจบริการต่างๆ ของธนาคาร โดยทางธนาคารต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย และพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้เครื่องต่างๆ ของธนาคารอยู่เสมอ

1.1.2 ควรส่งเสริมในด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะ ถ้าผู้ใช้บริการมีสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงาน พนักงานก็สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคารที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยอาจนำหลักการปรับปรุงพฤติกรรม ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก เช่น การให้รางวัลพนักงานดีเด่นในด้านการให้บริการลูกค้า

2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1 เช่น ทักษะการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2.2 เนื่องจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ยังไม่มีผู้วิจัยมาก่อน ทางผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จึงควรส่งเสริมให้มีการวิจัยปัญหาในการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2528) จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพฯ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
(2527) จิตวิทยาสังคม กรุงเทพฯ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- กันยา สุวรรณแสง (2532) จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพฯ โรงพิมพ์บำรุงสาส์น
(2536) บุคลิกภาพการปรับตัว กรุงเทพฯ อักษรพิทยา
- กรมการแพทย์ (2529) บทคัดย่อผลงานวิจัยที่ได้รับเงินอุดหนุนจากกรมการแพทย์ สำนักวิชาการแพทย์กรมการแพทย์ กรุงเทพฯ สถาบันพัฒนาวิชาการแพทย์
(2529) คู่มือสุขภาพจิตสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ศาสนา
- กิตติคุณ บุญเสริม ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเรียนวิชานาฏศิลป์ละคร ของนักเรียนชั้นต้น วิทยาลัยนาฏศิลป์สุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี สารนิพนธ์ (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530) จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพฯ โรงพิมพ์นิยมวิทยา
- จรรยา เกษศรีสังข์ (2537) วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ปริญญาณิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จินตนา สามารถกิจ (2542) ปัญหาของผู้ใช้บริการบัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ศึกษากรณีของ บมจ ธนาคารกรุงเทพ สาขาอ่าวอุดม ภาคนิพนธ์(สาขาวิชานโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยบูรพา จิราภา เต็งไธรัตน์ และคณะ จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จารุลักษณ์ พินพรหมราช (2528) การเปรียบเทียบทัศนคติทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร ที่มีภูมิหลังทางครอบครัวและสิ่งแวดล้อมทางโรงเรียนต่างกัน วิทยานิพนธ์ คม กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อุดสาเนา
- จินตนา พรหมมา (2542) ทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการที่ปรึกษาทางการเงินของธนาคารกรุงไทย สารนิพนธ์ (สาขาวิชาการตลาด) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จุฬา บุรีภักดี (2532) การพัฒนาบุคลิกภาพ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์สมเจตน์
- ฉลอง ภิรมรัตน์ (2530) จิตวิทยาสังคม กรุงเทพฯ ประจักษ์การพิมพ์
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2530) หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- วิเชียร เกตุสิงห์ คำเฉลี่ยกับการแปลความหมาย เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้

- ชญาณิชฐ์ เมธาธนโชติ (2535) ทศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสลาก
อัตราในมิติ 2 ตัว และ 3 ตัว ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สารนิพนธ์ (วิชาเอกวิชาการ
จัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานพยาบาลผู้ป่วย
ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สภาวิชาชีพพยาบาลแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ ปริญญานิพนธ์ กศ ม
(จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ภาคนิพนธ์
พศ ม (พัฒนา สังคม) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ถ่ายเอกสาร
- ชัยพร วิชชาวุธ (2529) รายงานผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมจริยธรรมในสังคมไทยปัจจุบัน ศึกษา
ตามแนวทางจิตวิทยาสังคม กรุงเทพฯ โครงการเผยแพร่ผลงานวิจัย ฝ่ายวิจัย
จุฬาลงกรณ์
- เชิดศักดิ์ โฉมาสินธุ์ (2520) การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ กรุงเทพฯ สำนักทดสอบทาง
การศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ธนา นิลชัยโกวิท และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ (2539) แบบสอบถาม Thai จี เอช คิว 60 (Thai
GHQ = Thai General Health Questionnaire 60) คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล 1 – 17
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2537) 50 ปีบัวหลวง กรุงเทพฯ โรงพิมพ์กรุงเทพ
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537) ความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา
อำนาจเจริญ กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- दनัย เทียนพุ่ม (2543) นวัตกรรมบริการลูกค้า กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ O N G
- นวลละอ อสุภาผล (2527) ทฤษฎีบุคลิกภาพ ภาควิชาจิตวิทยา กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- นลินรัตน์ อภิชาติ (2536) สุขภาพจิตของครูซึ่งสอนเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ปริญญานิพนธ์
กศ ม (การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นิตม สอาดเอี่ยม (2539) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ ภาคนิพนธ์ พบ ม (พัฒนาสังคม)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิตยา แก้วเล็ก (2538) การศึกษาบุคลิกภาพของนิสิตพลศึกษาคณะพลศึกษามหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญานิพนธ์ กศ ม (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- นิภา นิธยาน (2530) การปรับตัวและบุคลิกภาพจิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต กรุงเทพฯ
โอเดียนสโตร์

- ประสิทธิ์ เย็นคงคา (2546) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการเครื่องฝากเงิน
สตอ์อัตโนมัติของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
สารนิพนธ์ บช ม (การตลาด) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- ปราณี รามสูต และจรัส ดั่งสุวรรณ (2545) พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน พิมพ์ครั้งที่ 3
สำนักพิมพ์ชนะการพิมพ์
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2538) เอกสารประกอบการสอนวิชาการทดสอบทางจิตวิทยา กรุงเทพฯ
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
- พจนานุกรม ราชบัณฑิตสถาน (2526) 696
- พลาภรณ์ จันทร์ขามเรียน (2539) สุขภาพจิตของครูและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน
สาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร ปรินุญานินพนธ์ กศ ม กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อัดสำเนา
- พิณทิพย์ สีนุ้ย (2545) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่
ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร ปรินุญานินพนธ์ กศ ม จิตวิทยา
การศึกษา กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พัชร ศรีสังข์ (2535) สุขภาพจิตของบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
ปรินุญานินพนธ์ ก ศ ศ (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บุษกร ไกรวรรณ (2535) สถิติสำหรับการวิจัย กรุงเทพฯ พระนครแกรนด์วิว
- ระพีพร เบญจาทิกุล (2540) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อ
องค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ปรินุญานินพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- รัชนี้ สังข์สุวรรณ (2547) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนัก
บริหารงานส่งเสริมศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพฯ สารนิพนธ์ กศ ม
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ลิขิต กาญจนภรณ์ (2542) รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการจัดตั้งอาสนิกท้องที่
ในการดูแลรักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรม (อส มศ) นครปฐม คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ลักขณา สรวิวัฒน์ (2545) สุขภาพจิตและการปรับตัว กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์
- ลักขณา เกษไตรงกุล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง
สารนิพนธ์ สาขาวิชาเอกการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ล้วนสายยศ และอังคณา สายยศ (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ
สุวีริยาสาส์น
- วิจิตร อวาทกุล (2537) เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์

- ศรชัย สอนเกิดสกุล (2545) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปรินุญานินพนธ์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริพร อรุณสิงคะ (2544) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ปรินุญานินพนธ์ กศ ม กรุงเทพฯ (จิตวิทยาการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539) ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขารู้เรา) พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน
- ศุภกิจ ชมประยูร (2544) การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ ศึกษาเฉพาะกรณีของ บมจ ธนาคารกสิกรไทย ภาคนิพนธ์ รศ ม (การบริหารทั่วไป) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถ่ายเอกสาร
- สุรางค์ จันทน์เอม (2527) จิตวิทยาวัยรุ่น กรุงเทพฯ แพรววิทยา
- สุดใจ เหน่าสีไพร (2546) พื้นฐานทางเทคโนโลยีของการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2527) “พูดจาประสาชาวบ้านเรื่องสุขภาพจิต” วารสารสุขภาพจิต 7 59-69
- สุมาลี วงษ์วิจิตร วารสารวิจัย ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ควรจะเป็นเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าไทย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุทธินันท์ เชื้อแก้ว (2545) ทศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุรศักดิ์ เอื้อมเก็บ (2541) ทศนคติต่อการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสกับบุคคลที่คาดหวังจะสมรส ด้วยของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรินุญานินพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุภรรวรรณ (2534, พฤศจิกายน) ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า การเงินธนาคาร 10(115)
- อปรม สินภิบาล (2521) สุขภาพจิต กรุงเทพฯ โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
- อรนุช กันสิทธิ์ (2542) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อโรงเรียนของนักเรียนมัธยมตอนต้นโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ปรินุญานินพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อัญชนา พุ่มเพรา (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บช ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ศรชัย สอนเกิดสกุล (2545) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริพร อรุณสิงคะ (2544) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ ม กรุงเทพฯ (จิตวิทยาการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539) ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขารู้เรา) พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน
- ศุภกิจ ชมประยูร (2544) การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ ศึกษาเฉพาะกรณีของ บมจ ธนาคารกสิกรไทย ภาคนิพนธ์ รัตน (การบริหารทั่วไป) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถ่ายเอกสาร
- สุรางค์ จันทน์เอม (2527) จิตวิทยาวัยรุ่น กรุงเทพฯ แพรววิทยา
- สุดใจ เหมาสีไพร (2546) พื้นฐานทางเทคโนโลยีของการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2527) “ พุดจาประสาชาวบ้านเรื่องสุขภาพจิต “ วารสารสุขภาพจิต 7 59-69
- สุมาลี วงษ์วิชิต วารสารวิจัย ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ควรจะเป็นเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าไทย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุทธินันท์ เชื้อแก้ว (2545) ทศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุรศักดิ์ เอื้อมณี (2541) ทศนคติต่อการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสกับบุคคลที่คาดหวังจะสมรสด้วยของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุภรรวณ (2534, พฤศจิกายน) ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า การเงินการธนาคาร 10(115)
- อปรม สินภิบาล (2521) สุขภาพจิต กรุงเทพฯ โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
- อรนุช กันสิทธิ์ (2542) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อโรงเรียนของนักเรียนมัธยมตอนต้นโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อัญชนา พุ่มเพรา (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- อรรณูญา จันทรตั้ง (2536) *สุขภาพจิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์* ปรินูญานินพนธ์ กต ม (จิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยนเรศวร
- อรุณี สุขเรืองแสง (2546) *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี* สารนิพนธ์ (วิชาเอกธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533) *ตัวแปรพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา* ปรินูญานินพนธ์ กต ม กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- องค์การอนามัยโลก (1979) (WHO) *Human Health Encyclipaedio Britanica* Volumn 9 (U S A)
- Aaker, David Kumar, V and day, George (1998) *Marketing Research* 6th ed New York John Wiley & Sons
- Allport , G N (1940) *Handbooks of Socail Psychology* Massachusetts Clark University Press
- Assael , Henry (1998) *Consumer Behavior and Marketing Action* Ohio South – Western College Publishing
- Astin, Alexander W (1968) *The College Environment* Washington D C American Council On Education
- Bangkok bank is at your service (1998) (Online) Available [http ll www bbl co th /services/index Html](http://www.bbl.co.th/services/index.html)
- Browne, C G (1958) *The study of Leadership* Lllinois The interstate Printers and Publishers
- Cattell Raymond B (1983) *Manusl for the Jr – Sr High School personality Questionair “HSP” form A* illinois The institute for Personality and Ability Testing
- Elements Of Public Administration Englewood Cilffs, N J 457 -458
- Flipo, EdsinB (1996) *A Behavioral Apprach* Allynand Bocan Booton
- Funk and Wagnalls (1996) *Involovement in Role playing simulations A Denonstation With Studies on obedience* Jorumal of personality and social psychology 36 219-235
- George A Graharmm (1959) *Essential of Responsibility* Fritz Morstein Matx (ed)
- Glasser, William (1960) *Mental Health or Mental Illness* New York Harper and Row
- Gilmer, J I (1971) *Industrial and Organizational Psychology* New York McGraw-Hill

- Herr, E L and S H Cramer, (1992) *Career guidance and counseling through the life span Systemetic Approaces* 4th ed New York Harper Collins Publisheers, Inc ,
- Herzberg, Frederick, *Bernard Mausner and Barbara B Snyderman* (1959) *The Motivation To work* New York John wiley and Sons Inc
- Jackson Dale R (1974, October) "A Study of University Adminstrations Perceptions Related toThe Factors of Herzberg's Motiation Hygiene Theory," Dissertation Abstracts International 3(5) 7560 – A
- Kotler, Philip (2002) *Marketing Management* The millenium edition New Jersey Prentice Hall
- Newstrom, John W and Davis , Keith, (1989) *Organiztion Behavior Readingsand Exercises*
- Peck, R F (1958) Family Correlated with Adolescent Personality structure Journal of Abnormal and social Phychology
- Peck, R F and R J Havighurst (1963) *Child Development and Personality* New York Jonh Willey & Sons Inc
- Ryans, David G (1960) *Characteristic of teacher Manasha* George Benta Company
- Schiffman, Leon and Kanuk, Lesie (2002) *Consumer Behavior* 7th ed New Jersey Prenyice Hall
- Tinto, Vincent (1975) "Dropout from Higher Education A Theoretical Synthesis of Recent Research, "in Review of Educational Research 45 (1) p 89-125
- Wagner, Betty jone, (1978) *The use of Role* , Resources in Education (ERIC) 13 56
- Wiggings, Jerry S (1971) *The Phychogy of Personallity Readng* Addison Wesley
- www bbl co th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือและแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519 12/11 ๒๕๖๓



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอให้แบบทดสอบสุขภาพจิต

เรียน นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์

เนื่องด้วย นางสาวรัตติมา ทราย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1” โดยมี อาจารย์พาสณา จุลรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้แบบทดสอบสุขภาพจิต Thai GHQ 60 เพื่อทดสอบกับผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัตติมา ทราย ได้ใช้แบบทดสอบดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสรี จีระเสขากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9485581 - 4

ที่ ศธ 0519 12/13 ๕๖๒



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๓ ธันวาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัตติมา ทราย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1” โดยมี อาจารย์พาสณา จุลรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ผู้ที่มาใช้บริการ ตอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2547 - มกราคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัตติมา ทราย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9485581 - 4



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/2544

วันที่ 23 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรัตติมา ตราชู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1” โดยมี อาจารย์พาสณา จุลรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทศพร มณีศรีจำ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวรัตติมา ตราชู และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แบบสอบถาม

**องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขาภิบาล 1**

แบบสอบถามทั้งหมด 7 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เลข

() ឆាយ

() หญิง

2. อายุ ๒ ปี

3 ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริณญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4 อาชีพ

() นักเรียน/ นักศึกษา

() ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน/ สถาบันการเงิน

() กิจกรรมส่วนตัว/ค้าขาย

5 รายได้

บาท/เดือน

ตอนที่ 2 แบบคัดกรองสุขภาพจิต จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60)

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 -3 สัปดาห์ที่ผ่านมา เป็นอย่างไร กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยขีดเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วง 2 -3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และ กรุณา ตอบ คำถามทุกข้อ
ในระยะที่ผ่านมา นี้ ท่าน

- 1 รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
- 2 รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 3 รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 4 รู้สึกไม่สบาย
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 5 เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 6 รู้สึกตึงหรือคล้ายมีแรงกดที่ศีรษะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 7 สามารถมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ
- 8 รู้สึกกลัวว่าตนเองจะเป็นลมหมดสติไปในที่สาธารณะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

9 มีอาการวูบร้อนหรือหนาว

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

10 มีเหงื่อออกมาก

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

11 ตื่นเช้ากว่าปกติและหลับต่อไม่ได้

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

12 หลังจากตื่นนอนแล้ว รู้สึกนอนไม่เต็มอิ่ม

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

13 รู้สึกเพลียมาก และไม่มีแรงแม้แต่จะกินอาหาร

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

14 นอนไม่หลับเพราะกังวลใจ

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

15 รู้สึกตื่นตัว และความคิดว่องไว

() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แย่กว่าปกติ () แย่กว่าปกติมาก

16 รู้สึกมีกำลังวังชา

() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แย่กว่าปกติ () แย่กว่าปกติมาก

17 เมื่อเข้านอน ใช้เวลานานกว่าจะหลับได้

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

18 ไม่สามารถหลับได้สนิทหลังจากหลับแล้ว

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

19 ผันไม่ดีหรือน้ำกลั้ว

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

- 20 มีอาการกระสับกระส่าย หลับไม่สนิท
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 21 หทำอะไรทำ และทำให้ตนเองไม่มีเวลาว่างได้
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ
- 22 ทำอะไรช้ากว่าปกติ
☐ เร็วกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ช้ากว่าปกติ ☐ ช้ากว่าปกติ
- 23 รู้สึกขาดความสนใจในกิจกรรมที่เคยทำตามปกติ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 24 ปล่อยปละละเลย ไม่สนใจรูปร่างหน้าตาของตนเอง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 25 พิถีพิถันกับการแต่งเนื้อแต่งตัวน้อยลง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 26 ออกไปนอกบ้านบ่อยเท่าที่เคย
☐ มากกว่าปกติ ☐ เท่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ
- 27 จัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้ดีพอ ๆ กับคนส่วนใหญ่ที่อยู่ในสภาพเดียวกับท่าน
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ดีน้อยกว่า ☐ ดีน้อยกว่าปกติ
- 28 รู้สึกว่าโดยทั่วไปแล้วทำอะไร ๆ ได้ดี
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ดีน้อยกว่า ☐ ดีน้อยกว่าปกติ
- 29 ไปทำงานหรือทำงานบ้านสาย
☐ ไม่สายเลย ☐ ไม่สายกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างสายกว่าปกติ ☐ สายกว่าปกติมาก
- 30 พอใจกับการที่ทำงานลุล่วงไป
☐ มากกว่าปกติ ☐ พอ ๆ กับตามปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ

- 31 สามารถมีความรู้สึกรักและอบอุ่นต่อคนใกล้ชิดได้
 () ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () ดีน้อยกว่า () ดีน้อยกว่าปกติ
- 32 รู้สึกว่าสามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย
 () ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () ดีน้อยกว่า () ดีน้อยกว่าปกติ
- 33 ใช้เวลาคุยเล่นกับคนอื่นมาก
 () ใช้เวลามากกว่าปกติ () เท่าปกติปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
- 34 รู้สึกว่าที่จะพูดอะไรออกไปต่อหน้าคนอื่น เพราะเกรงจะทำให้ตนเองดูโง่
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
- 35 รู้สึกว่าได้ทำตัวให้เป็นประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ
 () มากกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
- 36 รู้สึกว่าสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้
 () มากกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
- 37 รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถที่จะเริ่มทำอะไรได้เลย
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
- 38 จะทำอะไรก็รู้สึกหวาดกลัวไปหมด
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
- 39 รู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
- 40 รู้สึกว่าไม่สามารถที่จะเอาชนะความลำบากต่าง ๆ ได้
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
- 41 รู้สึกว่าชีวิตต้องดิ้นรนอยู่ตลอดเวลา
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

- 42 สามารถมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
- 43 มองอะไรเครื่องเครียดไปหมด
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
- 44 รู้สึกหงุดหงิด อารมณ์ไม่ดี
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 45 รู้สึกกลัว หรือตกใจโดยไม่มีเหตุผลสมควร
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 46 สามารถที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ ของตนเองได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ดีน้อยกว่า ☐ ดีน้อยกว่าปกติ
- 47 รู้สึกเรื่องต่าง ๆ ทับถมจนรับไม่ไหว
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 48 มีความรู้สึกว่าคุณรอบข้างจับตามองคุณอยู่
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 49 รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 50 รู้สึกเสียความมั่นใจในตนเองไป
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 51 คิดว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 52 รู้สึกว่าชีวิตนี้หมดหวังโดยสิ้นเชิง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

- 53 รู้สึกมีความหวังในอนาคตของตนเอง
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
- 54 รู้สึกมีความสุขตามสมควร เมื่อดูโดยรวม ๆ
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
- 55 รู้สึกกังวลกระวนกระวาย และเครียดอยู่ตลอดเวลา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 56 รู้สึกไม่คุ้มค่าที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 57 คิดว่ามีความเป็นไปได้ที่จะอยากจบชีวิตตนเอง
☐ ไม่อย่างแน่นอน ☐ ไม่คิดว่าเป็นอย่างนั้น ☐ มีอยู่บ้างเหมือนกัน ☐ มีแน่ ๆ
- 58 รู้สึกว่าบางครั้งทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียดมาก
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 59 พบว่าตนเองรู้สึกอยากตายไปให้พ้น ๆ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
- 60 พบว่ามีความรู้สึกที่อยากจะทำลายชีวิตตนเอง เข้ามาอยู่ในความคิดเสมอ
☐ ไม่อย่างแน่นอน ☐ ไม่คิดว่าเป็นอย่างนั้น ☐ มีอยู่บ้างเหมือนกัน ☐ มีแน่ ๆ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
2	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ท่านกำลังทำอะไร					
3	ท่านคิดว่าเวลาช่างผ่านไปรวดเร็วจนไม่สามารถทำอะไรที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
4	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
5	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6	ท่านเป็นคน que เริ่มต้นทำอะไรแล้วต้องทำให้เสร็จ					
7	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
8	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
9	ท่านรู้สึกว่าอยากทำอะไรให้เสร็จโดยเร็วเท่าที่ทำได้					
10	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
11	ท่านไม่ชอบให้ใครหรืออะไรมาขัดจังหวะการทำงานของ ท่าน					
12	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ทำงานอย่างขอ ไปที					
13	เพื่อสวนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนที่จริงจังกับ การทำงาน					
14	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่น พูดเพื่อเจอ					
15	ถ้าท่านไม่ต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักรบกวนรู้สึกทน ไม่ได้					
16	ท่านชอบทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้เสร็จก่อน กำหนดเวลา					
17	เมื่อท่านฟังคนพูดไร้สาระท่านจะรู้สึกเบื่อและหาทางเลี่ยง ออกมา					
18	ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมด้วยความรวดเร็ว ว่องไว					
19	เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซากท่านรู้สึกหงุดหงิด					
20	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของธนาคาร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือของใดของหนึ่ง

ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	<u>ลักษณะทางกายภาพภายในธนาคาร</u> บรรยากาศในธนาคารทำให้ท่านเกิดความประทับใจ					
2	การจัดตกแต่งภายในธนาคารเหมาะสมดี					
3	ภายในธนาคารดูสะอาดเรียบร้อย					
4	ที่นั่งเพื่อรอรับบริการมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
5	การติดป้ายชื่อส่วนงานบริการต่าง ๆ เห็นชัดเจน					
6	ขนาดของพื้นที่ในการให้บริการเหมาะสมกับจำนวน ผู้ใช้บริการ					
7	จุดที่ตั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ อยู่ในทำเลที่เข้าไปใช้ บริการได้สะดวก					
8	ขณะที่ท่านรอรับบริการจะมีเสียงเพลงเปิดให้ฟัง					
9	ภายในธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้อย่าง ทั่วถึง					
10	ช่องมีไว้บริการเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
11	ธนาคารมีการจัดบอร์ดแสดงอัตรา ดอกเบี้ยให้ท่านทราบ					
12	การจัดสถานที่ภายในธนาคารเป็นสัดส่วน					
13	การจัดห้องสุขามีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ					
14	ธนาคารจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ไว้ บริการลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	<u>ลักษณะทางกายภาพภายนอกธนาคาร</u> สภาพแวดล้อมบริเวณใกล้เคียงกับธนาคารมีความเป็น ระเบียบ					
2	ธนาคารมีที่จอดรถสะดวก					
3	ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความสะดวกในการติดต่อ					
4	ป้ายของธนาคารมีความชัดเจนมองเห็นได้ง่าย					
5	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
6	ประตูของธนาคารจะมีป้ายแสดงเวลา เปิด-ปิด อย่างเห็นได้ ชัดเจน					
7	ป้ายชื่อธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน					
8	ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก					
9	สถานที่ให้บริการหน้าธนาคารมีความสะอาด					
10	ป้ายธนาคารบอกชื่อสาขาที่มองเห็นได้ชัดเจน					
11	รูปแบบอาคารของธนาคารมีความทันสมัย					
12	มีการติดตั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติไว้ภายนอกธนาคาร					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดของหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	<u>พฤติกรรมที่พนักงานมีต่อผู้ใช้บริการ</u> พนักงานแสดงออกถึงความเป็นมิตรที่ดีต่อท่าน					
2	พนักงานใช้น้ำเสียงและกิริยาวาจาที่สุภาพ					
3	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีและมีมนุษยสัมพันธ์					
4	พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5	พนักงานให้ข้อมูลบริการต่างๆ แก่ท่านอยู่เสมอ					
6	พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน					
7	พนักงานสามารถให้คำแนะนำชี้แจงแก่ท่านได้ถูกต้องชัดเจน					
8	พนักงานเต็มใจในการตอบข้อซักถามของท่าน					
9	พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ทันเวลาที่					
10	พนักงานให้เกียรตินับถือท่าน					
11	พนักงานทราบความต้องการของท่าน					
12	พนักงานสามารถอธิบายการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของ ธนาคารได้อย่างชัดเจน					
13	พนักงานมีการให้บริการแลกเหรียญและธนบัตรตามความ ต้องการของท่าน					
14	พนักงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
15	พนักงานสามารถเสนอทางเลือกหลากหลายให้แก่ท่าน					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	<u>พฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการปฏิบัติต่อพนักงาน</u> ท่านพอใจความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการของ พนักงาน					
2	ท่านพอใจในระบบคิวในการรอคอย					
3	เมื่อทางธนาคารมีกิจกรรมท่านจะเข้าร่วมด้วยเสมอเสมอ					
4	ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยกับพนักงานทุกคนได้					
5	ท่านจะกล่าวทักทายและยิ้มแย้มแจ่มใสกับพนักงานเสมอ					
6	ถ้าพนักงานบอกให้ท่านแก้ไขเอกสารที่ท่านนำมาท่านจะ แก้ไขให้ทันที					
7	ท่านจะฟังพนักงานอธิบายจนจบก่อนทุกครั้ง จึงจะถาม คำถาม					
8	ท่านจะยื่นบัตรประชาชนให้ พนักงานทุกครั้งเมื่อถูกร้องขอ					
9	ท่านจะแสดงสีหน้าไม่พอใจ เวลาที่ท่านรอคิวเป็นเวลานาน					
10	ท่านจะขอบขอบคุณกับพนักงานเสมอ					
11	ท่านมักไม่ค่อยเต็มใจให้พนักงานเสนอบริการต่าง ๆ ของ ธนาคาร					
12	ท่านจะมีความไว้วางใจในตัวพนักงาน					
13	ท่านไม่มีโอกาสได้พูดคุยกับพนักงาน					
14	ท่านจะนำของที่ระลึกมาให้พนักงานในเทศกาลต่าง ๆ					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามข้อมูลและวิธีแนะนำการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือของใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ					
2	ธนาคารมีเอกสาร แผ่นพับแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการแก่ ลูกค้าอย่างทั่วถึง					
3	ธนาคารบริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร แจกให้ลูกค้าโดยสม่ำเสมอ					
4	ธนาคารโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ					
5	ธนาคารแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้ทราบโดยตรง					
6	ป้ายแนะนำวิธีการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติอ่านแล้ว เข้าใจง่าย					
7	สื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ที่เชิญชวนให้ใช้บริการเครื่อง ฝากเงินอัตโนมัติ มีให้เห็นชัดเจน					
8	ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ที่หน้าจอเครื่องฝาก เงินอัตโนมัติดึงดูดความสนใจ					
9	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติจะมีขั้นตอนแนะนำวิธีการใช้แบบ เข้าใจง่ายในตัวเครื่อง					
10	แผ่นพับที่แจกผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติมีความน่าสนใจ					
11	ท่านรู้จักเครื่องฝากเงินอัตโนมัติจากพนักงาน					
12	แผ่นพับ เอกสาร วางไว้ในจุดที่เห็นได้ง่าย					
13	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติใช้ข้อความสื่อความหมายที่เข้าใจ ง่าย					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัญหาการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	<u>ปัญหาจากตัวเครื่อง</u> เวลาที่ท่านทำรายการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องจะหยุดทำงานระหว่างทำรายการ					
2	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติมักยัดบัตรในขณะที่ให้บริการ					
3	เมื่อฝากเงินสดเข้าเครื่องฝากอัตโนมัติแล้วเงินไม่เข้าบัญชีท่านในทันที					
4	บางครั้งที่ทำรายการเสร็จแล้ว ไปบันทึกรายการหรือสลิปไม่ออกจากเครื่อง					
5	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติเสียบ่อย					
6	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติมีประเภทของการให้บริการน้อยเกินไป (ใช้ฝากเงินสด และชำระค่าสินค้าและบริการเท่านั้น)					
7	ควรมีการออกแบบตัวเครื่องฝากเงินอัตโนมัติให้แตกต่างจากเครื่อง เอ ที เอ็ม					
8	ช่องที่รับธนบัตรเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมีขนาดเล็กมากเกินไป					
9	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติไม่สามารถรับธนบัตรได้ทุกประเภท					
10	การตรวจเช็คธนบัตรของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติยังทำงานล่าช้า					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	<u>ปัญหาจากผู้ให้บริการ</u>					
1	ท่านไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้เครื่องอย่างถูกต้อง					
2	ท่านมีความสับสนในการใช้เครื่องฝากอัตโนมัติในบางครั้ง					
3	ท่านมีความสับสนระหว่างตู้ เอ ที เอ็ม กับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					
4	ท่านยังไม่ยอมใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ยังติดอยู่กับการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์					
5	ท่านไม่มีความมั่นใจเวลาใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติทำรายการกลัวว่าจะกดข้อมูลต่าง ๆ ผิด					

ตาราง 3 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2 475	11	2 729
2	5 468	12	3 382
3	2 646	13	5 539
4	5 333	14	2 298
5	3 674	15	2 449
6	2 298	16	3 122
7	5 692	17	3 179
8	3 118	18	3 612
9	6 501	19	3 538
10	3 126	20	4 756

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 9287

ตาราง 4 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ
ของธนาคาร

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3 973	1	3 111
2	2 465	2	4 083
3	6 862	3	2 475
4	6 278	4	2 573
5	2 694	5	3 569
6	2 970	6	4 330
7	2 539	7	4 899
8	3 973	8	3 162
9	5 692	9	3 479
10	3 111	10	3 300
11	6 582	11	2 449
12	3 216	12	4 382
13	3 080		
14	3 674		

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 9502

ตาราง 5 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2 782	1	4 503
2	3 612	2	4 500
3	3 536	3	4 700
4	4 756	4	5 196
5	3 064	5	5 563
6	7 550	6	6 351
7	4 599	7	2 335
8	3 417	8	2 489
9	3 674	9	3 333
10	5 960	10	2 496
11	3 320	11	2 717
12	3 133	12	3 105
13	2 887	13	7 385
14	3 162	14	4 599
15	4 160		

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 9668

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามข้อมูลแนะนำบริการต่างๆ และวิธีการใช้
เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2 350	8	4 899
2	2 970	9	6 267
3	3 057	10	4 950
4	2 496	11	3 787
5	2 846	12	4 323
6	3 162	13	5 477
7	2 970		

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 9164

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาต่อการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3 980	11	5 477
2	2 294	12	3 184
3	3 795	13	2 465
4	5 196	14	4 756
5	6 124	15	4 621
6	3 000		
7	4 919		
8	2 846		
9	4 221		
10	4 323		

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 9116

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	รัตติมา ตราชู
วันเดือนปีเกิด	25 ตุลาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอ น้ำพอง จังหวัด ขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88/86 หมู่ที่ 8 หมู่บ้าน เสรษฐสิริ ถนน ปัญญา –รามอินทรา แขวง บางชัน เขต คลองสามวา กรุงเทพฯ 10500
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อำนวยการ 8
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขุมวิท 1
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527 – 2534	ประถมศึกษา โรงเรียน น้ำพอง อำเภอ น้ำพอง จังหวัด ขอนแก่น
พ.ศ. 2534 – 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน น้ำพองศึกษา อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2537 – 2540	อาชีวศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2540 – 2544	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2546 – 2548	ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ เอก จิตวิทยาการศึกษา (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ