

ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวสุนันทา ภัคดีโยธิน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.14
ส 81๕๑
ร. 3

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวสุนันทา ภัคดีโยธิน

21 เม.ย. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มีนาคม 2546

๕ 157116

สุนันทา ภักดีโยธิน. (2546). *ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและแยกเป็นสี่ด้านคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way Analysis of Variance)และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นดังนี้ ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและด้านบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้ำที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนลูกค้ำที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่ต่างกัน

OPINIONS OF CUSTOMERS TOWARD THE SERVICES OF
COMMERCIAL BANK, MUANG PHETCHABURI BRANCH

AN ABSTRACT

BY

MISS SUNUNTA PUKDEEYOTIN

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

March 2003

Sununta Pukdeeyotin. (2003). *Opinions of Customers Toward the Services of Commercial Bank, Muang Phetchaburi Branch*. Master project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Dr.Boonchird Pinyoanuntapong.

This study aimed to investigate opinions of customers toward services of commercial bank in Amphoe Muang, Changwat Phetchaburi as a whole and in each aspects of building, bank personnel, service, and public relations, and to compare those of opinion according to customers' sex, age, occupation, income, education level, and resident.

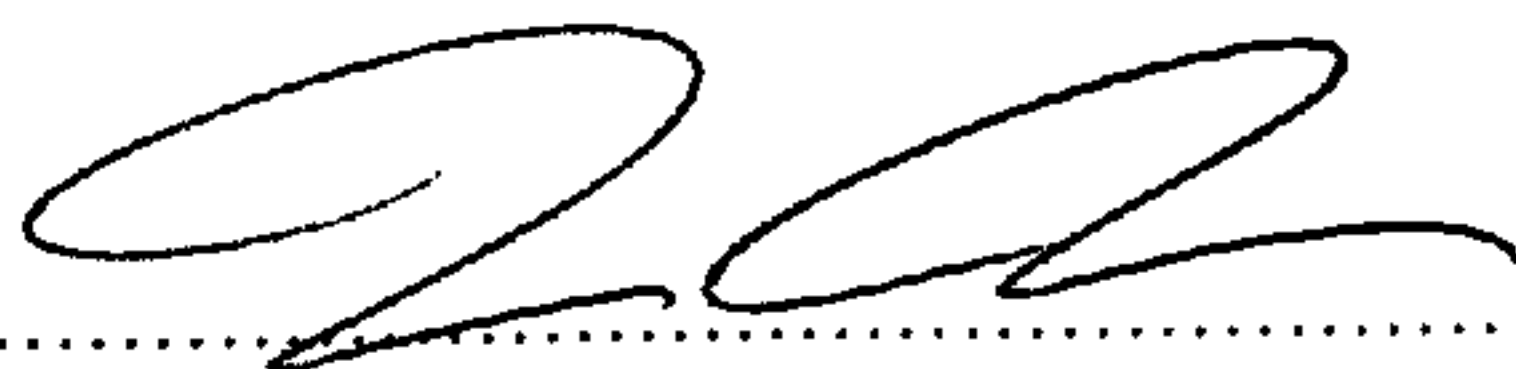
The subjects consisted of 450 customers who used the services in the commercial bank in Amphoe Muang, Changwat phetchaburi. Rating-scale questionnaire was administered and then data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way Analysis of Variance, and Tukey-Kramer test.

The results revealed that :

1. Opinions of customers toward the services of commercial bank in Amphoe Muang, Changwat Phetchaburi was at a high level as a whole and in each aspects.
2. When compared those of opinions according to customers with different sex, it was found that there was a significant difference at .01 level among those of opinions on building, bank personnel, and services and there was a significant difference at .05 level among those customers with different age as a whole and on building, whereas there was a significant difference at .01 level among those of opinions on bank personnel and services, and there was a significant difference at .05 level among those of customers with different income on building, whereas there was no significant difference among those of opinions by customers with different education level and resident.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



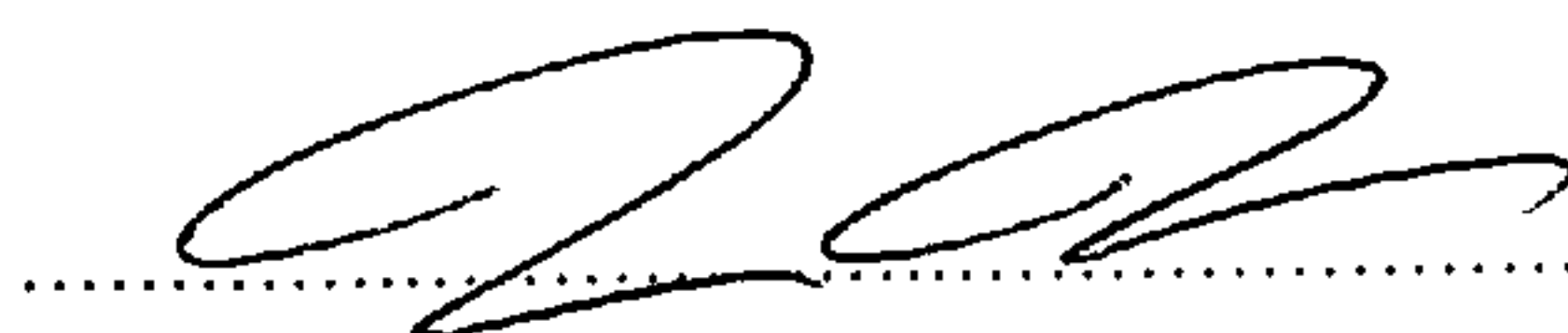
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย)

คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

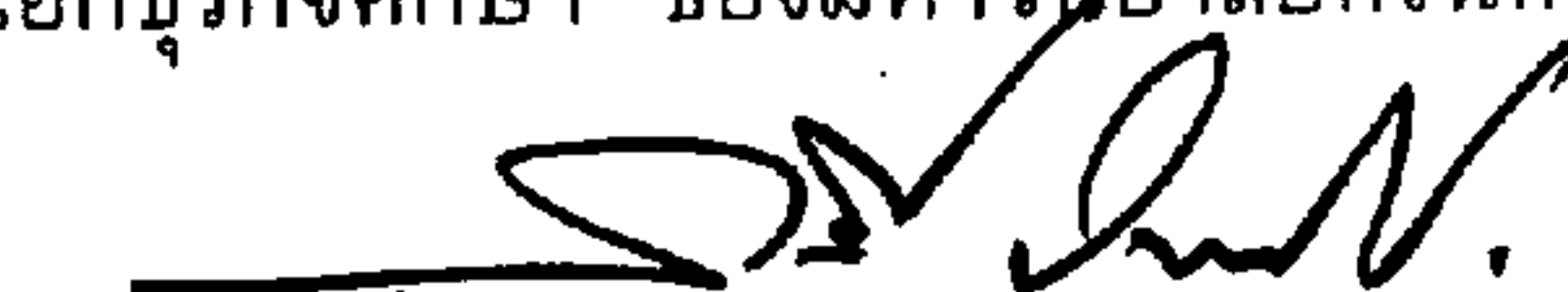


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธ์)



.....กรรมการ
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการ
ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่ได้ กรุณาให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขเป็นประโยชน์ต่อรายงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ภัทรา เรืองสินภิญญา ผู้จัดการมานพ สุภาพจน์ ที่ กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณพนักงาน ผู้ร่วมงาน และลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเพชรบุรี ทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ ที่ช่วยสนับสนุนและเป็นกำลังใจในทุก ๆ ด้านมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ ของบิดา มารดา บุรพคณาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนญาติพี่น้อง ที่ได้อบรม สั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดจนประสาทวิทยาการความรู้แก่ผู้วิจัยมาตลอด

สุนันทา ภัคติโยธิน

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
	สมมติฐานของการวิจัย	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับด้านความคิดเห็น.....	8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ	15
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์.....	28
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
3	วิธีดำเนินการวิจัย	47
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	72
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก	88
หาค่าร้อยละของแบบสอบถามที่มากที่สุดของระดับ 5.....	104
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	107

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานที่พักอาศัย	58
2	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน.....	60
3	ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ.....	61
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน เป็น รายข้อ	62
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านบริการ เป็นรายข้อ	63
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อ	64
7	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	65
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ.....	66
9	การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม เป็น รายคู่ จำแนกตามอายุ	67

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	68
11	การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	68
12	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	69
13	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	70
14	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	71
15	การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายคู่จำแนกตามรายได้.....	72
16	การค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานที่พักอาศัย.....	74
18	การหาร้อยละของแบบสอบถามที่มากที่สุดของระดับ 5	105

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินธุรกิจที่ปราศจากการแข่งขัน ย่อมนำมาซึ่งความอ่อนแอตั้งเช่นธนาคารพาณิชย์ในอดีตที่ดำเนินธุรกิจแบบเสือนอนกินมานานหลายชั่วอายุคนทำให้พัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์เชื่องช้า และไม่แข็งแกร่งใกล้เคียงกับนานาชาติประเทศ ถึงแม้ว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่หลายธนาคารจะเริ่มรีเ็นจิเนียริง (Re-engineering) ขนานใหญ่ ไปแล้วบ้างตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ภายหลังจากที่ประเทศไทยเริ่มเปิดเสรีทางการเงินด้วยการเปิดรับพันธะข้อ 8. ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2533 แล้วก็ตามแต่ธนาคารพาณิชย์ไทยก็ยังไม่พร้อมและมั่นคงเพียงพอต่อการต้านกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมหาศาลทั้งในด้านธุรกิจธนาคารพาณิชย์และโดยส่วนรวมของประเทศไทยที่ต้องร่วมกันแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPL) จำนวนมากจากวิกฤติเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 ภายหลังจากการเปิดเสรีทางการเงินในการทำธุรกรรมวิเทศกิจได้ไม่นาน และผลพวงในครั้งนี ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงจากกระแสทุนต่างชาติที่ไหลป่าเข้ามาจำนวนมากในช่วง 2-3 ปีนี้ ยิ่งซ้ำเติมให้การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นไปด้วยความยากลำบากต่างจากอดีตอย่างสิ้นเชิง อย่างไรก็ตามอีกมุมมองหนึ่ง การแข่งขันที่รุนแรงก็เป็นตัวกระตุ้นให้ ธนาคารพาณิชย์ปรับตัวได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนาที่เด่นชัดและที่สำคัญมีความแข็งแกร่งขึ้นเทียบเท่านานาชาติประเทศภายในช่วงเวลาเพียงไม่กี่ปี และที่ยิ่งไปกว่านั้น การแข่งขันของสถาบันการเงินยังเป็นผลดีแก่ลูกค้า ทำให้มีทางเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพในราคาที่ยุติธรรมดีกว่าในอดีตที่ผ่านมาอย่างมาก แต่เหนือสิ่งอื่นใดที่ทุกคนตระหนักก็คือ การแข่งขันที่เกิดขึ้นเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของความรุนแรงในขณะนี้ภาวะเศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัว หากเมื่อใดที่ภาวะเศรษฐกิจฟื้นตัวขึ้นและประเทศไทยต้องเปิดเสรีทางการเงินเต็มรูปแบบตามเงื่อนไขขององค์การค้าโลก(WTO) การแข่งขันจะทวีความรุนแรงขึ้นอีกหลายเท่าทวีคูณ และหากธนาคารพาณิชย์ใดๆไม่มีความพร้อมก็อาจจะถูกลบหายไปจากระบบ โดยเฉพาะธนาคารทุนคนไทยอาจมีให้เห็นน้อยลงก็เป็นได้ เพราะศักยภาพในการแข่งขันสู้ต่างชาติไม่ได้ ทั้งด้านเงินทุน การบริหาร จัดการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ไม่เว้นแม้แต่ด้านเครือข่ายสาขาที่เคยเป็นข้อได้เปรียบเพียงอย่างเดียวของธนาคารไทย ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาแทน(รายงานเศรษฐกิจธนาคารกรุงไทย พศจิกายน. 2544)

อย่างไรก็ตาม การสร้างจิตสำนึกให้ลูกค้านิยมไทย และการอาศัยความร่วมมือระหว่างธนาคารของคนไทยด้วยกันเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่ด้อยไปกว่าธนาคารต่างชาติ จะทำให้ธนาคารของคนไทยยังคงยืนหยัดดำรงอยู่ได้ตลอดไป ท่ามกลางกระแสการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ(รายงานเศรษฐกิจธนาคารกรุงไทย พฤศจิกายน 2544)

ธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ โดยเฉพาะโลกที่ไร้พรมแดนนี้ ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจดังกล่าวได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างรุนแรง และนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่สำคัญ ๆ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพการแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า แหล่งสินค้าและบริการ วัตถุดิบ ฯลฯ ภาวะแวดล้อมดังกล่าวมีอิทธิพล มีอำนาจมีขอบเขตกว้างขวางที่ธุรกิจไม่อาจจะควบคุมแก้ไขได้โดยง่าย บางช่วงเวลาสิ่งแวดล้อมอาจเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ เช่น การมีสภาพเศรษฐกิจที่ดี เจริญเติบโต การมีสภาพสังคมและการเมืองที่สงบมั่นคง มีการแข่งขันทางธุรกิจทั้งจากภายในประเทศและจากต่างประเทศ โดยเหตุที่สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจเป็นสิ่งที่มิมีอิทธิพลต่อธุรกิจ แต่ธุรกิจไม่สามารถจะควบคุมได้ และที่สำคัญที่สุด สิ่งแวดล้อมเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ธนาคารจะต้องรีบปรับปรุงธุรกิจหรือองค์กรของตน ให้มีสภาพเหมาะสมสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมอันจะยังผลให้ธุรกิจธนาคารอยู่รอดและเกิดความเสียหายน้อยที่สุด หากธนาคารสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมย่อมถือว่าธุรกิจนั้นมีความเป็นเลิศ (สารจากประธานกรรมการ :<http://www.ktb.co.th/thai/about>)

โดยทั่วไปธนาคารสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้โดยการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยภายในที่ควบคุมได้ของธุรกิจธนาคารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกได้หลายประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ การจัดองค์กร ระบบงาน เทคโนโลยี ให้สอดคล้องและเหมาะสมกลมกลืน แต่การปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ในธนาคาร หากพิจารณาให้รอบคอบลึกซึ้งแล้ว จะพบความจริงว่า การแก้ไขปรับปรุงปัจจัยใดก็ตามจะไร้ความหมายอย่างสิ้นเชิง หากธนาคารมิได้มีการพัฒนาพนักงาน ธนาคารตระหนักดีว่าพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ จึงเร่งพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของพนักงานโดยเน้นการฝึกทักษะ เพิ่มพูนความรู้พนักงานในทุกระดับพร้อมกับปรับปรุงระบบงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจในการทำงานอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายสูงสุดของธนาคารคือการตอบสนองความต้องการทางการเงินของทุกกลุ่มลูกค้าเป็นสื่อกลางในการอำนวยความสะดวกด้านการบริหารการเงินของหน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยยึดการบริหารจัดการที่ดีมีคุณธรรม ความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของลูกค้าและธนาคารตลอดจนผู้ถือหุ้นและพนักงาน(สารจากประธานกรรมการ :<http://www.ktb.co.th/thai/about>)

จะเห็นได้ว่า องค์กรหรือธนาคารพาณิชย์ใดก็ตามที่จะอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไปได้นั้น ต้องพร้อมในเรื่องของการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม

ดังนั้น ลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ไทยจะต้องนำมาเป็นจุดประสงค์ใหญ่ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านคุณภาพงาน ด้านพัฒนาอาคารสถานที่ ด้านพนักงานคือบุคลากร ด้านบริการที่ได้รับ ด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นหลัก トラบใดที่ธุรกิจธนาคารยังอยู่ในสภาพของการแข่งขันอย่างรุนแรงเช่นนี้ ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยซึ่งประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลและของเอกชน ดำเนินการรีเ็นจิเนียริง (Re-engineering) ไปแล้วบ้างและยังไม่ได้รีเ็นจิเนียริง (Re-engineering) บ้าง มีธนาคารอยู่หลายสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ซึ่งเป็นธนาคารคู่แข่งกัน นั่นก็หมายความว่า ลูกค้าผู้มีสิทธิ์เลือกใช้บริการของธนาคารใดก็ได้ ซึ่งลูกค้าจะตัดสินใจจากความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าเอง ดังนั้นการให้บริการและการต้อนรับของพนักงานธนาคารพาณิชย์แต่ละสาขาธนาคารจะเป็นข้อมูลหนึ่งในการตัดสินใจของลูกค้าได้ดีที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งแยกเป็นความมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรต่อไปนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. รายได้
5. ระดับการศึกษา
6. สถานที่พักอาศัย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับธนาคารได้ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการให้ตรงความต้องการมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร พาณิश्य ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในเวลา 10 วันทำการ ณ. ที่ทำการสาขาหน้าเคาน์เตอร์ รวมจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ 4,500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร พาณิश्य ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งได้รับการสุ่มแบบเจาะจง โดยแจกแบบสอบถาม รวม 10 วันทำการจันทร์-ศุกร์ จำนวน 450 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ดังต่อไปนี้

1.1 เพศ จำแนกเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ จำแนกเป็น

1.2.1 อายุต่ำกว่า 21 ปี

1.2.2 อายุ 21 – 35 ปี

1.2.3 อายุ 36 ปีขึ้นไป

1.3 อาชีพ จำแนกเป็น

1.3.1 ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.3.2 พ่อค้าและประชาชนทั่วไป

1.4 รายได้ จำแนกเป็น

1.4.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

1.4.2 10,001. - 20,000 บาท

1.4.3 20,001. - 30,000 บาท

1.4.4 มากกว่า 30,000 บาท

1.5 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

1.5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.5.2 ปริญญาตรี

1.5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.6 สถานที่พักอาศัย จำแนกเป็น

1.6.1 อยู่ในเขตเทศบาล

1.6.2อยู่นอกเขตเทศบาล

2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของลูกค้าแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน ความสะอาด เรียบร้อยของอาคารเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสาขามีความเหมาะสม การจัดตกแต่งภายในและบริเวณภายนอกอาคารสถานที่ให้สวยงาม รวมถึงบรรยากาศภายในอาคาร ความปลอดภัยในที่มีการเข้ามาใช้บริการ ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของสาขา ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่ออาคารสถานที่ของสาขาธนาคาร เกี่ยวกับอาคารสถานที่มีความน่าเชื่อถือ มีบรรยากาศที่ดี การจัดที่นั่งสำหรับการรอรับบริการอย่างเหมาะสม มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการจัดตั้งเทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย

1.2 ด้านพนักงาน หมายถึง ความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน ด้วยความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้า ความรวดเร็วในการบริการ ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการบริการ ความมีกิริยามารยาทและอัธยาศัยไมตรีของพนักงานสาขา ความซื่อสัตย์สุจริตต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ความสามารถในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการลูกค้าให้รู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อตัวพนักงาน รวมทั้งบุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง การรับโทรศัพท์ การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ความรู้ความสามารถในการให้บริการ การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า และการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ด้านบริการ หมายถึง ความคิดเห็นต่อการบริการเกี่ยวกับการได้รับการบริการ ความสะดวกในการฝาก-การถอน และการมีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม ในการจัดจำนวนพนักงานแนะนำลูกค้าและบริการลูกค้าได้เพียงพอกับการที่ลูกค้ามาติดต่อ และบริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับหมายเลขคิว การมาก่อน – มาหลัง การได้รับความประทับใจต่อความสะดวก เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ การใช้ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการ การติดตามเอาใจใส่งานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การให้บริการตามคิว แก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เวลาเปิดและปิดทำการ ของธนาคาร การแจ้งระยะเวลาดำเนินการให้ลูกค้าทราบ ความถูกต้องในการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการด้วยความสะดวกที่มารับบริการ มีอุปกรณ์ เช่น สลิปใบฝาก - ใบถอน เครื่องมือเครื่องใช้ได้แก่ปากกา และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

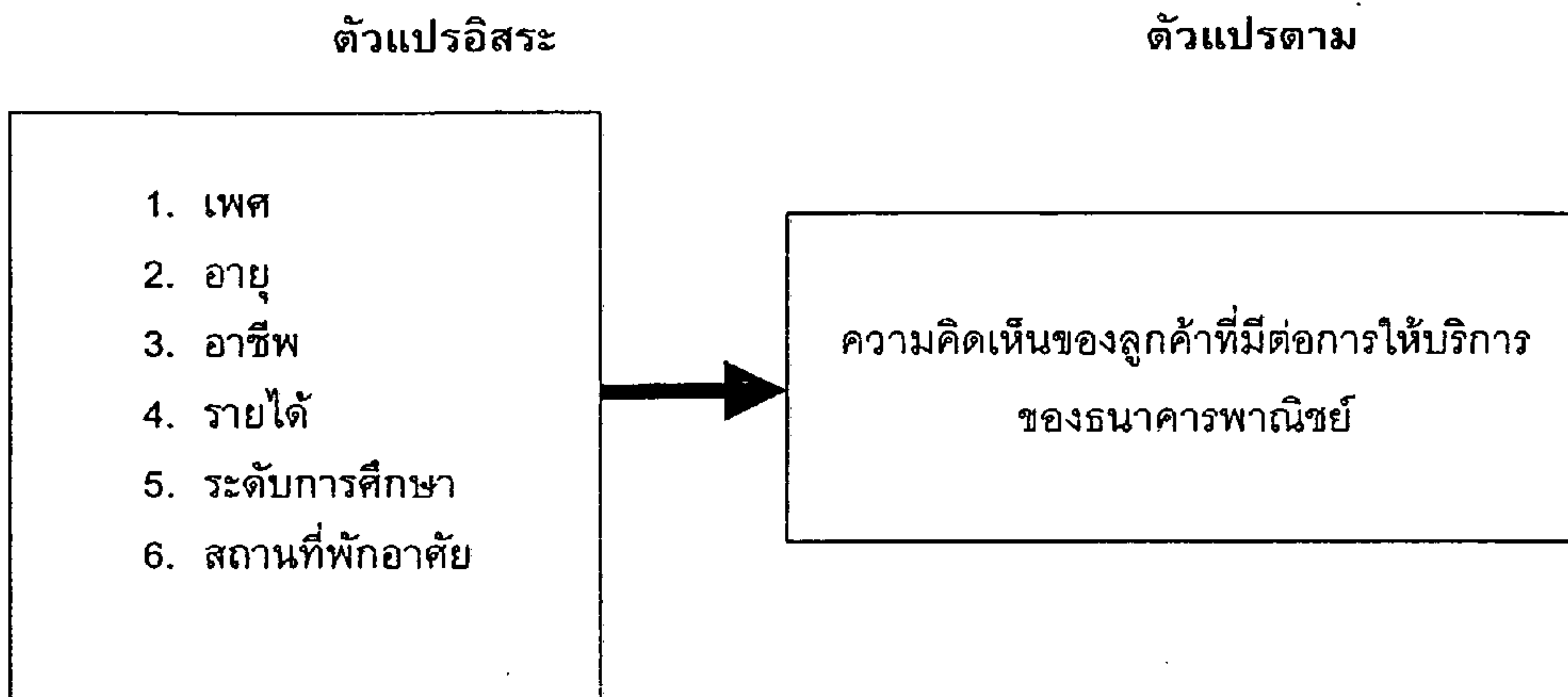
1.4 งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี การได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ การจัดรูปแบบการให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย มีความน่าสนใจและการแจ้งบริการใหม่ๆ มีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารข้อมูลของธนาคาร ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้า บอร์ดข่าวสารของธนาคาร อย่างเหมาะสมเพียงพอ การบริการตอบข้อสงสัยและปัญหาของลูกค้า โดยผ่านพนักงานโดยตรงและทางโทรศัพท์

2. ลูกค้า หมายถึง คนหรือบุคคลผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ข้าราชการ ครู สำนักงานศึกษา ตำรวจ ทหาร พนักงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าฯ ประปาฯ โทรศัพท์ฯ พ่อค้า ห้างสรรพสินค้าและประชาชนทั่วไป นิสิต นักศึกษา เกษตรกร ที่มาใช้บริการ ประกอบ ด้วย ฝากเงิน ถอนเงิน กู้ยืมเงิน ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ฯลฯ กับธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

3. ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ดำเนินกิจการด้านธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ตั้งอยู่ถนนสุนทรวิจิตรชัย ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76000 เป็นสาขาที่ปฏิบัติงานทั้งในระบบรีเ็นจิเนียริง (Re-engineering)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อ การมาใช้บริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความคิดเห็น
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขาเพชรบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความคิดเห็น

1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ(2520 :13) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกด้านเจตคติอย่างหนึ่ง แต่การลงความคิดเห็นนั้นมักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

✓ สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ (2540 : 104) กล่าวว่า เป็นการยากที่จะแยกความคิดเห็น และเจตคติ ออกจากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายกันแต่ลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนเจตคติ

ฮอร์นบี และคนอื่นๆ (Hornby and others. 1968:682) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้ที่อันแท้จริง ความคิดเห็นคือ ความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

✓ พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster. 1973 : 399) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้ที่อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่ใจ ความคิดเห็นคือความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงตามที่คิดไว้

✓ พจนานุกรมทางการศึกษา(1973: 399) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความคิด ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้จากการพิสูจน์ การ ชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

✗ ลาวัญย์ จักรานวัฒน์ (2540 : 9) จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่างๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะ พิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูดการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจจะ มีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

การศึกษาความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของแต่ละบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการต่างๆหรือการ เปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้แนวทางการดำเนินงานต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความเรียบร้อย

1.3 การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ท เสนอความ คิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการคือ (ศักดิ์ สุนทรเสนี. 2531 : 4)

1.3.1 กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน อื่นๆ

1.3.2 ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆแล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็น ของตัวเอง ดังนั้น ความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ และความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น

1.3.3 การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการ เลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่น ๆ

1.3.4 อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคม ที่ตนอาศัยตามสภาพแวดล้อม เช่นความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

1.4 ความต้องการ (Needs)

พงษ์พันธ์ พงษ์โกษา (144-148) ความต้องการเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เพราะในชีวิตของคนเรานั้นจะต้องมีการดิ้นรนเพื่อหาทางตอบสนองความต้องการต่างๆ ที่เกิดขึ้น และทิศทางของพฤติกรรมก็จะถูกกำหนดโดยแรงผลักดันของความต้องการที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

1.5 แนวความคิด ทฤษฎีด้านความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow 's Hierarchy of Needs)

Maslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งเป็นจิตวิทยา สังกัดอยู่ในกลุ่มมนุษยนิยม เป็นผู้หนึ่งที่ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ และพบว่าความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง และมนุษย์ทุกคนก็พยายามหาทางที่จะสนองความต้องการของตนเอง ทั้งสิ้น Maslow ได้นำความต้องการของมนุษย์มาจัดเรียงลำดับขั้นโดยได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์เรานั้นสามารถจะเรียงลำดับขั้นตอนได้ตามความสำคัญ และขั้นตอนของความต้องการเหล่านี้สามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วคนเราก็จะให้ความสนใจกับความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป โดยมาสโลว์เริ่มต้นจากความต้องการขั้นมูลฐานได้แก่ ความต้องการทางกาย (Physiological Need) เรื่อยไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะเกิดความตระหนักแก่ในตนเอง (Need for Self-Actualization) ไปจนถึงขั้นความต้องการทางด้านสุนทรีย์ (Aesthetic Need) เขียนเป็นรูปพีระมิดแห่งความต้องการ และอธิบายแต่ละขั้นได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นของชีวิต ได้แก่ ความต้องการตอบสนองความหิว ความกระหาย ความเหนื่อย การขับถ่าย เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ (Sex) ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการพื้นฐานของสิ่งมีชีวิตทุกชนิดตามความคิดของมาสโลว์นั้น ความต้องการทางกายที่ว่านี้จะ “สำคัญที่สุด” ต่อสัตว์ทั้งหลาย แต่สำหรับมนุษย์แล้ว แม้จะจำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่ ถ้าขาดจะทำให้ถึงตาย แต่ก็มีอย่างอื่นที่มนุษย์ให้ความสำคัญกว่า

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการของคนเราที่จะพยายามหลีกเลี่ยงภัยอันตรายทั้งปวง ความเจ็บปวดทรมาน ความผิดหวังต่างๆ ดังนั้นองค์การทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งของภาครัฐบาลหรือเอกชน จึงได้จัดตั้งงานสวัสดิการต่างๆขึ้น เพื่อให้พนักงานมั่นใจว่า ในยามที่ตนเองหรือครอบครัว เจ็บป่วย ก็ยังมีผู้คอยให้ความช่วยเหลือในเรื่องการรักษาพยาบาล มีการประกันชีวิตให้ มีการประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ในขณะที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้คนเราทำงานด้วยความสบายใจมากขึ้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ(Love and Belonging Needs) เป็นความปรารถนาของคนเราที่ต้องการจะผูกพันกับบุคคลอื่น ปรารถนาที่จะได้รับ ความรัก ความเอาใจใส่ เอื้ออาทรจากผู้อื่น สำหรับบุคคลที่รู้สึกตนว่าขาดความรักมาตั้งแต่เด็กนั้น เมื่อโตขึ้นก็อาจกลายเป็นคนที่รักตนเอง พฤติกรรมของคนพวกนี้ ที่แสดงออกจึงค่อนข้างจะไม่สมดุลง่าย บางครั้งอาจเห็นแก่ตัวจนเกินไป แต่บางครั้งก็พยายามเอาใจผู้อื่นมากเกินไปเพื่อให้ผู้อื่นมารักเรา เพื่อเป็นการเติมในสิ่งที่ตนเองรู้สึกว่าขาดแคลน บางครั้งก็อาจแสดงความก้าวร้าวออกมา หรือเห็นผู้อื่นเป็นศัตรูไปหมด โดยพยายามจะแสดงออก เพื่อเป็นการเรียกร้องความสนใจ ดังนั้น คนเราจึงควรหัดที่จะเป็นฝ่ายให้ความรักแก่ผู้อื่น และในเวลาเดียวกันก็ยอมตนเป็นที่รักของผู้อื่นไปด้วย หรือรู้จักรับความรักที่ผู้อื่นมอบให้ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ

ขั้นที่ 4 ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับ และยกย่องว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความเก่งกล้าสามารถ มีคุณค่า เป็นคนสำคัญ ได้แก่ ความอยากมีหน้ามีตา มีชื่อเสียง มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดังเหมือนคนอื่น ความต้องการด้านนี้จะสะท้อนให้เห็นได้ จากการที่บุคคลจะรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อได้เกียรติยศ ชื่อเสียง และจากการที่คนเราตั้งเป้าหมายชีวิต ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่สูง ที่ดี เป็นเป้าหมายที่ทำให้มีหน้ามีตา มีเกียรติในสายตาผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง(Need for Self -Actualization) ได้แก่ การอยากรู้ความคิดของผู้อื่นที่มีตัวตน อยากรู้ว่าตนเองสามารถแค่ไหน มีคุณสมบัติอย่างไร และมีวิธีอย่างไรได้บ้างที่จะพัฒนาตน ความต้องการขั้นที่ 5 นี้ เป็นที่สนใจกันมากที่สุด และนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมเชื่อว่าความต้องการด้านนี้จะไม่มีพลังผลักดันต่อพฤติกรรมของบุคคลเลย หากความต้องการที่ผ่านๆมา ไม่ได้รับการตอบสนอง

ขั้นที่ 6 ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ (Desire to know and Understand) เป็นความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้ เพื่อเข้าใจสิ่งต่างๆของชีวิต ซึ่งเป็นความพึงพอใจของงานตลอดจนความปรารถนา ที่จะแสวงหาสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ชีวิต

ขั้นที่ 7 ความต้องการทางด้านสุนทรียะ (Aesthetic Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ในเรื่องความรู้สึกซาบซึ้งเกี่ยวกับงานด้านศิลปะ ความงาม ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจรรโลงใจของคนเรา

1.6 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

เฮอริเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 60 – 63) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งเกิดจากความเชื่อว่าเงิน ไม่ใช่เป็นปัจจัยที่สำคัญเพียงปัจจัยเดียวที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากจะทำงาน เขาได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีความ

สัมพันธ์กับความรู้สึกชอบหรือมีความสุขในการทำงาน ซึ่งเขาเรียกว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้น่าจะเกิดจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน และเขาได้แบ่งองค์ประกอบเหล่านั้นออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจำจูน เป็นสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ ในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตหรือขีดความสามารถในการทำงานของคนงาน แต่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวประกอบที่ป้องกันการสูญเสีย ในการปฏิบัติงานของคนงาน ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจำจูนไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนภายในองค์กร แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยจำจูน ได้แก่

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

2. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ หรือเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน ปัจจัยนี้จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ จะเป็นตัวจูงใจให้คนเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

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

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland

วราพรรณ สันทิสนะโชค (2540 : 16) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับพลังที่มีอยู่ภายในบุคคล คือ แรงจูงใจที่ได้รับบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง McClelland ได้ทำการวิจัยและพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักอาชีพอื่น ๆ ได้รับแรงจูงใจสูงกว่าระดับธรรมดา นักธุรกิจที่แรงจูงใจและประสบความสำเร็จ ไม่เพียงแต่ต้องการกำไรเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการสูงเพื่อผลสำเร็จ แต่กำไรอาจเป็นเพียงเครื่องวัดว่าการปฏิบัติงานปฏิบัติได้ดีอย่างไร

McClelland ได้แนะนำบุคคลที่มีความต้องการสูงในการที่ได้รับความสำเร็จ ต้องประกอบด้วย ลักษณะบางประการ ที่ทำให้เขาทำงานดีกว่าในบางโอกาส และดีกว่าคนอื่น ลักษณะที่ทำให้ ได้รับความสำเร็จมีดังนี้

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

แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อพวกเขา โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า ถ้าหาก บุคคลไม่มีความรับผิดชอบด้วยตนเองแล้ว จะได้รับความพอใจน้อยต่อการได้รับความสำเร็จและ เป้าหมายที่ได้รับ โดยการปฏิบัติงานค่อนข้างยาก แต่เขาก็พยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จเพื่อตัว ของเขา แต่ถ้าเขาทำงานง่าย และได้รับความสำเร็จเขาจะได้รับความพอใจเพียงนิดหน่อยเท่านั้น โดยการทำงานที่ยากลำบากเท่านั้น จึงถือว่า ได้รับความสำเร็จ ถ้าหากปราศจากการทบทวนตรวจสอบดูแล้ว เขาก็จะไม่รู้ว่าการที่เขาทำไปนั้นผิดหรือถูก เพราะฉะนั้น เขาชอบที่จะ ทำงานที่ดีที่สุด คือ สามารถตรวจสอบได้ว่า นักธุรกิจที่ได้รับความสำเร็จไม่ได้สนใจต่อกำไร เพื่อตนเองเท่านั้น แต่เป็นเครื่องวัดความสำเร็จ โดยนิยมชมชอบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อพวกเขา

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McGregor

วราพรรณ สันทิสนะโชค (2540 : 16 – 17) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจว่ามีอยู่ 2 วิธี คือ แรงจูงใจภายในที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการของเขา ความปรารถนา และความอยากอื่น ๆ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก คือ สาเหตุที่ทำให้ เกิดความพอใจจากภายนอก คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายของบริษัท การยอมรับ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นสภาวะที่เกิดขึ้นทั้งภายในและ ภายนอก เช่น ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ผู้จัดการมีความเข้าใจเกี่ยวกับ ธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ และได้ตั้งทฤษฎีธรรมชาติของคนออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ทฤษฎี x มีลักษณะดังนี้

- 4.1.1 ตามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีกหรืออู้งาน
- 4.1.2 เพราะนิสัยคนไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม แนะแนวและมีบทลงโทษไว้ เพื่อให้พวกเขา มีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ
- 4.1.3 คนทั่ว ๆ ไป ชอบมีผู้นำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แทนไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

4.2 ทฤษฎี Y นั้น McGregor ให้ข้อสันนิษฐานว่าจะเพิ่มแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทฤษฎี Y มีดังนี้

4.2.1 การใช้พลังทางกายและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่น และการพักผ่อน

4.2.2 การควบคุมภายนอกและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายาม เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

4.2.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้น ทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ

4.2.4 สภาพของคนทั่ว ๆ ไป เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงพอแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้นเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย

4.2.5 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การจะต้องเปิดเผยกว้างขวาง ไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน

4.2.6 ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

5. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Sigmund Freud

อารี พันธุ์ณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการทำงานของโครงสร้างของจิต 3 ระบบ คือ Id Ego Superego ถ้าจิต 3 ระบบ ทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงออกมาอย่างเหมาะสม บุคคลจะมีสุขภาพจิตดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตน แต่ถ้าโครงสร้างจิตทั้ง 3 ระบบ ทำงานไม่สอดคล้องกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

6. ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ของ Carl Jung

อารี พันธุ์ณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า นอกจากภาวะจิตไร้สำนึกของบุคคลแล้ว มนุษย์ยังจะมีภาวะจิตไร้สำนึกรวม ซึ่งหมายถึง ความทรงจำที่มนุษย์ได้สะสมมาตลอดระยะเวลาอันยาวนาน เรียกว่า อาร์คีไทป์ (Archetyped) ซึ่งเป็นผลสะท้อนของความรู้และความฉลาด ซึ่งบุคคลได้รับมาจากบรรพบุรุษ

7. ทฤษฎีจิตวิทยาส่วนบุคคลของ Alfred Adler

อารี พันธุ์ณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จที่จะบรรลุศักยภาพแห่งตน แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในหลายด้าน จึงทำให้บางคนบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ภูมิใจ มีบุคลิกภาพที่ดีและมั่นคง แต่บางคนไม่

ประสบผลสำเร็จในชีวิต หรือน้อยกว่าที่คิดไว้ มักเกิดรู้สึกมีปมด้อย ท้อแท้ใจ บุคลิกภาพไม่ดี ขาดความมั่นคง

8. ทฤษฎีลักษณะนิสัยของ Allport Gordon

อาร์ พันธ์มณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า ไม่มีอะไรที่จะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของบุคคลได้ดีเท่ากับลักษณะนิสัย การทำงานของลักษณะนิสัยที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นตัวกำหนดแนวโน้มในการตอบสนองและสิ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมที่จะกระทำต่อมาของบุคคล

9. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Sullivan

อาร์ พันธ์มณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม คือ ถ้อยทีถ้อยอาศัยระหว่างบุคคลกับโลกภายนอก มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ ความพอใจและความปลอดภัย ดังนั้นมนุษย์จึงปรารถนาความอบอุ่นใจเป็นสำคัญ จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันขึ้น

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการและแรงจูงใจที่แตกต่างกันออกไปและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด อีกทั้ง บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล ล้วนมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันและลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ที่แตกต่างกัน จึงมีความละเอียดอ่อนมาก เนื่องจากเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ สิ่งใดถ้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของธนาคารแล้ว ธนาคารจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด และคำนึงถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวให้มาก แล้วพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการ

2.1 ความสำคัญของการให้บริการ

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

การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่

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

วิจิตร อาวะกุล (2521 : 56) การบริการ คือการให้การต้อนรับช่วยเหลืออย่างจริงใจ เต็มใจ สร้างความประทับใจ พอใจให้แก่ผู้มาติดต่อ ทำให้ผู้มาติดต่ออยากมาติดต่ออีก เป็นการแสดงความเอื้อเฟื้อ ความกรุณา ความเอาใจใส่ ในตัวผู้มาติดต่อพยายามช่วยเหลือให้ได้ รับความสะดวกแม้บางอย่างจะมีใช้หน้าที่โดยตรง แต่ก็ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถ ช่วยเหลือได้

มิลเลตต์(ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 15-20 ;อ้างอิงจาก Millett. 1954 : 937-400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการ ให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐ จะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ ฐานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างถูกต้องแม่นยำ (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลา เป็นการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่พอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลารอนานเกินไปของผู้มาใช้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) นอกจากการให้บริการในสถานที่ทำการแล้ว ยังต้องออกเยี่ยมลูกค้าถึงบ้าน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลชน ชนาพงศ์ธร(ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ 2538; อ้างอิงจาก กุลชน ชนาพงศ์ธร : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างๆ จากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

เวอมา (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 15-16 ; อ้างอิงจาก Verma. n.d.) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และ Panchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวบเบอร์ (Weber. 1966:340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า *Sine Ira Et Studio* กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2521) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

เวอมา (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 15-16 ; อ้างอิงจาก Verma. n.d.) ได้พิจารณา การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบ การให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลการได้เป็นไปตาม แบบแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการ พิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการ บริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะ ช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูล ป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จัง วัง (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538; อ้างอิงจาก In Joung Wang. n.d.) ได้พิจารณา การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่อง ที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อ ให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

4. ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความ หมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทาง ที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

อมร รัชสัทย์ (2525 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

แคทและดาเนต (อัญชลี เหล่าจิตพิงค์. 2524 ; อ้างอิงจาก Katz and Danet. n.d.) ได้ศึกษาการบริการประชาชน และได้นำเสนอหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐบาลประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน(Specificity)เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การบริการควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบสวนเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากเป็นการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

2.2 หลักสำคัญในการให้บริการ

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

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ ดังนี้
 - 1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการบริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาคือช่วยเหลือ
 - 1.2 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “ สวัสดีครับ มีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ ” “ สวัสดีค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ ” “ เชิญตามสบายนะคะครับ หากสงสัยสามารถสอบถามพนักงานได้นะครับ ” ฯลฯ
 - 1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หยุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการนั้น หมายถึง ความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกจากภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้มให้เรา พยักหน้าให้เรา ฯลฯ

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

1.4.1 ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี

1.4.2 ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ

1.4.3 อยากได้โดยมีการลัดคิวคนอื่น

1.4.4 ต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบาย ไม่ต้องออกแรงมาก

1.4.5 ชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

1.4.6 ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ

1.4.7 ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้

1.4.8 ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ

1.4.9 ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ

1.4.10 ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่าย และทันเวลา

1.4.11 ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตน หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้น

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูดการติดต่อทางคำพูดที่ดีนั้น จึงขอแนะนำหลักในการปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ให้ใช้คำสุภาพ คือ ให้ฝึกให้คำสุภาพจนเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น

2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า หรือต่อหน้าแขก

2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับลูกค้า

2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าลูกค้า

2.5 หน้าทีการบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด

2.6 อย่าตอบห้วน ๆ กับลูกค้าหรือตอบว่า “ผมไม่ทราบว่าจะตอบคุณได้อย่างไร”

2.7 อย่าทะเลาะกับลูกค้า

2.8 อย่าหัวเราะเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา

2.9 จงมองหน้าลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ

2.10 พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดออกนอกเรื่องราว

2.11 พูดจาภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟังด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

2.12 คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง

2.13 พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน

2.14 ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน

2.15 เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูดและผู้มาติดต่อ

2.16 ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา

2.17 ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้

เช่น เรื่อง การเมือง ศาสนา สถาบันต่าง ๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ

2.18 พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง

2.19 ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล

2.20 ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

2.21 การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดี

ด้วย

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

3.1 การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมต่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรง แข็งขัน แต่ไม่แข็งกระด้าง รู้จักไปมา ลาไหว

3.2 การรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงาน ด้านบริการ อย่าอารมณ์เสื่อง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

3.3 ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็น การลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการระมัดระวัง และมีการสำรวจกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

3.4 ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

3.5 ยอมรับคำตำหนิตาม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้น เป็นการกระทำ หรือการติเพื่อมิใช่ติเพื่อการทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ดังมีผู้ เคยกล่าวว่า ข้อบกพร่องนั้นเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ ผู้ที่สามารถชี้ข้อบกพร่องให้เราเห็นหรือรู้ ได้ ก็เหมือนกับคนนั้นชี้ขุมทรัพย์ให้แก่เรา

3.6 จงตั้งใจฟังลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดคอ อย่าขัดจังหวะ โบราณ กล่าวว่า ขัดถ้วยขัดชามเป็นเงางาม แต่การขัดผล (ประโยชน์) คือ การทะเลาะวิวาท

3.7 การกล่าวขอภัย ให้ชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3.8 ขอบคุณลูกค้า ในโอกาสอันควร

การแสดงออกที่ไม่ควรทำ คือ

1. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างลูกค้า
2. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากลูกค้า
3. ลูกค้าเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล
4. กระเช้าเข้าหาลูกค้า หรือเล่นกับเพื่อน ๆ ต่อหน้าลูกค้า
5. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าลูกค้า เช่น เล่นเกมส์กด ถักผ้าคลุมโต๊ะ
6. หลีกเลียงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับลูกค้า
7. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าลูกค้า

4. การมีความรับผิดชอบ สูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

4.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป

4.2 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัยสิ่งที่แสดงถึง "ความสะดวก" ในที่บริการ คือ

4.2.1 มีการกำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ ที่ชัดเจน

4.2.2 มีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ

4.2.3 มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดย ยึดหลัก คุณภาพและประสิทธิภาพ

4.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด บัด กวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจ อยู่เสมอ ความ สะอาดรวมถึง การมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าพอเพียง ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาด และอยู่ใน สภาพที่ดี

4.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานอยู่ในสภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

4.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

การมีความรับผิดชอบของผู้ให้บริการนั้น จะขอกล่าวถึงข้อปลีกย่อยในบางส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการที่แสดงถึงความรับผิดชอบเพิ่มเติมดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักหน้าที่ของตนว่าจะต้องทำอะไร ให้ใคร เพื่ออะไร และอย่างไร

2. ผู้ให้บริการควรมีจิตใจที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ

3. ผู้ให้บริการจะต้องตั้งใจทำหน้าที่ของตน

4. จงรักษาเวลาและปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามกำหนด

5. โทรศัพท์ แจ้งลูกค้าเมื่องานเสร็จ

6. โทรศัพท์ สอบถามลูกค้า เมื่อไม่มาตามนัด

7. ถ้าป่วยให้จัดหาคนอื่นบริการแทนเรา

8. ตรวจทางผลงานก่อนส่งมอบทุกครั้ง

9. ให้ลูกค้าสนใจอยากกลับมาใช้บริการเราอีก

10. ส่งลูกค้าด้วยไมตรี

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทราบ คือ

5.1 รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักการบริการ

5.2 รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ

5.3 รู้จักข่าวสารข้อมูลดี

5.4 แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า

5.5 จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้

5.6 รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการอะไร

5.7 พัฒนาดนอยู่เสมอ

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำ

อย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้น จึงขอเสนอแนวคิดในเรื่องของ คุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการ ดังนั้น คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ

6.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด

6.2 เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น

6.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม

6.4 มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี

6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

6.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ

6.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา

6.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

6.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอต่อไปนี้ เป็นแนวคิดเพื่อให้ลูกค้า

7.1 เกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ

7.2 การให้ความสนใจในตัวลูกค้า การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้บริการ

7.3 การเป็นผู้ที่รู้จักกาลเทศะ ระวางกิริยาท่าทาง

7.4 รักษาความลับของลูกค้า ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการรายงานในการทำงาน

7.5 ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง

7.6 รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา

ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร 5 ย เพื่อการบริการที่ดี ดังนี้

1. เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถามหรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมายหรือโทรศัพท์หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้

2. ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดจนเกินไปทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

3. ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดกาล

4. ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ให้บริการเสมอ

5. ยินหยัด หมายถึง ยินหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไปเพื่อให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจเราในฐานะเป็นผู้ให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง แนวคิดต่อไปนี้เป็นของฝากเพื่อทัศนคติที่ดีกับลูกค้าเพื่อรักษาความสัมพันธ์ และเพื่อการบริการที่เป็นเลิศต่อไป

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

2.3 เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 30) ในการต้อนรับลูกค้า ควรมีเทคนิคในการปฏิบัติ ดังนี้

- 2.3.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 2.3.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าเสมอ
- 2.3.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.3.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
- 2.3.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
- 2.3.6 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 2.3.7 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
- 2.3.8 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
- 2.3.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่าแสวงหา
- 2.3.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2539) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดีจะต้องมี

1. ธุรกิจบริการต้องมี นโยบายการบริการที่ดี นโยบายที่ดี นโยบายนี้รวมถึงปรัชญาการให้บริการ ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุข ให้แก่ลูกค้า และแฝงด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้าและการให้ความสำคัญแก่ สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศ ในการต้อนรับลูกค้า ให้สมเกียรติ และสำหรับ พนักงานให้มีสถานที่ที่ทำงานด้วยใจ โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งจะต้องจัดงบประมาณให้เหมาะสม

2. ธุรกิจบริการ ต้องมีระบบการที่ดี หมายถึง

2.1 ระบบเกี่ยวกับ การวางตัว และกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า

2.2 ระบบเกี่ยวกับ วิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่งานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า

การตกแต่งสถานที่ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

2.3 ระบบเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานหรือผู้บริหาร ได้พิจารณาและตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจาก วิธีการทำงานตามปกติ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

2.4 ระบบเกี่ยวกับการพูดจา ที่มีการทักทายลูกค้า และการกล่าวขอบคุณเพื่อให้เกียรติลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำที่จะต้องพูดในระหว่างที่ให้บริการแก่ลูกค้า

2.5 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และทักทายลูกค้าด้วยชื่อของเขา ตลอดจนกิริยาท่าทาง ที่อ่อนน้อม และไหว้ ลูกค้า เพื่อให้เกียรติ

2.6 ระบบเกี่ยวกับการรับฟัง และสังเกต ความต้องการของลูกค้า และพยายามตอบสนองและจดจำ หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

2.7 ระบบการวิจัยความเห็นของลูกค้า ที่กระทำสม่ำเสมอเพื่อจะได้ปรับตัวตาม

3. ธุรกิจบริการ ต้องมีคนให้บริการที่ดี หมายถึง

3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีหน้าตาดี มีบุคลิกที่เป็นมิตร และอบอุ่น และมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรม ที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น กิริยา ท่าทาง สีหน้า การพูดจา น้ำเสียงและคำพูดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติ จนระบบพี่เลี้ยงซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ให้แนวคิดหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน

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

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

1. อย่ามองข้ามเรื่องเล็กน้อย ไม่ว่าจะเป็นการตรงต่อเวลาของคนขับรถที่ไปรับลูกค้า การแต่งตัวของเด็กส่งของ พนักงานแม่บ้านที่บริการเครื่องดื่มให้ลูกค้าในสำนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์ที่พูดเป็น (ไม่ใช่แค่พูดได้) และยามที่เข้าใจหน้าที่ของงานไกลไปกว่าการดูแลของไม่ให้หายเท่านั้น

2. การแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยไม่คิดว่าเป็นเรื่องจุกจิก ลูกค้ามักพอใจเมื่อพบว่าปัญหาของเขาได้รับความสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจ และไม่มองว่าเขาเป็นคนจุกจิกเจ้าปัญหา

3. การรับผิดชอบปัญหาลูกค้าด้วยความจริงใจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาอยากพูด อยากระบาย อยากบ่น ต้องให้โอกาสเขาพูด แล้วควรฟังด้วยความใส่ใจ และยินดีให้คำอธิบาย (ไม่ใช่ข้อโต้เถียง) และพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษเมื่อปัญหาเกิดจากความผิดของเราจริง ๆ

4. การสร้างความประทับใจที่มีอาจจะลืมได้ลง การจำชื่อลูกค้าได้ การแสดงความพยายามที่จะช่วยเพื่อการแสดงความกระตือรือร้นที่จะใส่ใจในปัญหาของลูกค้า ที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือการสร้างความประทับใจ

5. การเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าแล้วพยายามตอบสนอง การที่จะบริการดีได้ คือ คนที่ภูมิใจลูกค้าเป็นอย่างดี การรู้ความคาดหวังของลูกค้าย่อมทำให้เราตอบสนองได้ดีกว่า

6. การมุ่งมั่นที่จะเน้นคุณภาพ การให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสินค้า หรือการติดต่อพูดคุยกัน การส่งของ การแนะนำ ถ้าหากทุกอย่างทำไปด้วยคุณภาพที่พิถีพิถันระมัดระวังย่อมสร้างความประทับใจได้

7. การทำให้ลูกค้าเกิดความภูมิใจในตัวเอง คนเราย่อมอยากมีความภูมิใจ ไม่อยากให้ใครดูถูก เมื่อใดก็ตามที่การปฏิบัติของเขาแสดงว่าเรายกย่องลูกค้า พวกเขาก็จะเกิดความภูมิใจที่ได้รับเกียรติได้รับการยกย่องจากเรา แล้วเราก็จะเป็นผู้มีเสน่ห์ที่ลูกค้าพอใจอย่างต่อเนื่อง

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

9. การยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่จะทำให้บริการของเราดีขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องทุนแรงต่าง ๆ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้มีขึ้นแล้ว และถ้านำมาใช้จะทำให้เราบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น ถูกต้องขึ้นสะดวกขึ้น ก็ควรที่จะลงทุนเพื่อให้เห็นว่าเราตั้งใจพัฒนา

10. การทำงานแข่งขันกับเวลา สมัยใหม่มนุษย์มีเวลาน้อยลง เวลาของคนเรามีค่ามากขึ้น ยิ่งบริการได้รวดเร็วทันใจเท่าใด ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น เพราะนั่นหมายถึง เวลาของเขาจะได้เพิ่มคุณค่าขึ้นอีก

11. การตอบสนองรูปการปฏิบัติสมัยใหม่ของผู้บริโภคนั้นคือ การทำงานรวดเร็ว ยืดหยุ่น (เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเป็นคนพิเศษ) ให้คุณค่าแก่ผู้บริโภคนั้นให้เขารู้สึกว่าคุณพยายามได้บันไดสังคมของเขาได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ

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

13. การมีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าเกิดความโกรธ สังเกตอาการ และคำพูดของลูกค้า ต้องระมัดระวัง อย่าให้ลูกค้าไม่พอใจการติดต่อกับเรา ควรปรับถ้อยคำ และท่าทีอยู่เสมอเมื่อสังเกตเห็นความไม่พอใจของลูกค้า

14. การใส่ใจของผู้บริการ การบริการจะดีไม่ดีถ้าผู้บริหารไม่เล่นด้วย ผู้บริการเองต้องเข้าใจและพร้อมที่จะลงทุนด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ด้านหน้าในการเผชิญกับลูกค้า

15. การพัฒนาแนวทาง บุคลากรทุกคนที่ต้องเผชิญกับลูกค้าคือแนวทาง ไม่ว่าพนักงานต้อนรับ ยามหน้าประตู ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายส่งของ ฝ่ายซ่อมบำรุง หรือพนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเหล่านี้ต้องได้รับการพัฒนาทางด้านบุคลิก มนุษย์สัมพันธ์ และวิญญานบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้ด้านหน้าเหล่านี้เอาชนะใจผู้บริโภคให้ได้

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

3.1 ข้อมูลธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ดำเนินกิจการด้านธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 38 ถนนสุรินทร์ ฤาไชย ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76000 โทรศัพท์ 032-425516 Fax 032-428229 เป็นสาขาที่ปฏิบัติงานทั้งในระบบรีเ็นจิเนียริง(Re-engineering)

3.2 การบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขาเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการบัตรเครดิต Personal Banking และบัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์กรุงไทย

3.2.1 บริการเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากบัญชีประจำ เงินฝากกรุงไทยทวีคูณ

3.2.2 บริการสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทย SMEs สินเชื่อบุคคล สินเชื่อในลักษณะเครดิต ธนาคารกรุงไทย เปิดให้บริการสินเชื่อทุกประเภทในภาคธุรกิจ ทั้งภาคเกษตร

กรรม ภาคธุรกิจบริการ และอื่นๆ ธนาคารได้แบ่งอำนาจการอนุมัติสินเชื่อตามวงเงินที่ขอสินเชื่อเพื่อความเร็วในด้านการบริการ โดยวงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท ติดต่อขอใช้บริการได้ที่สาขา แต่ทั้งนี้ สามารถติดต่อขอให้บริการเบื้องต้นได้ที่สาขา

3.2.3 บริการบัตรเครดิต บัตรเครดิตกรุงไทย เปิดตัวบัตรเป็นครั้งแรกด้วยรูปลักษณ์บัตรสวยงามแนวจิตรกรรม ด้วยการรวมสิทธิประโยชน์ 3 คุณค่าไว้ใน 1 บัตร ได้แก่ เป็นบัตรเครดิตในประเทศบัตรวีซ่าหรือบัตรมาสเตอร์การ์ดที่สามารถใช้ได้ทั่วโลก อีกทั้งเป็นบัตรเอทีเอ็ม สามารถใช้เบิกถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากส่วนตัว หลังจากได้ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตมาได้ระยะเวลาหนึ่งได้มีการแยกฝ่ายบัตรเครดิต ออกมาเป็นรูปแบบบริษัทบัตร เพื่อความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการบริหารชื่อว่า “บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด” ในปัจจุบันบัตรเครดิตกรุงไทย ได้เปลี่ยนรูปลักษณ์บัตรให้ทันสมัย แสดงถึงความก้าวหน้าไม่หยุดนิ่งด้านแนวคิด “HAPPY WORLD” แต่ยังคงสิทธิประโยชน์ ไว้เช่นเดิมทุกประการ สามารถใช้ได้กับร้านค้าบัตรวีซ่าหรือมาสเตอร์การ์ด ทั้งในประเทศและอีก 13 ล้านแห่งทั่วโลก สามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) ได้เต็มวงเงิน มีประกันอุบัติเหตุเดินทางสูงสุด 4 ล้านบาท มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยถึง 45 วันไม่มีค่าธรรมเนียมการชำระล่าช้า เลือกผ่อนชำระเพียงบางส่วน ด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำและให้บริการประทับใจจาก ศูนย์บริการสมาชิกบัตร กรุงไทยโฟน โทร.0-2665-5000 ตลอด 24 ชั่วโมงนอกจากนี้ยังมีสิทธิพิเศษมอบแก่สมาชิกบัตรเช่น รายการส่งเสริมการขาย คุ้มครองส่วนลด ส่วนลดค่าตัวชมภาพยนตร์ของโรงภาพยนตร์กรุงไทยไอแมกซ์ โครงการที่เกี่ยวกับการซื้อ-ขายหรือบริการผ่านอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า “กรุงไทยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (KTB E-Commerce) ถือได้ว่าบริษัทประสบความสำเร็จอย่างยิ่งในการบริหารธุรกิจ บัตรเครดิต จากการที่ได้รับรางวัลการบริหารศูนย์บัตรเครดิตยอดเยี่ยมจาก VISA INTERNATIONAL ถือเป็นรางวัลแสดงเกียรติประวัติสูงสุดในวงการบัตรเครดิต

3.2.4 Personal Banking เป็นบริการเสริมจากระบบบัญชีออมทรัพย์ และกระแสรายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเบิกถอนเงิน เป็นการขยายจุดบริการและเวลาในการให้บริการ โดยเปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุด ตั้งแต่เวลา 05.00 น-23.00 น ได้แก่บริการ ATM บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์-กรุงไทย บริการกรุงไทยโทรธนกิจ บริการโอนเงินในประเทศ บริการเรียกเก็บเงินตามตัวเงินภายในประเทศ เช็คของขวัญ บริการออกหนังสือรับรองฐานะการเงิน

บริการ ATM ที่ธนาคารให้บริการอยู่ในปัจจุบันจำแนกได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. บัตรกรุงไทย ATM ให้สามารถถอนเงินและโอนเงินได้วันละ 20,000.-บาท

2. บัตรทองกรุงไทย ATM เพิ่มสิทธิพิเศษสามารถถอนและโอนเงินได้วันละ 50,000.-บาท ประกันอุบัติเหตุคุ้มครองผู้ถือบัตรในวงเงิน 100,000.-บาท

3. บัตร ATM สถาบัน เป็นโครงการร่วมออกบัตรระหว่างธนาคารกับสถาบันการศึกษา หรือองค์กรต่างๆ โดยสามารถใช้เป็นบัตร ATM ของธนาคาร บัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรลงเวลาทำงาน ทะเบียนวิชาเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียน หรือเป็นบัตรลงเวลาทำงาน และบริการ TELEBANKING ของธนาคาร

3.2.5 บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์-กรุงไทย ไม่มีความจำเป็นต้องถอนเงินสดเพื่อจับจ่ายใช้สอยอีกต่อไป เมื่อมีบัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์-กรุงไทย เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความสะดวกสบายและสิทธิประโยชน์ ในการชำระเงิน ทั้งในและต่างประเทศ ที่มีเครื่องหมาย (VISA Electron) กว่า 8 ล้านแห่งทั่วโลก มีวงเงินในการให้บริการรวมทั้งการถอนเงิน สูงสุดถึง 100,000.-บาทต่อวัน พร้อมรายการสะสมคะแนน "กรุงไทยรีวอร์ดส" และรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง สมัครขอใช้บริการได้ที่กรุงไทย ทุกสาขา หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ "กรุงไทยโฟน" หมายเลข 02-6655000

3.3 ข้อตกลงและเงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากประจำ

3.3.1 การเปิดบัญชีเงินฝากครั้งแรก ผู้ฝากต้องกรอกรายการในคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก ระบุเงื่อนไขข้อตกลงในการฝากและให้ตัวอย่างลายมือชื่อไว้กับธนาคาร

3.3.2 การเปลี่ยนลายมือชื่อ ที่อยู่ หรือเงื่อนไข ต้องแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมกับให้ตัวอย่าง ลายมือชื่อ ที่อยู่ หรือเงื่อนไข ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง

3.3.3 การเปิดบัญชีเงินฝากประจำและการฝากเพิ่มเติมทุกครั้ง ต้องเป็นจำนวนเงินไม่ต่ำกว่าที่ธนาคารกำหนด

3.3.4 ธนาคารจะมอบสมุดคู่ฝากหรือใบรับฝากให้ ผู้ฝากจะโอนเปลี่ยนมือ แก่ ไซ หรือฉีกแผ่นใดแผ่นหนึ่งไม่ได้ และเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย ถ้าชำรุดหรือสูญหาย ต้องรีบแจ้งให้ธนาคารทราบ

3.3.5 ทุกครั้งที่ฝากหรือถอน ผู้ฝากต้องแสดงหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนามกับสาขา เพื่อลงรายการฝากหรือถอน แล้วตรวจจำนวนที่นำฝากหรือถอน และยอดเงินคงเหลือ ให้ถูกต้องตลอดจนลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนามรับรองยอดคงเหลือให้ถูกต้องตรงกับลายมือชื่อผู้มีอำนาจตามที่ธนาคารประกาศไว้ ถ้าปรากฏว่าผิดพลาด ให้แจ้งธนาคารทราบ และแก้ไขทันที

3.3.6 เช็ค / ตัวแลกเงิน / ใบสั่งจ่าย หรือตราสารอื่นที่เปลี่ยนมือได้ที่นำมาฝากธนาคาร ธนาคารจะรับไว้เพื่อเรียกเก็บเท่านั้น ผู้ฝากจะถอนเงินจำนวนนี้ได้ต่อเมื่อ ธนาคารเรียกเก็บเรียบร้อยแล้ว ถ้าหากเรียกเก็บเงินไม่ได้ ผู้ฝากต้องมาขอรับคืนไปจัดการเรียกเก็บเอง

3.3.7 ยอดเงินคงเหลือในสมุดคู่ฝากยังถือไม่ได้ว่าถูกต้อง จนกว่าจะได้ตรวจสอบตรงกับบัญชีของธนาคารแล้ว

3.3.8 ถ้าถอนเงินฝากประจำก่อนครบกำหนด ที่ระบุไว้ ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ย ให้ตามระยะเวลา ที่ฝากไว้จริง ในอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารที่กำหนดใช้ บังคับขณะนั้น แต่ถ้าระยะเวลา การฝากดังกล่าวไม่ถึง 3 เดือน ธนาคารจะไม่จ่ายดอกเบี้ยให้

3.3.9 ผู้ฝากยอมให้ธนาคารเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ที่ระบุไว้ในสมุดคู่ฝากหรือใบรับฝากได้โดยธนาคารจะประกาศให้ผู้ฝากทราบและเมื่อธนาคารประกาศเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวแล้ว ผู้ฝากตกลงให้ถืออัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารประกาศเปลี่ยนแปลง ใช้บังคับกับเงินฝากของผู้ฝากที่ได้ฝากไว้ทันทีและยอมรับอัตราดอกเบี้ยตามอัตราที่ได้เปลี่ยนแปลงนั้น ทั้งนี้ไม่ต้องนำสมุดคู่ฝากหรือใบรับฝากมาให้ธนาคารแจ้งการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยอีก

3.3.10 ดอกเบี้ยที่ผู้ฝากได้รับไปก่อนแล้ว หากเกินกว่าดอกเบี้ยที่พึงได้รับ ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารหักดอกเบี้ยส่วนที่เกินชดเชยดอกเบี้ยส่วนที่ยังคงค้างอยู่ หรือจากต้นเงินฝากจากบัญชีเงินฝากได้

3.3.11 เงินฝากประจำที่ครบกำหนดระยะเวลาตามข้อตกลง ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารถอนต้นเงินฝากสมทบกับดอกเบี้ยที่พึงได้รับนำเข้าบัญชีรวมเป็นต้นเงินฝากในครั้งต่อไป เว้นแต่จะให้เงื่อนไขพิเศษเป็นอย่างอื่น

3.3.12 เอกสารหรือหนังสือใดของธนาคารที่ส่งไปยังที่อยู่ หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานที่ติดต่อได้ ซึ่งระบุไว้ในคำขอเปิดบัญชี ผู้ฝากยินยอมให้ถือว่าธนาคารได้ส่งให้เรียบร้อยแล้วโดยชอบแล้ว

3.3.13 เมื่อธนาคารทราบว่า ผู้ฝากถึงแก่กรรม จะดจ่ายเงินของผู้ฝากทันที ผู้รับมรดกหรือผู้จัดการมรดกของผู้ฝากมีสิทธิที่จะรับเงินฝากคืน โดยนำสมุดคู่ฝากหรือใบรับฝากและหลักฐานต่างๆ ที่ธนาคารต้องการมาพิสูจน์จนเป็นที่พอใจแก่ธนาคาร จึงจะจ่ายเงินคืนให้

3.3.14 ในกรณีที่ผู้ฝากใช้บัญชีร่วมกัน ต้องยอมรับเงื่อนไขของธนาคารตามหัวข้อข้างล่างนี้ เว้นแต่ได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ในเงื่อนไขการจ่ายเงิน หรือตามที่ธนาคารจะเห็นสมควร

3.3.15 ผู้ฝากร่วมแต่ละคน คือคนใดคนหนึ่ง ต่างมีสิทธิถอนเงินได้ ไม่ว่าจะถอนทั้งหมดหรือบางส่วน

3.3.16 ถ้าผู้ฝากร่วมคนใดคนหนึ่งถึงแก่กรรม ผู้ที่ยังมีชีวิตอยู่มีสิทธิถอนเงินจากบัญชีได้ ไม่ว่าจะถอนทั้งหมดหรือบางส่วนหรือตามที่ธนาคารจะเห็นสมควร

3.3.17 ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีเงินฝากในอัตราเดือนละ 50.-บาท โดยมีเงื่อนไขดังนี้

3.3.17.1 บุคคลธรรมดา บัญชีที่มียอดคงเหลือไม่เกิน 500.-บาท และไม่มีรายการเคลื่อนไหวติดต่อกัน 1 ปี

3.3.17.2 นิติบุคคล บัญชีที่มียอดคงเหลือไม่เกิน 1,000.-บาท และไม่มีรายการเคลื่อนไหวติดต่อกัน 1 ปี

3.4 ข้อตกลงและเงื่อนไขการถือบัตรกรุงไทย เอทีเอ็ม.

3.4.1 บัตรกรุงไทย เอทีเอ็ม.เป็นบัตรที่ใช้เฉพาะกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ของธนาคารเป็นการทำรายการ ฝาก-ถอน โอนเงิน สอบถามยอดคงเหลือและบริการอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนด ซึ่งสามารถจะทำรายการดังกล่าวได้ทุกวันด้วยเครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)หรือเครื่องของธนาคารในกลุ่ม ATM. POOL

3.4.2 บัตรกรุงไทย เอทีเอ็ม แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.4.2.1 บัตรธรรมดา ได้แก่ บัตร CLASSIC และ บัตร SMILE

3.4.2.2 บัตรทองกรุงไทย

3.4.2.3 บัตรสถาบัน

3.4.3 "บัตรกรุงไทย เอทีเอ็ม" ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารมีสิทธิที่จะเรียกคืน และ/หรือ ยกเลิกการใช้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้เหตุผล ธนาคารจะมอบบัตรและรหัสผ่าน (Personal Identification Number PIN) ให้แก่ผู้ถือบัตร โดยเป็นหน้าที่ของผู้ถือบัตรในการเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย รวมทั้งการเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย รวมทั้งเก็บรักษารหัสผ่านให้เป็นความลับอยู่เสมอ

3.4.4 ผู้ถือ "บัตรกรุงไทย เอทีเอ็ม" จะต้องเก็บรักษาบัตรของตนเป็นอย่างดี ในกรณีบัตรชำรุดเสียหาย ใช้การไม่ได้ หรือสูญหายไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ถือบัตรจะต้องรีบแจ้งให้ธนาคารทราบทันทีเพื่อธนาคารจะได้ดำเนินการป้องกัน มิให้ผู้อื่นนำบัตร ไปใช้ในทางไม่สุจริต โดยแจ้งอายัดทางโทรศัพท์ หรือติดต่ออายัดโดยตรงที่สำนักงานใหญ่ หรือที่ทำการทุกแห่งของธนาคารและธนาคารจะแจ้งผลการอายัดในคราวเดียวกัน หากมีความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นแม้จากบุคคลอื่นก็ดี ในระหว่างเวลา ตั้งแต่บัตรสูญหายจนกระทั่ง ธนาคารได้อายัดหรือระงับการ

ใช้บัตรแล้วเสร็จ ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบ ในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้นในการขอออกบัตรใหม่ ผู้ถือบัตรจะต้องติดต่อขอทำบัตรใหม่ ณ.ที่ทำการสาขาที่ผู้ถือบัตรได้เปิดบัญชี เงินฝากไว้ ในกรณีที่บัตรสูญหายให้แสดงหลักฐานการแจ้งความด้วย และต้องชำระค่าธรรมเนียมสำหรับบัตรแผ่นใหม่ ตามที่ธนาคารกำหนด

3.4.5 ผู้ถือบัตรยอมรับว่า การถอนเงินจากบัญชีของตนไม่ว่าประเภทใดๆ ผ่านทางเครื่องฝากถอนอัตโนมัติหากได้กระทำไปโดยใช้ "บัตรกรุงไทย ควบคู่กับการใช้รหัสผ่าน" ของผู้ถือบัตรอย่างถูกต้องแล้ว ให้ถือว่า การถอนนั้นถูกต้อง โดยสมบูรณ์ เสมือนหนึ่งว่าเป็นการถอนเงินโดยใช้เช็ค หรือใบถอนเงินเป็นหลักฐาน และหากมีความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นอันเกี่ยวกับการใช้บัตรดังกล่าวนี้ ผู้ถือบัตรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้น

3.4.6 ผู้ถือบัตรรับทราบว่า หากผู้ถือบัตรใส่รหัสผ่าน (PIN) ผิด 3 ครั้ง เครื่องจะยึดบัตรไว้ และผู้ถือบัตรจะมาติดต่อ กับธนาคาร เพื่อรับบัตรคืน ภายใน 6 เดือน

3.4.7 การฝาก

3.4.7.1 การฝากเพื่อเข้าบัญชี โดยผ่านทางเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ สามารถฝากได้เฉพาะเครื่องฯ ของธนาคาร จะฝากเป็นเงินสดหรือเช็คก็ได้ ในกรณีที่ฝากเป็นเงินสดฝากได้เฉพาะธนบัตรเท่านั้น

3.4.7.2 เมื่อผู้ฝากทำรายการฝาก ให้แยกฝากตามแต่ละประเภทบัญชี และต้องทำรายการฝากเงินสดหรือเช็คแยกต่างหากจากกัน โดยนำธนบัตรหรือเช็คบรรจุลงในซองบรรจุเงินฝากเฉพาะที่ได้รับจากเครื่อง ฯ เท่านั้น

3.4.7.3 การฝากด้วยเช็ค หากเกิดการผิดพลาด บกพร่องอันเป็นเหตุให้ธนาคารไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ทันตามกำหนดเวลาผู้ฝากยินยอมรับผิดชอบในความเสียหายใดๆ อันเนื่องจากการที่ธนาคารไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ทันตามกำหนดนั้น

3.4.7.4 ผู้ถือบัตรยอมรับว่า การฝากจะถือตามจำนวนที่ธนาคารตรวจนับได้เป็นเด็ดขาดและเป็นการถูกต้อง ฉะนั้นในกรณีที่จำนวนเงินที่นำฝากไม่ตรงกับจำนวนที่ผู้ฝากได้แจ้งไว้ในการนำฝาก หรือปรากฏว่าเป็นธนบัตรปลอมหรือชำรุดทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารแก้ไขรายการในบัญชีฝากนั้นให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงได้ทันทีโดยมิต้องแจ้งให้ผู้ฝากทราบก่อน

3.4.8 การถอน

3.4.8.1 การถอนเงินโดยฝากทางเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ จะกระทำได้เฉพาะบัญชีออมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวันเท่านั้น

3.4.8.2 การถอนเงินที่ฝากผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ยังจะไม่สามารถถอนเงินจำนวนนั้นได้ในวันที่ฝาก การฝากด้วยเงินสดโดยเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ของธนาคาร

กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จะถอนได้ในวันทำการถัดไป การฝากด้วยเช็คโดยเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จะถอนได้ในวันทำการถัดไปอีก 2 วัน

3.4.8.3 ผู้ถือบัตรสามารถถอนเงินได้ดังนี้

ก. บัตรกรุงเทพ เอ.ที.เอ็ม ถอนได้วันละไม่เกิน 20,000.-บาท/บัตร

ข. บัตรทองกรุงเทพ ถอนได้วันละไม่เกิน 50,000.-บาท/บัตร

3.4.8.4 จำนวนเงินที่ถอนได้แต่ละวัน อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ธนาคารกำหนดและจำนวนเงินที่ถอนต้องไม่มีเศษเป็นหน่วยต่ำกว่า 100 บาท

3.4.9 การโอน

1. การโอนเงินจะกระทำได้อย่างไร

ก. บัตรกรุงเทพ เอ.ที.เอ็ม โอนได้วันละไม่เกิน 20,000.-บาท/บัตร

ข. บัตรทองกรุงเทพ โอนได้วันละไม่เกิน 50,000.-บาท/บัตร

2. การโอนเงินสามารถโอนเป็นจำนวนที่มีเศษเป็นหน่วย ต่ำกว่า 100.00 บาท หรือจำนวนเศษสตางค์ก็ได้

3. จำนวนเงินที่โอนไปเข้าบัญชีใด สามารถถอนได้ในวันที่ทำการโอนนั้น

3.1 การโอนเงินไปเข้าบัญชีนอกบัตรของท่าน ยอดที่โอนนั้นจะนำไปหักออกจากวงเงินที่ท่านสามารถจะถอนได้ในแต่ละวัน

3.2 เมื่อมีข้อผิดพลาดใดๆ ในการโอนเงินเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ธนาคารทราบทันทีโดยมีรายละเอียดที่ต้องแจ้งดังนี้

ก. วันและเวลาทำรายการ

ข. สถานที่ตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ(A.T.M.)

ค. เลขที่บัญชีของผู้ใช้บริการและของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ง. ประเภทของรายการ

จ. จำนวนเงินที่โอนเข้าหรือออก

ฉ. ชื่อ สถานที่ติดต่อของผู้ใช้บริการและผู้แจ้ง

3.5 ข้อตกลงและเงื่อนไขการเปิดบัญชีกระแสรายวัน

3.5.1 การฝากเงิน

3.5.1.1 ผู้ฝากต้องกรอกรายการเงินฝากลงในสมุดฝากเงินที่ธนาคารจ่ายให้ และต้องเขียนจำนวนเงินยอดรวมเป็นตัวอักษรกำกับยอดตัวเลขทุกครั้งเสมอไป ผู้ฝากต้องตรวจดูให้เรียบร้อยเสียก่อนว่า เจ้าหน้าที่ได้ตรวจเงินในสมุดฝากเงิน แล้วจึงรับสมุดฝากเงิน

กลับไป การกรอกรายการให้เขียนด้วยหมึก ถ้าใช้ดินสอหรือเครื่องเขียนอย่างอื่นหรือปากกาชนิดที่ลบออกได้ หากเกิดการเสียหายขึ้นธนาคารจะไม่รับผิดชอบใดๆทั้งสิ้น

3.5.1.2 ถ้าการนำเงินฝากเป็นการนำเช็คเข้าบัญชีด้วย ผู้ฝากจะต้องขีดคร่อมเช็ค นั้นเสียก่อนนำฝากและต้องรอให้ธนาคารเรียกเก็บเงินตามเช็คนั้นได้เรียบร้อยแล้ว จึงจะส่งจ่าย เงินตามเช็คนั้น ถ้าหากเรียกเก็บเงินไม่ได้ ผู้ฝากต้องมาขอรับคืนไปจัดการเรียกเก็บเอง

3.5.1.3 ถ้าผู้ฝากมีความสัมพันธ์กับนิติบุคคลใด ได้นำเช็คที่ส่งจ่ายให้แก่นิติบุคคลนั้นมาฝากเข้าบัญชีส่วนตัว ธนาคารอาจปฏิเสธไม่ยอมรับฝากได้แม้ว่าเช็คนั้นจะมีการสลักหลังโดยชอบของนิติบุคคลนั้นๆ แล้วก็ตาม

3.5.1.4 ถ้าผู้ฝากไม่ติดต่อฝากหรือถอนเป็นเวลา 6 เดือน หรือมีบัญชีคงเหลือต่ำกว่า 1,000.00 บาท ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝาก เป็นค่ารักษาบัญชี ในอัตราเดือนละ 100.00 บาท หรือตามที่อัตราธนาคารกำหนด และยินยอมให้ธนาคารปิดบัญชีได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ฝากทราบ

3.5.2 การส่งจ่ายเงิน

3.5.2.1 การใช้เช็คถอนเงินในบัญชีเงินฝากนั้น ผู้ฝากจะต้องใช้เช็คของธนาคารซึ่งได้รับมอบจากธนาคารให้ไว้แก่ผู้ฝากเฉพาะราย ธนาคารจะไม่จ่าย เงินให้ในกรณีที่ผู้ฝากใช้เช็คของผู้อื่นส่งจ่ายเงิน

3.5.2.2 การเขียนข้อความต่างๆ ในเช็คให้เขียนด้วยหมึก ถ้าใช้ดินสอหรือเครื่องเขียนอย่างอื่น หรือปากกา ชนิดที่ลบออกได้ หากเกิดการเสียหายขึ้นธนาคารจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น

3.5.2.3 การเขียนจำนวนเงิน ทั้งที่เป็นตัวเลข และตัวอักษร ให้เขียนคำว่า " บาท " ตลอดไป อย่าให้มีช่องว่าง แทรกคำได้ และขีดช่องที่เหลือเสียให้เต็ม

3.5.2.4 การเขียนเช็คสั่งให้ธนาคารจ่ายเงิน ผู้ฝากจะต้องปฏิบัติดังนี้

ก. ถ้าผู้ฝากประสงค์จะให้ธนาคารจ่ายเงินตามเช็คที่ส่งจ่ายโดยผ่านบัญชีธนาคารใดธนาคารหนึ่งแล้ว ให้ผู้ฝากขีดคร่อมเช็ค และจะเขียนคำว่า "และบริษัท" หรือ "& CO." ลงในระหว่างเส้นขีดคร่อมด้วยหรือไม่ก็ได้

ข. การเขียนเช็คให้ธนาคารจ่ายเงินสด ผู้ฝากต้องเขียนชื่อผู้รับเงินลงในช่องว่างต่อจากคำว่า " จ่าย " หรือจะเขียนคำว่า "เงินสด" หรือความหมายทำนองเดียวกันก็ได้

ค. ถ้าผู้ฝากประสงค์จะให้ธนาคารจ่ายเงินเข้าบัญชี ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ ให้เขียนชื่อผู้รับเงินลงในช่องว่างต่อจากคำว่า " จ่าย " และขีดคำว่า "หรือผู้ถือ" ออก

กับทั้งต้องขีดคำว่า "บัญชีผู้รับเงินโดยเฉพาะ" หรือ "A/C PAYEE ONLY" ลงในเส้นขนานขีดคร่อมที่จ่าย

ง. เช็คที่มีการขีดคร่อม และเขียนคำว่า "ห้ามเปลี่ยนมือ" หรือ "NOT NEGOTIABLE" หรือคำอื่นใดที่ความหมายทำนองเดียวกันในเส้นขีดคร่อม หรือบริเวณใกล้เคียงกับเส้นขีดคร่อมนั้น ธนาคารจะจ่ายเงินเข้าบัญชีผู้รับสั้กหลังหรือผู้ทรงโดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น หากผู้ฝากสั่งจ่ายเช็คโดยเขียนข้อความหรือขีดคร่อมแตกต่างไปจากนี้ ธนาคารอาจปฏิเสธไม่จ่ายเงินตามเช็คนั้นก็ได้

3.5.2.5 คำสั่งห้ามการจ่ายเงิน ตามเช็คฉบับใดฉบับหนึ่ง ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุรายละเอียดหมายเลขเช็ค วันที่ที่สั่งจ่าย ชื่อผู้รับเงิน และจำนวนเงินในเช็ค ผู้ฝากจะสั่งห้ามการจ่ายเงิน ทางโทรศัพท์หรือทางวาจาไม่ได้ ถ้าสั่งห้ามการจ่ายเงินทางโทรเลข โทรเลขนั้นก็มีรายละเอียดที่กล่าวข้างต้น และผู้ฝากก็ต้องยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษร ทันที อย่างไรก็ดี ถ้าคำสั่งทางโทรเลข นั้นเป็นคำสั่งปลอมหรือโทรเลขนั้นไม่มีการยืนยัน จากผู้ฝาก ธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบ ในความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้น

3.5.3 การแก้ไขขีดฆ่าข้อความ

3.5.3.1 ถ้ามีการขีดฆ่าหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อความในเช็คในข้อสำคัญ เช่น การแก้ไขเปลี่ยนแปลงวันที่ จำนวนเงิน ชื่อผู้รับเงิน ผู้สั่งจ่าย จะต้องลงนามกำกับข้อความที่ขีดฆ่าหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ด้วยการลงนามกำกับให้ถูกต้องตรงตามบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ

3.5.3.2 ห้ามมิให้ชุดหรือมีการลบข้อความเช็คเป็นอันขาด

3.5.4 การลงมือชื่อ

3.5.4.1 การลงลายมือชื่อในเช็ค ต้องให้เหมือนกับลายมือชื่อผู้ฝากได้มอบให้ไว้ตามบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ ผู้สั่งจ่ายเพี้ยนไปบ้างจากลายมือชื่อที่ให้ไว้ก็ได้ ถ้าไม่มีเหตุชวนสงสัยว่าไม่ใช่ลายมือชื่ออันแท้จริงของผู้สั่งจ่าย และธนาคารไม่มีความผูกพันต้องตรวจสอบตรา ยาง หรือตัวเขียนอย่างอื่นเกี่ยวกับการลงนาม นอกจากลายมือชื่อที่ได้กล่าวไว้แล้ว

3.5.4.2 ในกรณีที่ขอให้หักบัญชีเงินฝากหรือขอให้โอนจ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากด้วยหนังสือสั่งให้ผู้ฝากลงชื่อในหนังสือสั่งนั้นเช่นเดียวกันกับการลงชื่อสั่งจ่ายเช็คทุกประการ

3.5.5 การปฏิเสธการจ่ายเงิน

3.5.5.1 เช็คผู้ที่นำมายื่นขอรับเงินสดนั้น หากธนาคารเห็นว่ามิพริฐหรือสงสัยแล้ว อาจไม่จ่ายเงินให้ก็ได้

3.5.4.2 ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากเป็นค่าธรรมเนียมเช็คคืน ในอัตราร้อยละ 0.20 ของจำนวนเงินตามเช็ค แต่ไม่ต่ำกว่าฉบับละ 200.- บาท หรือตามที่ธนาคารกำหนด

3.5.4.3 ในกรณีที่เงินในบัญชีเงินฝากมีเงินไม่พอจ่ายตามเช็คหลายฉบับที่นำมาขึ้นเงินพร้อมๆ กัน ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารพิจารณาจ่ายเงินให้ตามเช็คฉบับใดก็ได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

3.5.4.4 หากบัญชีเงินฝากมีเงินไม่พอจ่ายเช็คและธนาคารได้ผ่อนผันจ่ายเงินไป ผู้ฝากยอมให้ถือว่าเงินที่ธนาคารได้จ่ายไปนั้นเป็นการเบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร และยินยอมเป็นลูกหนี้ตามบัญชีเดินสะพัดโดยยอมเสียดอกเบี้ยจากยอดหนี้ที่เบิกเงินเกินบัญชี ในอัตราดอกเบี้ย กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ผิดเงื่อนไขตามสัญญาตามประกาศของธนาคาร ซึ่งขณะนี้เท่ากับอัตราร้อยละ.... ต่อปี นับแต่วันที่ธนาคารจ่ายเงินไปจนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้น แม้ว่าธนาคารจะบอกเลิกสัญญานี้แล้วก็ตาม อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวอาจเปลี่ยนแปลงได้เป็นคราวๆ และหากภายหลังธนาคารประกาศเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารคิดดอกเบี้ยตามอัตราที่เปลี่ยนแปลงนั้นได้นับแต่วันที่มิประกาศเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ฝากทราบโดยให้คิดทบต้นเป็นรายเดือนตามธรรมเนียมประเพณีการคิดดอกเบี้ยทบต้นในบัญชีสะพัดของธนาคารพาณิชย์และผู้ฝากยอมรับว่ารายการฝากถอนและการคำนวณดอกเบี้ยที่ธนาคารทำขึ้น เป็นหลักฐานแห่งการเป็นหนี้ที่ถูกต้องและไม่โต้แย้งคัดค้านแต่ประการใดทั้งสิ้น

3.5.6 การรับรองเช็ค

3.5.6.1 เช็คที่ผู้ทรงกิตติหรือผู้สั่งจ่ายกิตติ นำมาขอให้ธนาคารรับรองนั้น ธนาคารจะหักเงินตามจำนวนในเช็คนั้นจากบัญชีของผู้ฝากทันที เพื่อสำรองไว้จ่ายตามเช็คที่ได้รับรอง

3.5.7 เช็คหรือสมุดเช็คหาย

3.5.7.1 ผู้ฝากจะต้องเก็บรักษาสมุดเช็คไว้ในที่ซึ่งมั่นคงปลอดภัยและต้องไม่มอบเช็คที่ยังไม่ได้รอกข้อความให้แก่ผู้อื่นเป็นอันขาด หากผู้ฝากละเลยหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้บุคคลอื่นได้เช็คไปปลอมลายมือชื่อของผู้สั่งจ่ายและธนาคารหลงเชื่อจ่ายเงินตามเช็คปลอมนั้นไปธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ฝากสำหรับเงินที่จ่ายไปนั้น

3.5.7.2 ในกรณีที่สมุดเช็คหายหรือถูกลักไป ผู้ฝากจะต้องทำหนังสือแจ้งให้ธนาคารทราบทันที

3.5.7.3 ในกรณีที่เช็คลงลายมือชื่อสั่งจ่ายแล้วหาย ผู้ฝากจะต้องทำหนังสือแจ้งเลขที่ จำนวนเงิน และรายการอื่นๆ ของเช็คให้ธนาคารทราบทันที เพื่อขอให้ระงับการจ่ายเงินตามเช็ค โดยผู้ฝากต้องไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงานตำรวจก่อนแล้วสำเนาแจ้งความมาแสดงต่อธนาคารด้วย

3.5.7.4 ในกรณีที่เกิดการเสียหายอันเนื่องมาจากเช็คสูญหายก็ดี หรือ ถูกลักไปก็ดี ธนาคารไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น

3.5.8 เบ็ดเตล็ด

3.5.8.1 เมื่อผู้ฝากต้องการเบิกสมุดเช็ค ให้ใช้ใบขอเบิกเช็คในสมุดเช็ค โดยผู้สั่งจ่ายต้องลงมือชื่อในใบขอเบิกเช่นเดียวกันกับการลงชื่อสั่งจ่ายเช็ค

3.5.8.2 ในกรณีที่ผู้ฝากนำเช็คฝากบัญชีและมีความจำเป็นต้องเบิกเงินไปใช้ก่อนที่จะทราบผลการเรียกเก็บ ผู้ฝากตกลงยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากได้ โดยผู้ฝากถือว่าเป็นการเบิกเงินเกินบัญชีไปจากธนาคาร และ ยินยอมเป็นลูกหนี้ตามบัญชีเดินสะพัด โดยยอมเสียดอกเบี้ยทบต้นให้แก่ธนาคารจนกว่าชำระหนี้เสร็จ ในอัตราดอกเบี้ยกรณีลูกหนี้ผิดชำระหนี้หรือผิดเงื่อนไขตามสัญญาตามที่ระบุไว้ในข้อ 5.4

3.5.8.3 หากจำนวนเงินฝากมีเหลือไม่เพียงพอที่จะใช้เงินตามเช็ค ผู้ฝากตกลงยินยอมให้ธนาคารโอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์เลขที่..... มาเข้าบัญชีเงินฝากนี้ เพื่อให้มีเงินในบัญชีพอให้ใช้เงินตามเช็คนั้นและให้บัญชียอดเงินฝากคงเหลือตามระเบียบของธนาคารได้ และยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเป็นค่าธรรมเนียมการโอนเงินตามอัตราที่กำหนด โดยธนาคารไม่ต้องแจ้งการหักบัญชีให้ผู้ฝากทราบ หากเกิดความเสียหายใดๆ ผู้ฝากยอมรับผิดชอบทุกประการ และยินยอมให้ธนาคารยกเลิกความตกลงนี้เมื่อใดก็ได้

3.5.8.4 ถ้าผู้ฝากมีหนี้สินจะต้องชำระให้ธนาคาร หรือมีค่าธรรมเนียม ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าบริการ ค่าอากรจะต้องชำระให้ธนาคาร ผู้ฝากยอมให้ธนาคารหักบัญชีของผู้ฝากได้ หากเงินในบัญชีไม่พอจ่าย ผู้ฝากยอมรับว่าเงินที่ธนาคารหักเกินบัญชีไปนั้นผู้ฝากเป็นลูกหนี้เบิกเงินเกินบัญชี โดยยอมเสียดอกเบี้ยให้ในอัตราดอกเบี้ยกรณีลูกหนี้ผิดชำระหนี้หรือผิดเงื่อนไขตามสัญญาที่ระบุไว้

3.5.8.5 ธนาคารจะปิดบัญชีกระแสรายวันของผู้ฝากเสียเมื่อใดก็ได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ฝากทราบล่วงหน้าในกรณีที่ผู้ฝากสั่งจ่ายเงินเกินจำนวนที่มีอยู่ในบัญชีหรือเจตนาสั่งจ่ายเช็คเพื่อมิให้มีการใช้เงินธนาคารจะพิจารณาปิดบัญชีนั้นหรือผู้ฝากขอเปิด ผู้ฝากจะต้องคืนเช็คที่ยังไม่ได้ใช้ทุกฉบับให้แก่ธนาคารกับยอมให้ธนาคารกันเงินจากบัญชีเพื่อรอจ่ายตามเช็คที่ผู้ฝากออกสั่งจ่ายไปแล้ว แต่ยังไม่มียุ้่นามาขอรับเงินไว้ด้วย

3.5.8.6 ผู้ฝากตกลงยินยอมปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้โดยเคร่งครัด หากเกิดความเสียหายใดๆ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้ ธนาคารจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น

3.5.8.7 ผู้ฝากยินยอมให้ธนาคารเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อกำหนดและเงื่อนไขขึ้นเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงให้ผู้ฝากทราบ และผู้ฝากตกลงยินยอมปฏิบัติตามทุกประการ นอกจากนี้ความผูกพันที่ธนาคารและผู้ฝากจะพึงมีต่อกันตาม

บทบัญญัติแห่งกฎหมายก็ดี วิธีการและประเพณีอันเกี่ยวกับการเดินสะพัดในบัญชีกระแสรายวันที่ธนาคารพาณิชย์ทั่วไปปฏิบัติอยู่ก็ดี ให้นำมาใช้บังคับแก่การฝากและถอนเงินบัญชีกระแสรายวันดังกล่าวนี้ด้วยเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับเงื่อนไขนี้

3.5.8.8 บรรดาหนังสือติดต่อกับหรือหนังสืออื่นใดที่ส่งให้แก่ผู้ฝากไม่ว่าจะส่งด้วยวิธีใด หากได้ส่งไปยังสถานที่อยู่ของผู้ฝากตามที่ระบุไว้ข้างต้นของคำขอนี้แล้ว ให้ถือว่าได้ส่งให้แก่ผู้ฝากแล้ว และผู้ฝากได้รับไว้แล้วโดยชอบเว้นแต่ผู้ฝากได้แจ้งการเปลี่ยนภูมิลำเนาที่สามารถติดต่อกับผู้ฝากโดยชัดเจนให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

3.6 คำรับรองของผู้ขอใช้บริการ

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อความตามข้อตกลงและเงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝาก และ / หรือ ข้อตกลงและเงื่อนไขการถือบัตรกรุงไทย เอ.ที.เอ็ม. ตามที่ข้าพเจ้าประสงค์ขอใช้บริการ ทุกข้อทุกประการแล้ว และยินยอมให้ธนาคารเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อตกลงเงื่อนไขทั้งหมดนี้ เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ข้าพเจ้าทราบล่วงหน้า หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง เงื่อนไขและคำเตือนดังกล่าว จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายใดๆ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทุกประการ

3.7 เอกสารที่ใช้ประกอบในการเปิดบัญชี

บริษัทมหาชนจำกัด / บริษัทจำกัด

- หนังสือรับรองของกรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์
 - หนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของบริษัท
 - รายงานการประชุมกรรมการบริษัท แสดงความประสงค์จะขอเปิดบัญชี รวมทั้งกำหนดอำนาจ และเงื่อนไขการสั่งจ่าย โดยผู้มีอำนาจลงนามรับรองพร้อมทั้งประทับตรา
 - ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน
 - ทะเบียนการค้าที่จดทะเบียนไว้ที่กรมสรรพากร หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - หนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกระทรวงพาณิชย์
 - บัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้านผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่าย
- ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- หนังสือรับรองของนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกระทรวงพาณิชย์
 - ทะเบียนการค้าที่จดทะเบียนไว้ที่กรมสรรพากร
 - ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัดสามัญนิติบุคคล

- บัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนบ้านผู้มีอำนาจลงนามส่งจ่าย ส่วนราชการ องค์การบริหารหรือรัฐวิสาหกิจ
- หนังสือแสดงความจำนงขอเปิดบัญชี จากหัวหน้าหน่วยงานที่สังกัด อำนาจ และเงื่อนไขการส่งจ่าย
- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนามส่งจ่าย

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

พลอย ยี่บัว (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 ;อ้างอิงจาก พลอย ยี่บัว. 2534) ได้ ทำการศึกษาวิจัย “ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ” โดยศึกษาถึงทัศนคติ ที่มีต่อการให้บริการใน 5 ด้าน คือ การให้บริการ ผู้โดยสารขาเข้า การให้บริการผู้โดยสารขาออก การให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม และการให้บริการโดยทั่วไป สอดถามจากผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้ข้อค้นพบดังนี้

1. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าพบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในหลักเกณฑ์ ที่ค่อนข้างดี
2. ด้านการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะพบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด
3. ด้านการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเกณฑ์ที่วิกฤติที่ต้องได้รับการแก้ไข
4. การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่มก็พบผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าระดับวิกฤติ ซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข
5. ด้านการให้บริการโดยทั่วไปพบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี โดยสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในด้านของความสะอาดของท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นประเภทของบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเพียงประเภทเดียวเท่านั้น

ธีระศักดิ์ วรรณสุข(โชติช่วง ภิรมย์ 2538 ;อ้างอิงจาก ธีระศักดิ์ วรรณสุข. ม.ป.ป.) ได้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปร

ทางด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งหมายความว่า มนุษย์เราทุกคนมีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือสถานภาพสังคมต่างก็ต้องการความสุข ความสะดวก ความสบาย การได้รับเกียรติ ยกย่อง นับถือ ความต้องการเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนองจะบังเกิดความพึงพอใจจึงไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นและวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม

นอกจากนั้น ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ประมาณ 92% ตอบว่าตนเองมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยภาพรวมและพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความรู้ความชำนาญ กว้างขวาง พอที่จะตอบสนองปัญหา และความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียหายบ่อยหรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไข การปรับปรุงเรื่องอาคาร สถานที่ และความสะอาด ของธนาคารก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น

ในการวิจัยของธีระศักดิ์ วระสุข ครั้งนี้ยังพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ ได้แก่ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจ สูงพบว่า ความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำ จึงนับว่า ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ มีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ให้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริการราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเท่าที่ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในการให้บริการแก่ประชาชน เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

สิทธิรัตน์ ปราจีนบุรวรรณ์ (2531 : 40) ได้ศึกษาค้นคว้าขีดความสามารถทางสังคมสำหรับท้องที่เยาวชนหาดชะอำ พบว่า ความพึงพอใจของการท่องเที่ยว ที่มีต่อสภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจนค่อนข้างดี และพบว่า ระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจสูงสุดคือ 15.023 ตารางเมตรต่อคน โดยมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจคือ ตัวแปรทางการศึกษา ภูมิสำเนา รายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านลักษณะของบุคคลนักท่องเที่ยว ส่วนรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความหนา

แน่นพึงพอใจในสภาพสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณากิจกรรมการพักผ่อนที่มีความสัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่พึงพอใจมีเพียงกิจกรรมเดียวคือ กิจกรรมช้อปปิ้ง

อัญชลี เหล่าจิตพิงค์ (2524) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

นาวิ วีระชาญณรงค์(พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2536:20; อ้างอิงจาก นาวิ วีระชาญณรงค์. 2522) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก การวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าวยังปรากฏว่า สิ่งจูงใจที่ผู้บริการนิยมมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

พิเศษ รวมทรัพย์ (สุดจิต จันทรประทีน. 2538 : 17;อ้างอิงจาก พิเศษ รวมทรัพย์. ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่องการศึกษาระสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงานประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าเป็นอยู่โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้าน ตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประชาสัมพันธ์และในส่วนของความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้บริการประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงพอแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่ามวัง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับ

ค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.377 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสูงที่สุดในด้านความพึงพอใจด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้พบในการศึกษาในครั้งนี้ คือ อาชีพ ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจ ผู้มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่า ปริญญาตรี

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

สุทธิ บันมา (2535 : 54) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงาน และการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวม และในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ

ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านฐานข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคาร ลูกค้านั่งแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 76) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยิ่งการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการรับบริการ ปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

อัญชลี เหล่าจิตพิงค์ (2524 : 100) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้ง ค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 199) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

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

วัลลภา ชายหาต(2530 :28) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ

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

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล พ.ต.ท. (2538:29) ศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด ฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน โดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสิทธิภาพ ทางด้านอาชญากรรม และประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จรรยา ศิริพร (2537:44) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เนื่องจากสาเหตุสำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของการบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านคำรักษาพยาบาล ระยะเวลาการเปิดบริการและพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำมากในด้านความเป็นธรรมในการบริการ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เบรน(Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคล สำนะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ ทางด้านตำรวจสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย

(Objective Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กับดิน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการในขณะเดียวกัน การประเมินทางด้านอวัสัยก็มีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณมติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ที่น้อย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐบาล

ฟิตซ์ เจอร์จ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) แห่งมหาวิทยาลัย เทนเนสซี-น็อกซ์วิลล์ ได้เสนอตัวแบบแสดงกระบวนการตอบสนองและประเมินผลโดยประชาชน โดยตัวแบบดังกล่าว จะเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ กล่าวคือ ศึกษาปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ

บอร์แมนและนอร์แมน(Borman and Norman. 1975 : 113-121) ทำการศึกษา ทศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Routine หรือ Day-to-Day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานให้มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นั้นทนการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวกับการความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในเวลา 10 วันทำการ ณ.ที่ทำการหน้าเคาน์เตอร์ รวมจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการโดยเฉลี่ย 4,500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามความสะดวกสบายในการติดต่อและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสำคัญ โดยมีขั้นตอนการเลือกสุ่มตัวอย่างดังนี้คือ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้แก่ลูกค้ากรอกหน้าเคาน์เตอร์ที่มารับบริการ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน จาก จำนวนลูกค้า 4,500 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และได้กำหนดขอบเขตแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและ สถานที่พักอาศัย เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ใช้สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รวม 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านพนักงาน
3. ด้านบริการ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ลักษณะของแบบสอบถามประเมินค่า(Rating scale) 5 ระดับ คือ

1	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยน้อย
3	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง
4	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยมาก
5	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยจะมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามนิยามศัพท์เฉพาะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ภัทรา เรืองสินภิญญา และผู้จัดการมานพ สุภาพจน์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลจากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค(Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.97 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเพชรบุรี ที่ตั้งอยู่ถนนสุนทรวิจิตร ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 450 ฉบับ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 10 วันทำการจันทร์-ศุกร์ ในระหว่างวันที่ 7-18 ตุลาคม 2545 โดยแจกตามบัตรคิวดังนี้ แจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 ให้ผู้ที่ได้บัตรคิวหมายเลข 1 แจกฉบับที่ 2 ให้ผู้ที่ได้บัตรคิวหมายเลข 11 และตั้งแต่ฉบับที่ 3 จนถึงฉบับที่ 45 แจกให้ผู้ที่ได้บัตรคิวหมายเลข 21,31,41,51,..... ในแต่ละวัน ได้รับคืนอย่างสมบูรณ์จำนวน 450 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package the Social Sciences Personal Computer Plus) For Windows

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อาชีพ สถานที่พักอาศัย โดยใช้สถิติค่าที (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปรอายุ รายได้ ระดับการศึกษา การวิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว(One – Way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีการของ Tukey – Kramer Test

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (Ferguson. 1981 : 1)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สูตร (Ferguson. 1981 : 68)

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

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับสิ่งที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญนนัดพงษ์. 2545 : 95)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	R	แทน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
			ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า +1
			ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า 0
			ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์ให้ค่า -1
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(r_{xy}) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน	คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด
	K	แทน	จำนวนส่วนย่อยหรือจำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของ
เครื่องมือวัด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ค่า
ของสถิติในการทดสอบค่า t (Hinkle,Wiersma and Jurs. 1988:25) ซึ่งการวิจัยนี้จะใช้ค่า t ที่
ได้จากการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$
$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) จำนวน
จากสูตร (Hinkle,Wiersma and Jurs. 1988:342)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม
 ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดย
 วิธีของ Tukey – Kramer Test (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 375)

$$q_{TK} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	N_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2
	MS_E	แทน	Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านโดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ตอนนี้เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานที่พักอาศัย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานที่พักอาศัย

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	134	29.8
หญิง	316	70.2
รวม	450	100.0
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 21 ปี	103	22.9
อายุ 21 – 35 ปี	161	35.8
อายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	186	41.3
รวม	450	100.0
3. อาชีพ		
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	236	52.4
พ่อค้าและประชาชนทั่วไป	214	47.6
รวม	450	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้		
ไม่เกิน 10,000.- บาท	216	48.0
10,001. – 20,000.- บาท	165	36.7
20,001. – 30,000.- บาท	40	8.9
มากกว่า 30,000.- บาท	29	6.4
รวม	450	100.0
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	229	50.9
ปริญญาตรี	201	44.7
สูงกว่าปริญญาตรี	20	4.4
รวม	450	100.0
6. สถานที่พักอาศัย		
อยู่ในเขตเทศบาล	209	46.4
อยู่นอกเขตเทศบาล	241	53.6
รวม	450	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 450 คน มีลักษณะดังนี้

1. เพศกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้ายเพศหญิง จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 ลูกค้ายเพศชายจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8

2. อายุ พบว่า อายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาเป็นลำดับ คือ อายุ 21 – 35 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ลำดับสุดท้าย อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

3. อาชีพ พบว่า เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 พ่อค้าและประชาชนทั่วไป จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

4. รายได้ พบว่า ลูกค้ายที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาตามลำดับ คือ ลูกค้ายที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001.- 20,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ลูกค้ายที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001. – 30,000 บาท จำนวน 40

คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001.-บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

5. ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาตามลำดับคือปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

6. สถานที่พักอาศัย พบว่า เป็นลูกค้าที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ แยกเป็นรายด้าน

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่	3.62	0.64	มาก
ด้านพนักงาน	3.70	0.74	มาก
ด้านบริการ	3.81	0.68	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.61	0.65	มาก
รวม	3.69	0.60	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ใน
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้
บริการของธนาคารพาณิชย์ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อ
ดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยนำคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้
บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ เป็น
รายชื่อ

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสะอาด เรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีความเหมาะสม	3.97	0.80	มาก
2. ทำเลที่ตั้งของที่ทำการสาขามีความสะดวกเหมาะสม	3.67	0.84	มาก
3. การตกแต่งสถานที่ให้สวยงามเหมาะสมกับการเป็นสถาบัน การเงิน	3.78	0.82	มาก
4. มีความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าที่สาขา ธนาคาร	3.76	0.86	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของ ธนาคาร	3.82	0.84	มาก
6. ที่สาขามีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างการรอให้บริการ ในตัวอาคารที่ทำการของสาขาเช่นโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ฯ	3.56	0.92	มาก
7. ความสะอาดของห้องน้ำ, มีน้ำยาล้างมือ, กระดาษชำระ เพียงพอและเหมาะสม	3.44	0.92	ปานกลาง
8. ที่นั่งรอรับบริการของลูกค้ามีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	3.60	0.93	มาก
9. มีป้ายแนะนำจุดการให้บริการประเภทต่างๆ ภายในสาขา เห็นได้อย่างชัดเจน	3.66	0.91	มาก
10. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อใช้ บริการ	2.95	1.16	ปานกลาง
รวม	3.62	0.64	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสะอาดของห้องน้ำ, มีน้ำยาล้างมือ, กระดาษชำระ เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.44$) สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 2.95$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะอาด เรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร ($\bar{X} = 3.82$) ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน เป็นรายข้อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน เป็นรายข้อ

ด้านพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.69	0.94	มาก
2. มีความเอาใจใส่มีมนุษยสัมพันธ์และความรับผิดชอบ ในการบริการพร้อมชี้แจงแนะนำลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	3.64	0.95	มาก
3. มีมารยาทและอัธยาศัยของพนักงานสาขาคู่ลูกค้าเหมาะสม	3.68	0.98	มาก
4. รอบรู้ในการตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยและแนะนำบริการลูกค้าได้อย่างชัดเจน	3.62	0.86	มาก
5. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยอย่างเหมาะสม	4.03	0.75	มาก
6. พูดจาสุภาพเรียบร้อย	3.75	0.87	มาก
7. แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.60	0.86	มาก
8. มีเพียงพอและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.58	0.89	มาก
9. ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ	3.71	0.86	มาก
รวม	3.70	0.74	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน เป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากเป็นข้อแรก คือแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ พุดจาสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.75$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการ เป็นรายชื่อปรากฏผลดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านบริการ เป็นรายชื่อ

ด้านบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม	3.74	0.83	มาก
2. การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด	3.65	0.87	มาก
3. มีการให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน-หลัง ตามระบบธนาคาร	3.96	0.85	มาก
4. ธนาคารมีการบริการลูกค้าทุกคน อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน	3.70	0.92	มาก
5. ธนาคารจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียน ไว้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอและสะดวกต่อลูกค้า	3.78	0.85	มาก
6. ธนาคารให้บริการฝาก-ถอนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.92	0.81	มาก
7. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอนเงิน	3.76	0.89	มาก
8. ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ(เช่นเครื่องฝาก-ถอนATM.)	3.99	0.81	มาก
รวม	3.81	0.68	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการ เป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ(เช่นเครื่องฝาก-ถอนATM.) ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือ มีการให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน-หลัง ตามระบบธนาคาร ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้อมูลที่ได้จากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ	3.84	0.78	มาก
2. ธนาคารได้จัดรูปแบบในการบริการต่างๆแก่ลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.75	0.77	มาก
3. ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารไว้อย่างเหมาะสม	3.53	0.83	มาก
4. ธนาคารได้จัดเตรียมวารสาร,สิ่งพิมพ์อื่นๆไว้บริการลูกค้าได้เหมาะสม	3.54	0.83	มาก
5. แผ่นพับของธนาคารมีความน่าสนใจและเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ๆของธนาคารได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ	3.59	0.83	มาก
6. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์,วิทยุ,โทรทัศน์	3.34	0.91	ปานกลาง
7. ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นชัดเจน แจ่มชัดและดึงดูดความสนใจ	3.65	0.89	มาก
8. ลูกค้าได้รับข้อมูล ข่าวสาร ทางตู้เอทีเอ็ม มีความสะดวกและชัดเจน	3.68	0.89	มาก
รวม	3.61	0.65	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์,วิทยุ,โทรทัศน์ ($\bar{X} = 3.34$) ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้ออยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

คือ ข้อมูลที่ได้จากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ ธนาคารได้จัดรูปแบบในการบริการต่างๆแก่ลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.75$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างลูกค้าเพศชาย และลูกค้าเพศหญิงมาเปรียบเทียบกันโดยวิธีการทดสอบค่าที(t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ลูกค้าเพศชาย N = 134		ลูกค้าเพศหญิง N = 316		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านอาคารสถานที่	3.78	0.63	3.56	0.64	3.38**
ด้านพนักงาน	3.92	0.69	3.61	0.74	4.22**
ด้านบริการ	3.96	0.65	3.75	0.68	3.12**
ด้านประชาสัมพันธ์	3.67	0.65	3.59	0.66	1.17
รวม	3.83	0.58	3.63	0.60	3.38**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมทุกด้านของลูกค้าเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ ลูกค้าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลูกค้าเพศชายมีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิงทุกด้าน ซึ่งด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้าน

บริการ ลูกค้ายึดมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ ลูกค้ายึดมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของลูกค้ายึดที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้ายึดที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างลูกค้ายึดที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี อายุ 21-35 ปี และอายุ 36 ปีขึ้นไป มาเปรียบเทียบกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้ายึดที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

การให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์	อายุต่ำกว่า 21 ปี N = 103		อายุ 21 – 35 ปี N = 161		อายุ 36 ปีขึ้นไป N = 186		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านอาคารสถานที่	3.51	0.64	3.71	0.60	3.61	0.66	449	3.31*
ด้านพนักงาน	3.47	0.69	3.79	0.74	3.75	0.74	449	6.81**
ด้านบริการ	3.64	0.64	3.84	0.68	3.88	0.68	449	4.76**
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.56	0.62	3.64	0.59	3.63	0.72	449	0.51
รวม	3.54	0.57	3.75	0.58	3.72	0.63	449	3.99*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้ายึดที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมทุกด้าน ของลูกค้ายึดที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อายุ 21 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ อายุ 36 - ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานและด้านบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ Tukey - Kramer test ปรากฏดังตาราง 9-12

ตาราง 9 การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig
ต่ำกว่า 21 ปี - 21-35 ปี	-.2028*	.7542	.020
ต่ำกว่า 21 ปี - 36 ปีขึ้นไป	-.1732*	.7342	.048
21 – 35 ปี - 36 ปีขึ้นไป	2.9581	.6434	.890

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ลูกค้ำที่มีอายุ 21-35 ปี และลูกค้ำที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.54$) มีความคิดเห็นน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.72$) และ ลูกค้ำที่มีอายุ 21 – 35 ปี ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้ายที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig
ต่ำกว่า 21 ปี - 21-35 ปี	-.2047*	.8046	.029
ต่ำกว่า 21 ปี - 36 ปีขึ้นไป	-.1012	.7832	.400
21 – 35 ปี - 36 ปีขึ้นไป	.1036	.6864	.287

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับ ลูกค้ายที่มีอายุ 21-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.51$) มีความคิดเห็นน้อยกว่าลูกค้ายที่มีอายุ 21 – 35 ปี ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้ายที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig
ต่ำกว่า 21 ปี - 21-35 ปี	-.3215**	.9180	.001
ต่ำกว่า 21 ปี - 36 ปีขึ้นไป	-.2771**	.8936	.005
21 – 35 ปี - 36 ปีขึ้นไป	4.4454	.7832	.837

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า ลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับ ลูกค้ายที่มีอายุ 21-35 ปี และลูกค้ายที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.47$) มีความคิดเห็นน้อยกว่าลูกค้ายที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.75$) และลูกค้ายที่มีอายุ 21 – 35 ปี ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig
ต่ำกว่า 21 ปี - 21-35 ปี	-.2057*	.8453	.040
ต่ำกว่า 21 ปี - 36 ปีขึ้นไป	-.2471**	.8229	.008
21 – 35 ปี - 36 ปีขึ้นไป	4.1450	.7212	.834

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับ ลูกค้าที่มีอายุ 21-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าอายุที่มีต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.64$) มีความคิดเห็นน้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 – 35 ปี ($\bar{X} = 3.84$) และลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.64$) กับ ลูกค้าที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.75$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.64$) มีความคิดเห็นน้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ พ่อค้าและประชาชนทั่วไป มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ใน
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ N = 236		พ่อค้าและ ประชาชนทั่วไป N = 214		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
ด้านอาคารสถานที่	3.59	0.62	3.66	0.66	-1.23
ด้านพนักงาน	3.74	0.74	3.65	0.73	1.30
ด้านบริการ	3.85	0.68	3.77	0.68	1.11
ด้านประชาสัมพันธ์	3.58	0.66	3.65	0.65	-1.12
รวม	3.69	0.59	3.68	0.62	0.08

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมทุกด้านและรายด้านของลูกค้าที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.69$) พ่อค้าและประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.68$) ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทและลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มาเปรียบเทียบกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้

การให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000.-บาท N = 216		10,001.- 20,000บาท N = 165		20,001.- 30,000 บาท N = 40		มากกว่า 30,000. N = 29		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านอาคารสถานที่	3.61	0.62	3.59	0.65	3.59	0.58	3.95	0.73	449	2.77*
ด้านพนักงาน	3.64	0.69	3.72	0.77	3.75	0.74	3.99	0.79	449	2.06
ด้านบริการ	3.76	0.69	3.87	0.67	3.75	0.61	3.94	0.69	449	1.22
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.62	0.61	3.61	0.69	3.48	0.67	3.78	0.74	449	1.18
รวม	3.66	0.58	3.70	0.63	3.64	0.56	3.92	0.64	449	1.66

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมของ ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.66$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F=2.77$) ส่วนพนักงาน ด้านบริการและด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ Tukey - Kramer test ปรากฏดังตาราง 15

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายคู่จำแนกตามรายได้

รายได้	Mean Difference	Std. Error	Sig
ไม่เกิน 10,000.- - 10,001. - 20,000.บาท	2.1524	.6558	.988
ไม่เกิน 10,000.- - 20,001. - 30,000.บาท	2.1296	.1097	.997
ไม่เกิน 10,000.- - มากกว่า 30,000.บาท	-.0546*	.0847	.036
10,001. - 20,000.บาท - 20,001. - 30,000.บาท	-2.2730	.1123	1.00
10,001. - 20,000.บาท - มากกว่า 30,000.บาท	-.3610*	.1283	.025
20,001. - 30,000.บาท - มากกว่า 30,000.บาท	-.3608	.1554	.093

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี น้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000.- บาท และ ลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 30,000.- บาท ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ความแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มาเปรียบเทียบกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง

ตาราง 16 การค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์	ต่ำกว่า ปริญญาตรี N = 229		ปริญญาตรี N = 201		สูงกว่า ปริญญาตรี N = 20		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านอาคารสถานที่	3.59	0.66	3.66	0.63	3.62	0.58	449	0.60
ด้านพนักงาน	3.66	0.73	3.75	0.74	3.59	0.80	449	0.99
ด้านบริการ	3.79	0.69	3.83	0.66	3.84	0.61	449	0.19
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.61	0.67	3.62	0.63	3.61	0.81	449	0.20
รวม	3.66	0.60	3.72	0.60	3.67	0.63	449	0.40

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมของลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี และลูกค้าที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 0.40$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี และลูกค้าที่ระดับศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างสถานที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล มาเปรียบเทียบกับกันโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t -test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ใน
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	อยู่ในเขตเทศบาล N = 209		อยู่นอกเขตเทศบาล N = 241		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
ด้านอาคารสถานที่	3.64	0.63	3.61	0.65	0.48
ด้านพนักงาน	3.68	0.75	3.72	0.73	-0.69
ด้านบริการ	3.78	0.69	3.84	0.66	-0.93
ด้านประชาสัมพันธ์	3.59	0.64	3.64	0.67	-0.77
รวม	3.67	0.61	3.70	0.60	-0.55

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม ของลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลมีความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานที่พักอาศัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับธนาคารได้ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการให้ตรงความต้องการมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในเวลา 10 วันทำการจันทร์-ศุกร์ ณ ที่ทำการสาขาหน้าเคาน์เตอร์ รวมจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ 4,500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งได้รับการสุ่มแบบเจาะจง โดยแจกแบบสอบถาม รวม 10 วันทำการ จำนวน 450 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 450 คน จากลูกค้าจำนวน 4,500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน รวม 35 ข้อ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเพชรบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 450 ฉบับ ได้กลับมาสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package the Social Sciences /Personal Computer Plus) for Windows โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อาชีพ สถานที่พักอาศัย โดยใช้สถิติค่าที(t- test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปรอายุ รายได้ ระดับการศึกษา การวิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว(One – Way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีการของ Tukey – Kramer Test

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาจำนวน ร้อยละ สรุปผลดังนี้ กลุ่มตัวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุของลูกค้าส่วนใหญ่ 36 ปีขึ้นไป รองลงมาอายุ 21 – 35 ปี และอายุต่ำกว่า 21 อาชีพของส่วนใหญ่เป็นพ่อค้าและประชาชนทั่วไปมากกว่าข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ไม่เกิน 10,000.-บาท

มีรายได้ตั้งแต่ 10,001.- 20,000. บาท มีรายได้ตั้งแต่ 20,001.- 30,000.-บาท และลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 30,001.-บาทขึ้นไป ตามลำดับ ระดับการศึกษาของลูกค้าต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ โดยลูกค้าส่วนใหญ่จะมีสถานที่พักอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลมากกว่าพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล

2. ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางคือ ความสะอาดของห้องน้ำ, มีน้ำยาล้างมือ, กระดาษชำระเพียงพอเหมาะสม และสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอย่างเหมาะสม และข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ พนักงานมีเพียงพอและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา

2.3 ด้านบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรกคือ ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ(เช่นเครื่องฝาก – ถอน ATM และข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ข้อมูลที่ได้จากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ ส่วนการประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์, วิทยุ, โทรทัศน์ ลูกค้าเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้ายี่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ลูกค้ายี่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ลูกค้ายี่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายี่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ลูกค้ายี่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ลูกค้ายี่มีสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของลูกค้ายี่ในด้าน อาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ จากแบบสอบถาม ปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่ ประกอบความเรียง จากข้อ คำถามปลายเปิด ตามความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน โดยลูกค้ายี่ได้แสดงความคิดเห็น ปรากฏผลดังนี้

4.1 ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ รองลงมา คือความสะอาดของห้องน้ำ,ควรมีน้ำยาล้างมือ กระดาษชำระอย่างเพียงพอ

4.2 ด้านพนักงาน ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานมีไม่เพียงพอและความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา รองลงมา คือ ควรมีการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้ายี่ได้อย่างถูกต้อง

4.3 ด้านบริการ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการบริการแก่ลูกค้ายี่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด รองลงมา คือ บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

4.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ,วิทยุ และ โทรทัศน์บ้าง รองลงมา คือ ควรมีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารให้ลูกค้ายี่ทราบข้อมูลเพิ่มอีก

การอภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ท่าเลที่ตั้งของการจัดสาขาอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้ลูกค้าสามารถเดินทางไป-มาสะดวกแก่การมาติดต่อกับธนาคาร ตัวอาคารและบริเวณด้านในอาคารสะอาดมาก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกการให้บริการ รวมทั้งตกแต่งสถานที่ได้เหมาะสมกับการเป็นสถาบันการเงิน ทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ดังนั้นในด้านอาคารสถานที่ จึงพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังคำกล่าวของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 – 69) กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการไว้ว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านข้อมูล ด้านความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจหลังการได้รับการบริการ และ อิน จัง วัง (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 ; อ้างอิงจาก In Joung Wang. n.d.) กล่าวว่าแหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิ บันมา (2534:54) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเพื่อมาใช้บริการ ซึ่งรวมถึงด้านสถานที่ประกอบการและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิคม สอาดเอี่ยม (2539 : 66 – 69) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ ด้านสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : 68) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการที่สถานีขนส่งตั้งอยู่ในท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางติดต่อกับที่ต่าง ๆ

สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการนั้นอาจสืบเนื่องมาจาก ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีพื้นที่น้อย ทำให้ที่จอดรถมีจำนวนจำกัด และความสะอาดของห้องน้ำ มีน้ำยาล้างมือ กระดาษชำระเพียงพอและเหมาะสม ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ดังคำกล่าวของสุรศักดิ์ นานานุกุล(2539) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดีต้องมีนโยบายการบริการที่ดี การมุ่งมั่นสร้างความพอใจและความสุขให้แก่ลูกค้าและแฝงด้วยการให้เกียรติ ลูกค้าและการให้ความสำคัญแก่สถานที่ ห้องน้ำและบรรยากาศในการต้อนรับลูกค้าให้สมเกียรติ

1.2 ด้านพนักงาน

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกคนต้องมีหน้าที่พร้อมคุณสมบัติที่ดี การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพราะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเริ่มที่ตัวพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการประทับใจครั้งแรกเมื่อเข้าพบ จากการพูดคุย และการแต่งกายมีบุคลิกท่าทางเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพูดจาสุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี กังพรหม (2541) พบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคารโดยรวมและพนักงานธนาคารที่จบสายการศึกษาศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคารที่ไม่ได้จบสายการศึกษาศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ มนุษย์สัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาศรี อมรสิน และ ชุติพร เปี่ยมสมบูรณ์ (ม.ป.ป.) พบว่า เหตุจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และความประทับใจในการบริการของพนักงานธนาคาร รวมทั้งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุภาวรรณ (2534 : 188 – 192) พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และมารยาทของพนักงาน และเรื่องบุญ สิทธิรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรวดเร็ว วิชาการบริการและความสะอาด อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการด้านพนักงานและการต้อนรับอยู่ใน ระดับมาก

1.3 ด้านบริการ

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ(เช่นเครื่องฝาก – ถอนเงิน ATM) รองลงมาคือ มีการให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน – หลัง ตามระบบธนาคาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการกำหนดทิศทางการเดิน และมีอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการอย่างมาก มีการจัดลำดับของบุคคลที่เข้ารับบริการ ก่อน – หลัง ตามลำดับ ทำให้ ลูกค้าเกิดการประทับใจในการให้บริการที่เป็นระบบ มีเครื่องฝาก – ถอนเงิน ATM ที่สามารถถอนเงินได้สะดวกทั่วประเทศและตลอด 24 ชั่วโมง มีระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย ดังคำกล่าวของเสรี วงศ์มณฑา (2536 : 86-88) กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยสำคัญของการแข่งขัน ซึ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการยิ่งมีความสำคัญมาก

ขึ้นเท่านั้น การแก้ไขปัญหาลูกค้า โดยไม่คิดเป็นเรื่องจุกจิก รับผิดชอบปัญหาของลูกค้า ด้วยความจริงใจ สร้างความประทับใจที่มีอาจลืมได้ลง โดยการกระตือรือร้นที่จะใส่ใจในปัญหาของลูกค้า ยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาให้บริการแก่ลูกค้าได้เร็วขึ้น ถูกต้องขึ้น สะดวกขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107) พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีอุปกรณ์เครื่องใช้พร้อม มีพนักงานตอบข้อสงสัยและอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการต่าง ๆ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโฆษณา ทางหนังสือพิมพ์และวิทยุโทรทัศน์ให้มากกว่านี้ ควรมีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารไว้ให้หลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานใหญ่มีการประชาสัมพันธ์โดยผ่านออกมาในรูประบบเทคโนโลยีทางตู้เอทีเอ็ม ข้อมูลที่ได้จากธนาคาร จะมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงถือว่า เป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่จะทำให้บุคคลทั่วไปรู้จัก และได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์กับลูกค้าสูงสุด ดังนั้น สาขาจึงไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์โดยสาขาเอง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 135) พบว่า การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรณ สันตสนะโชค (2540 : 87) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มารับบริการของธนาคารพาณิชย์ต่างก็ได้รับการบริการที่ดีจากธนาคารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538:58) พบ

ว่า เพศของผู้มาใช้บริการต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ สัตย์สังข์สกุล (2538:29) เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.2 ลูกค้ายี่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านพนักงาน ด้านบริการ ลูกค้ายี่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพทุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 47-50) ตัวแปรทางด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ายี่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่างก็ได้รับการบริการที่ดีจากธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพทุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 :47-50) พบว่า ตัวแปรอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 58) อายุของผู้มาใช้บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.3 ลูกค้ายี่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ายี่มีอาชีพต่างกัน มีความรู้สึกประทับใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ ดูแลลูกค้าอย่างดี เมื่อติดต่อกับทางธนาคารรู้สึกให้บริการตามคิวอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในความรวดเร็วของการบริการ เพราะเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 81) พบว่า ลูกค้ายี่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 58) พบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการ

2.4 ลูกค้ายี่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายี่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านพนักงาน ด้านการบริการและด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ายี่มีความรู้สึกที่ดี พอใจ และประทับใจต่อการให้บริการของธนาคารเหมือนกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) พบว่า รายได้ต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

ค่าในการรับบริการของธนาคาร โดยลูกค้าที่มีรายได้มากกว่ามีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์(2538 : 59) รายได้ของผู้มาใช้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.5 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร และเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 58) ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.6 ลูกค้าที่มีสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการที่ดีของพนักงานธนาคารจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ดังนั้นสถานที่พักอาศัยจึงไม่เป็นผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์(2538 : 58) ความสะดวกในการมารับบริการของผู้มาใช้บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามแบบอิสระ เพื่อนำมาประกอบข้อมูลพบประเด็นดังนี้

1. การบริการมีความรวดเร็ว
2. พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเอง
3. พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. มีการจัดระเบียบ การจัดคิวดี
5. อาคารสถานที่มีความสะอาด
6. ควรปรับปรุงเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ
7. ควรมีการแก้ไขช่วงปลายเดือนและต้นเดือนที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากทำให้รอนาน

นาน

อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้มานี้อยู่ในระดับน้อยมากเป็นเพียงข้อมูลประกอบเท่านั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเรื่องปัญหาของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอื่น ๆ
2. ควรศึกษาตัวแปร ประเภทของการใช้บริการ ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการมาใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร
3. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในสาขาอื่น ๆ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี
4. ในเรื่องระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามควรออกแบบให้เป็นเลขคู่ 4 ระดับ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการในสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตรการพิมพ์.
- โชติช่วง ภิรมย์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรุงเทพ*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). (2545). *เอกสารการขอเปิดบัญชีธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)*. www.ktb.co.th/thai/about.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2545). *เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์*. www.bot.or.th.
- ธินันท์ พิทยาวิวิช. (2533). *ตลาดการเงินในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.
- นาวิ วีระชาญณรงค์. (2522). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม เอี่ยมสะอาด.(ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาเครื่องมือการประเมินการศึกษา. หน่วยที่ 3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2521). *การวัดประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2526). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องการวัดประเมินการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. (2542). *ความคิดเห็นของลูกค้ายที่มีต่อการให้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสีแยกวังหิน กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ ศศ.ม.(การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกริก. ถ่ายเอกสาร.*
- พิน กงพล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.*
- พฤทธิสิทธิ์ บุณทน. (2536). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้นำติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- เรืองบุญ สิริรังศรี. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.*
- วัลลภา ชายหาด. (2530). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้าน รักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. พ.ด.ท. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างองค์กร จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. (2534, พฤศจิกายน). "ธนาคาร กรุงเทพ ครองแชมป์ ขวัญใจลูกค้า," *การเงิน การธนาคาร.*

- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์*. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2529). *การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสหรัฐอเมริกา และไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภูมิบัณฑิต.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2536). *ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : เดชเอนกการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อจจรา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี เหล่าธิติพงศ์. (2524). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี. (2541). *บุคลิกภาพและการปรับตัวในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : โครงการบริหารธุรกิจ ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Brian Stipak. (1979, January-February). "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as Performance Indicator," *Pubilce Administration Review*. 20(36) : 46-52.
- Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Reaquin Books.
- Dessler, G. (1983). *Human Behavior : Improving Performance of Work*. Verginia : Reston Publishing Company, Inc.
- D. Elia, G., Partrick, M.(n.d., July). "The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarians," *Library Quarterly*. 49 : 283-302 .
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York:Mc. Gran-hill.
- Herzberg, F. (1959). *Nausner Band Snyderman, BB*. The Motivation To Work. New York : John Wiley and Sons Inc.

- Hinkle, Wiersma and Jurs. (1988). ***Applied Statistics for The Behavioral Sciences.*** 2nd ed. Houghton Mifflin Company Boston.
- James, S. Bouman and Norman, David L. (1975,March-April). "Attitudes Towards The Public Service : A Surver Evaluation : Are They Compatible?," ***Public Administration Review.*** 30 (22) : 113-135.
- Maslow, A.H. (1968). ***Towards A Psychology of Being.*** New Jerssy : D. Van Nosstrand Company Inc.
- Morse, Nancy C. (1953). ***Satisfaction in White Collar Job.***Ann: University of Michigan Press.
- Tifin, Josaph and Mc Conuck, Esnear J. (1965). ***Inddustrial Phychology.*** Englewood Cliffs:N.JH. Prentice Hall.
- Wallerstein,Harrey. (1971). ***A Dictionary of Phychoiogy.*** Maryland: Perguin Book.
- Wolman, Benjamin B. (1973). ***Dictionary of Behariral Science.*** Van Nostrand:Reinheld Company.
- Wolman, Thomas E. (1973). ***Education and Organizational Leadership in Elementary School Engle wood Cliffs.*** New Jersey : prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

- คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีอยู่ 3 ตอน ท่านในฐานะลูกค้าของธนาคารที่ท่านใช้บริการเป็นประจำ โปรดกรอกข้อมูลและความคิดเห็น
- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดให้ให้ตรงกับความเป็นจริง
- 1.1 เพศ
- () ชาย
 - () หญิง
- 1.2 อายุ
- () ต่ำกว่า 21 ปี
 - () ระหว่าง 21 – 35 ปี
 - () ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป
- 1.3 อาชีพ
- () ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - () พ่อค้าและประชาชนทั่วไป
- 1.4 รายได้
- () ต่ำกว่า 10,000. บาท
 - () 10,001. - 20,000. บาท
 - () 20,001. - 30,000. บาท
 - () มากกว่า 30,000. บาท
- 1.5. ระดับการศึกษา
- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.6. สถานที่พักอาศัย
- () อยู่ในเขตเทศบาล
 - ()อยู่นอกเขตเทศบาล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ใน 4 ด้าน คือด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการและด้านการประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ข้อ	การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	ด้านอาคารสถานที่					
1	ความสะอาด เรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีความเหมาะสม					
2	ทำเลที่ตั้งของที่ทำการสาขา มีความสะดวกเหมาะสม					
3	มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงามเหมาะสมกับการเป็นสถาบันการเงิน					
4	มีความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าที่สาขาธนาคาร					
5	ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทการให้บริการของธนาคาร					
6	ที่สาขามีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างการรอใช้บริการในตัวอาคารที่ทำการของสาขา เช่นโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ฯ					
7	ความสะอาดของห้องน้ำ, มีน้ำยาล้างมือ, กระดาษชำระ เพียงพอและเหมาะสม					
8	ที่นั่งรอรับบริการของลูกค้ามีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม					
9	มีป้ายแนะนำจุดการให้บริการประเภทต่างๆภายในสาขา เห็นได้อย่างชัดเจน					
10	สถานที่จอดรถ มีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ					

ข้อ	การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	ด้านพนักงาน					
1	มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2	มีความเอาใจใส่มีมนุษยสัมพันธ์และความรับผิดชอบ ในการบริการพร้อมชี้แจงแนะนำลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
3	การมีมารยาทและอัธยาศัยของพนักงานสาขา ต่อลูกค้าเหมาะสม					
4	มีความรอบรู้ในการตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยและแนะนำบริการลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
5	แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อย่างเหมาะสม					
6	พูดจาสุภาพเรียบร้อย					
7	แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
8	มีเพียงพอและมีความพร้อม ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
9	ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ					

ข้อ	การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	ด้านบริการ					
1	ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม					
2	การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด					
3	มีการให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน-หลัง ตามระบบธนาคาร					
4	ธนาคารมีการบริการลูกค้าทุกคน อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน					
5	ธนาคารจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียน ไว้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอและสะดวกต่อลูกค้า					
6	ธนาคารให้บริการฝาก-ถอน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
7	มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการฝาก – ถอนเงิน					
8	ใช้ระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ(เช่นเครื่องฝาก – ถอน ATM.)					

ข้อ	การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	ด้านการประชาสัมพันธ์					
1	ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ					
2	ธนาคารได้จัดรูปแบบในการบริการต่างๆแก่ลูกค้า และสามารถเข้าใจได้ง่าย					
3	ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารไว้อย่างเหมาะสม					
4	ธนาคารได้จัดเตรียมวารสาร,สิ่งพิมพ์อื่นๆไว้บริการลูกค้าได้เหมาะสม					
5	แผ่นพับของธนาคารมีความน่าสนใจและเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ๆ ของธนาคารได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
6	มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์,วิทยุโทรทัศน์					
7	ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นชัดเจน แจ่มชัดและดึงดูดความสนใจ					
8	ลูกค้าได้รับข้อมูล ข่าวสาร ทางตู้เอทีเอ็ม มีความสะดวก และชัดเจน					

ตอนที่ 3 .โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

- 1.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่.....
.....
.....
- 2.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านพนักงาน.....
.....
.....
- 3.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านบริการ.....
.....
.....
- 4.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ภัทรา เรืองสินปัญญา	อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาการจัดการ คณะวิชาวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
นายมานพ สุภาพจน์	ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาเขาวัง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม-1012/6633

วันที่ 4 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทบ 1012/ 6632

วันที่ 4 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 6630



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ภัทรา เรืองสินภิญา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 6631



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการสาขาเขาวัง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุนันทา ภักดีไธรินทร์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุนันทา ภักดีไธรินทร์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ณภักรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค
หนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ทม 1012/ 6930



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๕ กันยายน 2545

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 450 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือน กันยายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุนันทา ภักดีโยธิน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภาภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค

การหาร้อยละของแบบสอบถามที่มากที่สุดของระดับ 5

ตาราง 18 การหาค่าร้อยละของแบบสอบถามที่มากที่สุดของระดับ 5

ข้อที่	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
1.1	115	25.6
1.2	70	15.6
1.3	89	19.8
1.4	87	18.7
1.5	94	20.5
1.6	67	14.9
1.7	54	12.0
1.8	75	16.7
1.9	74	16.4
1.10	41	9.1
2.1	89	19.8
2.2	85	18.9
2.3	93	20.7
2.4	61	13.6
2.5	121	26.9
2.6	93	20.7
2.7	70	15.6
2.8	68	15.1
2.9	84	18.7
3.1	72	16.0
3.2	74	16.4
3.3	131	29.1
3.4	91	20.2
3.5	96	21.3
3.6	109	24.2
3.7	97	21.6
3.8	126	28

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
4.1	85	18.9
4.2	65	14.4
4.3	50	11.1
4.4	49	10.9
4.5	58	12.9
4.6	40	8.9
4.7	78	17.3
4.8	81	18.0

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาว สุนันทา ภัคดีโยธิน
วันเดือนปีเกิด	7 กรกฎาคม 2497
สถานที่เกิด	อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 488/6 หมู่ที่ 1 ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่งหน้าที่	ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2513	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอรุณประดิษฐ์
พ.ศ. 2515	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีประเทืองวิทย์
พ.ศ. 2519	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.การเงิน) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ