

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

สารนิพนธ์  
ของ  
ประสงค์ ตั้งกิตติมงคลดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ตุลาคม 2546  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.175

ป 387ค

ร. 3

ก

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

บทคัดย่อ

ของ

นาย ประสงค์ ตั้งกิตติมงคล

ปี 4 ส.ค. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2546

1/ 936952

ประสงค์ ดังกิตติมศักดิ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น.  
 สารนิพนธ์ บธ.ม. ( การจัดการ ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .  
 อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทการให้บริการและความถี่ในการใช้บริการ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆจากการรับบริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำนวน 400 คน โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ LSD โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Window version 10

#### ผลการวิจัย

1. ลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ อันดับแรกคือด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการตามลำดับ
2. ลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. ลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. ลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ลูกค้ำที่รับการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ชาวซีพีที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ลูกค้ำที่รับการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ลูกค้ำที่รับการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ประเภทที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ลูกค้ำที่รับการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ควรมีการปรับปรุง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ที่ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในด้านการบริการ และเพื่อเป็นการรักษาลูกค้ำของธนาคารให้มีความจงรักภักดี

2

**CUSTOMERS' SATISFACTION WITH THE  
SERVICES OF GOVERNMENT SAVINGS BANK , KLONG - JAN BRANCH.**

**AN ABSTRACT  
BY  
MR. PRASONG TANGKITTIMASAK**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakarinwirot University  
October 2003**

Prasong Tangkittimasak.(2003). *Customers' Satisfaction with the Services of Government Savings Bank, Klong-jan branch*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School,Srinakharinwirot University. Project Advisory : Associate Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research is to study customer satisfaction toward Service of Government Saving Bank. There are 4 key aspect for this research, which consist employee, processing, system and place of service by classifying, on gender, age, education, occupation, period of customer, type of service and frequently of using. this research is also gathering problems and other recommendation for Service of Government Saving Bank.

There were 400 persons of this sample group among those who used service of Government Saving Bank and were selected based on "Convenience Sampling" method. Questionnaires were used as a tool for data collection. And then, statistics was used as tool for data processing to be information for analysis i.e. percentage, means and standard deviations, t-test, One-way analysis of variance. And pair comparison was arranged via Least Significant Difference (LSD). All analysis had been processed by SPSS (Statistic Package for Social Sciences) for Windows version 10.0

1.By overall, customers who used services of Government Savings Bank were moderate-level in all aspects. When consideration on each aspect, We found that the in first satisfaction was on "Employee of service", followed by "Place of service", " Processing of Service", and "System of Service".

2.Customers, with difference in gender, perceived no difference in level of satisfaction on overall Employee, Processing, System and place or even once separately considered on each aspect with statistical insignificance level of 0.05.

3.Customers, with difference in age, perceived different level of satisfaction on overall aspects; Employee, Processing, System and place with statistic significance level of 0.05. However, when considered on each aspect, there was no difference in level of satisfaction on processing with statistical insignificance level of 0.05. For Employee, System, Place there was a difference on satisfaction level with statistical significance level of 0.05.

4.Customers, with difference in Education level, perceived no different satisfaction level on overall aspects; Employee, Processing, System and place with statistical significance level of 0.05. When considered in each aspect, there was no difference in satisfaction level on processing and place with statistical insignificance of 0.05. While for Employee, System there was difference in satisfaction level with statistical significance level of 0.05.

5. Customers, with difference in Occupation level, perceived no different satisfaction level on overall aspects; Employee, Processing, System and place with statistical significance level of 0.05. When considered in each aspect, there was no difference in satisfaction level on System, Place, processing with statistical insignificance of 0.05. While for Employee there was difference in satisfaction level with statistical significance level of 0.05.

6. Customers, with difference in period of customer level, perceived no different satisfaction level on overall aspects; Employee, Processing, System and place with statistical significance level of when considered in each aspect, there was no difference in satisfaction level on Employee, System, Place, processing with statistical insignificance of 0.05.

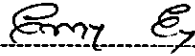
7. Customers, with difference in type of service level, perceived no different satisfaction level on overall aspects; Employee, Processing, System and place with statistical significance level of 0.05. When considered in each aspect, there was no difference in satisfaction level on Employee, System, Place, processing with statistical insignificance of 0.05.

8. Customers, with difference in Frequently of service using level, perceived no different satisfaction level on overall aspects; Employee, Processing, System and place with statistical significance level of 0.05. When considered in each aspect, there was no difference in satisfaction level on Employee, System, processing with statistical insignificance of 0.05. While for Place there was difference in satisfaction level with statistical significance level of 0.05.

9. Regarding problem and recommendation, Customer who use service advised Government Saving Bank still should improve employee, processing, system, and place of service in order to be more competitive in this market and to keep brand royalty to Government saving bank at klong-jan branch.

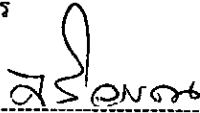
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



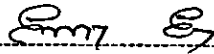
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



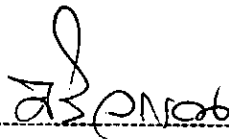
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



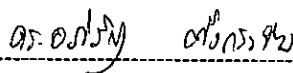
ประธาน

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณวิน)

วันที่ 17 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากอาจารย์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดี พร้อมทั้งด้วยความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ.ที่นี้

ขอขอบพระคุณลูกค้ำของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นที่ให้ความกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้วิจัยมีความรู้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณเพื่อนานิสิต และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ประสงค์ ตั้งกิตติมงคล

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความเป็นมาของธนาคารออมสิน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
ความหมายของความพึงพอใจ.....	9
ขอบข่ายของความพึงพอใจ.....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	15
ทฤษฎีลูกค่าสัมพันธ์.....	15
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ.....	17
ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	23
แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	30

## สารบัญ (ต่อ )

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
วิธีหาคคุณภาพเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	36
การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ.....	39
ผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	44
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	62
ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	62
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	62
สมมุติฐานการศึกษาค้นคว้า.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก.....	77
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข.....	83
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	85
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	87

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่มาใช้บริการและความถี่การใช้บริการต่อเดือน.....	36
2 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินโดยรวมและรายด้าน.....	39
3 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินในด้านพนักงานผู้ให้บริการ.....	40
4 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินในด้านกระบวนการให้บริการ.....	41
5 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินในด้านระบบการให้บริการ.....	42
6 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินในด้านสถานที่ให้บริการ.....	43
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนกตามเพศ.....	45
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนกตามอายุ.....	47
9 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่.....	48
10 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านระบบที่ให้บริการเป็นรายคู่.....	49
11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการเป็นรายคู่.....	49
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	50
13 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่.....	51
14 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการเป็นรายคู่.....	52
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนกตามอาชีพ.....	53
16 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่.....	54
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนกตาม ตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า.....	56
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนก ตามประเภทบริการ.....	58
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารออมสินจำแนก ตามความถี่ในการใช้บริการ.....	59
20 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่.....	60
21 ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	61

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ อยู่ภายใต้การกำกับ การดูแลของกระทรวงการคลัง ก่อตั้งโดยพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 ธนาคารออมสินทำหน้าที่ส่งเสริมการออมทรัพย์และเป็นฐานเงินออมที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย มีส่วนช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ประเทศ การบริหารของธนาคารมุ่งเน้นในด้านการระดมเงินออม เพื่อเป็นแหล่งเงินกู้ของรัฐบาล เงินส่วนใหญ่ของธนาคารได้นำไปลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลและตัวสัญญาเงินใช้เงิน

จากภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2540 ที่ผ่านมาชะลอตัวลงค่อนข้างมาก เนื่องจากความผันผวนทางการเงินในภาพรวม อาทิปัญหาในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การอ่อนตัวของค่าเงินบาท และการขาดสภาพคล่องของระบบการเงินโดยทั่วไป วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในครั้งนี้ได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารนโยบายทางการเงินและการคลังของรัฐบาลเป็นอย่างมาก จึงได้มีการประกาศมาตรการการเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจไทย รวมทั้งขอรับความช่วยเหลือทางการเงินและทางวิชาการจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ซึ่งทำให้รัฐบาลต้องมีการดำเนินนโยบายในการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างเข้มงวดมากยิ่งขึ้น โดยการปรับลดงบประมาณของรัฐบาล การประกาศการระงับการดำเนินงานของสถาบันการเงิน รวมทั้งการดำเนินการตามเงื่อนไขของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามถ้าทุกฝ่ายต่างให้ความร่วมมือกันอย่างจริงจัง แล้ว ภาวะการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นก็จะสามารถคลี่คลายลงได้ และเศรษฐกิจของประเทศจะกลับขยายตัวต่อไปอย่างมีเสถียรภาพ

ภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจดังกล่าว ธนาคารออมสินนับเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับผลกระทบเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารออมสินที่มุ่งเน้นสนับสนุนคุณภาพชีวิตประชาชนให้ดีขึ้นในด้านส่งเสริมนโยบายรัฐบาลในการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค ธนาคารออมสินจึงได้มุ่งเน้นพัฒนาขยายการให้บริการ ขยายผลงาน ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้เจริญรุ่งเรืองอย่างมั่นคงยั่งยืนต่อไป

( ปรีดี บุญยัง. 2540 : 2-3 )

ในธุรกิจด้านการเงินการธนาคารนั้นจะเห็นได้ว่า ในจำนวนกลยุทธ์พื้นฐานที่จะดึงดูดลูกค้าหรือการมีส่วนแบ่งในธุรกิจสูงนั้น กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญมากที่สุด ทั้งนี้เพราะธุรกิจการเงินเป็นสินค้าที่ไม่มีอุปสรรคของการบรรลุผลิตภัณฑ์ที่จับต้องหรือเปรียบเทียบได้อย่างเด่นชัด การโฆษณาก็จะเป็นการโฆษณาเน้นไปที่บริการที่ให้หรือเน้นไปที่คุณภาพของบริการ ตลอดจนความพึงพอใจหรือความมั่นคงที่ลูกค้าจะได้รับ นอกจากนั้นยังไม่สามารถโฆษณา ขวดอ้างสรรพคุณของตัวธนาคารว่าดีกว่าธนาคารอื่นอย่างไร เพราะทุกธนาคารต่างมีมาตรฐาน

นอกจากการพัฒนาระบบและการพัฒนาด้านบริการแล้ว สิ่งสำคัญธนาคารจะต้องพัฒนาอยู่เสมอคือ พนักงานของธนาคาร เพราะธนาคารตระหนักดีว่าไม่ว่าธนาคารจะพัฒนาสิ่งใดให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าการให้บริการของพนักงานไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าแล้ว ก็

ไม่สามารถที่จะทำให้นาคารบรรลุเป้าหมายหลัก คือ ผลกำไรและกาขยายตัวทางธุรกิจอย่างมั่นคงได้เลย จากทฤษฎีการจูงใจของ เอิร์ช เบิร์ก ( สุทธิ ปันมา, 2535:4; อ้างอิงจาก สมศักดิ์ คำศรี, 2533 ) ได้กล่าวหาความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ สิ่งต่างๆเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้าและผลกำไรที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารตามวัตถุประสงค์ของธนาคารพาณิชย์กล่าวคือ การที่ถูกนำมาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้นหรือถูกนำมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ธนาคารได้มีโอกาสระดมเงินออมจากลูกค้า และในขณะที่เดียวกันธนาคารก็จะมีโอกาสที่จะปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนในด้านต่างๆให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารที่มุ่งเน้นสนับสนุนคุณภาพชีวิตประชาชนให้ดีขึ้น จึงต้องมีการเตรียมการรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงโดยการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและพัฒนาปรับปรุงการทำงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาพัฒนาระบบงานเพื่อบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มบริการประเภทใหม่และทันสมัยและสิ่งที่ธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญอันดับแรกก็คือ การบริการ โดยถือเสมือนว่าการบริการคือหัวใจการดำเนินธุรกิจ การบริการให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจนั้นย่อมส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นการให้บริการจึงถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ธนาคารออมสินยึดถือเป็นนโยบายหลักในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมการพัฒนาทางการเงินในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัยและรูปแบบหลากหลายเพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกันตามความต้องการให้ดีขึ้น และเพื่อส่งเสริมพนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัยรวมทั้งปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้สูงเกินความคาดหมายของลูกค้าเสมอ ไม่ว่าจะระบบบริการ, กระบวนการบริการ, พนักงานผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความประทับใจและเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า อันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าไว้ได้และเพิ่มขึ้นและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าว่าบริการได้ดี ดังนั้นธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารออมสินและเป็นสาขาที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในด้านกาหาเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตได้มากที่สุดโดยเป็นอันดับที่ 2 รองจากสำนักงานใหญ่โดยมีปริมาณเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต 328 ล้านบาท ซึ่งทางสำนักงานใหญ่มีปริมาณเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต 413 ล้านบาทในปี พ.ศ.2541 ( ชูศรี ออสตรี, 2543 : 6-7 ) ดังนั้น จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาปรับปรุงการทำงานในด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและจะต้องศึกษาความพึงพอใจในด้านบริการเงินฝากประเภทต่างๆเพื่อจะได้มียอดปริมาณเงินฝากเป็นอันดับหนึ่ง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น และจะได้นำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ

2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์โดยรวม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประเภทที่มารับบริการและความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

### ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลของการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นและสาขาอื่นๆของธนาคารในกิจกรรมการบริการทางด้านพนักงาน กระบวนการ ระบบและสถานที่ให้บริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าโดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยวิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ( Convenience Sampling ) จำนวน 400 คน ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
  - 1.1 เพศ
    - 1.1.1 เพศชาย
    - 1.1.2 เพศหญิง
  - 1.2 อายุ
    - 1.2.1 15- 22 ปี
    - 1.2.2 23 - 30 ปี
    - 1.2.3 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
  - 1.3 ระดับการศึกษา
    - 1.3.1 มัธยมศึกษา/ปวช/ปวส
    - 1.3.2 ปริญญาตรี
    - 1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
  - 1.4 อาชีพ
    - 1.4.1 นักเรียน / นักศึกษา

- 1.4.2 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.4.3 รับจ้าง / ลูกจ้างเอกชน
- 1.4.4 ค้าขาย / นักธุรกิจ
- 1.4.5 อื่นๆระบุ
- 1.5 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า
  - 1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี
  - 1.5.2 5 - 10 ปี
  - 1.5.3 10 ปีขึ้นไป
- 1.6 ประเภทที่มาใช้บริการ
  - 1.6.1 ประเภทเผื่อเรียก
  - 1.6.2 ประเภทประจำ ( 1, 3, 6, 12 เดือน )
  - 1.6.3 ประเภทเงินฝากสลากออมสินพิเศษ
  - 1.6.4 ประเภทเงินฝากลงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
  - 1.6.5 ประเภทบริการด้านรับโอนและจ่ายเงินโอน
  - 1.6.6 ประเภทกระแสรายวัน
  - 1.6.7 ประเภทสินเชื่อบุคคลค้าประกัน
  - 1.6.8 ประเภทสินเชื่อบุคคลหลักทรัพย์ค้าประกัน
- 1.7 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน
  - 1.7.1 ต่ำกว่า 2 ครั้ง
  - 1.7.2 2 - 5 ครั้ง
  - 1.7.3 5 ครั้งขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านต่างๆดังนี้

- 2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2.3 ด้านระบบการให้บริการ
- 2.4 ด้านสถานที่ให้บริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ปฏิบัติทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่กระตุ้นที่ส่งผลมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าเป็นไปในลักษณะเชิงบวกหรือเชิงลบหรือไม่มีปฏิภยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น หรือระดับความรู้สึกที่ดีชอบ พอใจหรือประทับใจ ในบริการที่ได้รับจากธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นเมื่อมาใช้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ
- 1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3 ด้านระบบการให้บริการ
- 1.4 ด้านสถานที่ให้บริการ

2. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าในด้านเงินฝากเผื่อเรียก, เงินฝากประจำ, เงินฝากสลากออมสินพิเศษ, เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว, บริการด้านรับโอนและจ่ายเงินโอน, เงินฝากกระแสรายวัน, สินเชื่อบุคคลค้าประกันและสินเชื่อบุคคลหลักทรัพย์ค้าประกัน

3. กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆของการบริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มขึ้นของการเดินของงาน (Initial Work Flow ) จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ( Final Work Flow )

4. ระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการด้านต่างๆ

5. สถานที่และอุปกรณ์ หมายถึง อาคารสถานที่ทำการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภายในอาคารและสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร

6. ลูกค้า หมายถึง บุคคลทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาติดต่อและใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น ซึ่งเป็นแหล่งตลาดและที่มาของรายได้ของธนาคาร

7. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้ามาติดต่อใช้บริการของธนาคารตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกระยะเวลาที่เป็นลูกค้าออกเป็น 3 ส่วนคือ ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

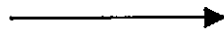
8. ประเภทที่ใช้บริการ หมายถึง รูปแบบการบริการของธนาคารที่จัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้แก่ การบริการด้านเงินฝาก - ถอน และการบริการด้านสินเชื่อทุกประเภท

9. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ลูกค้ามาติดต่อใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก - ถอนและบริการด้านสินเชื่อทุกประเภท

## กรอบความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ  
(Independent Variable)

ข้อมูลส่วนตัว
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า
6. ประเภทบริการ
7. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน



ตัวแปรตาม  
(Dependent Variable)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินในด้าน
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านระบบการให้บริการ
4. ด้านสถานที่ให้บริการ

### สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
6. ประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
7. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น เพื่อที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ดังนี้

1. ความเป็นมาของธนาคารออมสิน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 2.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ
  - 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง
  - 2.5 ทฤษฎีลูกค้ายสัมพันธ์
  - 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ
  - 2.7 ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
5. แนวคิดด้านมนุษย์สัมพันธ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเป็นมาของธนาคารออมสิน

กิจการการออมสิน ได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อปีพ.ศ. 2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาท สมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชน รู้จักการประหยัดการเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษา ทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจาก ใจผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้ง คลังออมสินขึ้น โดยสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้ พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการ ออมทรัพย์และความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะ ของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา

ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาล เป็นประกันอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของ กระทรวงการคลัง มีสาขา 573 สาขาทั่วประเทศ โดยมีอยู่ในกรุงเทพฯ 198 สาขาและอยู่ในต่างจังหวัด 375 สาขาและมีบริการด้านการเงินต่างๆไม่ว่าจะฝาก - ถอน ดังนี้

1 เงินฝากออมสิน : ธนาคารได้ให้บริการเงินฝากทั้งในรูปแบบเงินฝากที่จ่ายเงินเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนด ฝากประกอบด้วยเงินฝากประจำ 1 เดือน ประจำ 6 เดือน ประจำ 12 เดือน รวมทั้งการให้บริการรับฝากเงินที่จ่ายเงินเมื่อทวงถามที่ผู้ฝากสามารถถอนเงินได้ทุกเวลาทำการของธนาคาร ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียก นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการรับฝากเงินประเภทที่เสริมสร้างสภาพคล่องในการถอนได้ทุกเดือนพร้อมทั้งให้ผลประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยที่สูงเพื่อจูงใจผู้ฝาก ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ จากลักษณะที่แตกต่างกันของเงินฝากแต่ละประเภทส่งผลให้ธนาคารมีลูกค้าหลากหลายอาชีพและทุกระดับอายุ

2 เงินฝากเผื่อเรียก: ผู้ฝากสามารถถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ คิดดอกเบี้ยให้เป็นรายวัน ไม่ต้องเสถียรดอกเบี้ยเงินฝาก สามารถนำสมุดเงินฝากค้ำประกันเงินกู้หรือเบิกเงินบัญชีได้และใช้บริการหักเงินเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคได้

3 เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ : ฝาก - ถอน ครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาทยกเว้นการถอนดอกเบี้ย คิดดอกเบี้ยให้เป็นรายวัน โดยไม่ต้องเสถียรดอกเบี้ยเงินฝากและในแต่ละเดือนถอนเงินเกินกว่า 1 ครั้งคิดค่าธรรมเนียมในการถอนร้อยละ 1 แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท

4 เงินฝากประจำ 3 เดือน : ฝาก - ถอน ครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาทยกเว้นการถอนดอกเบี้ย คิดดอกเบี้ยทบต้นทุกๆ 3 เดือน

5 เงินฝากประจำ 6 เดือน : ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 200 บาทถอนครั้งละเท่าใดก็ได้คิดดอกเบี้ยทบต้นทุกๆ 6 เดือน

6 เงินฝากประจำ 12 เดือน: ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ถอนครั้งละเท่าใดก็ได้ คิดดอกเบี้ยทบต้นทุกๆ 12 เดือน

7 เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี : ฝากเงินเดือนละ 1 ครั้งๆละเท่าๆกันทุกเดือนตั้งแต่ 1,000 บาท ขึ้นไปและไม่เกิน 25,000 บาท จะต้องฝากติดต่อกันระยะเวลา 24 เดือน และขาดฝากไม่เกิน 2 ครั้ง รวมวงวดการฝากต้องครบ 24 ครั้ง เมื่อครบตามเงื่อนไข ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้โดยบวกเพิ่มไม่เกินร้อยละ 1 ของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนและได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากด้วย

8 เงินฝากสลากออมสินพิเศษ : เป็นเงินฝากที่สนับสนุนให้ประชาชนรู้จักการออมทรัพย์เพื่อสะสมไว้ใช้จ่ายและสร้างความมั่นคงในอนาคต มีรูปแบบเงินฝากสลากออมสินพิเศษ 2 ประเภท คือสลากออมสินพิเศษราคาหน่วยละ 50 บาท โดยผู้ฝากมีสิทธิ์ถูกรางวัลซึ่งมีมูลค่าสูงสุด เป็นจำนวนเงิน 4 ล้านบาท ถึง 35 ครั้ง ภายในระยะเวลา 3 ปี และสลากออมสินพิเศษ ( รุ่นธนโชติ ) ราคาหน่วยละ 100 บาทผู้ฝากมีสิทธิ์ถูกรางวัลซึ่งมีมูลค่าสูงสุด เป็นจำนวนเงิน 15 ล้านบาทถึง 39 ครั้งในระยะเวลา 10 ปี นอกจากนี้สลากออมสินพิเศษยังสามารถนำไปใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันต่างๆได้อีกด้วย

9 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว : เป็นเงินฝากสะสมทรัพย์ระยะยาว ซึ่งนอกจากผู้ฝากจะได้รับการคุ้มครองด้านสวัสดิภาพของชีวิตแล้วยังเป็นการเสริมสร้างหลักประกันที่มีความมั่นคงในอนาคตและความอบอุ่น

สนใจให้กับผู้ฝาก ซึ่งในปัจจุบันธนาคารได้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว 4 แบบ คือแบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบร่มไทร แบบบ้านบุญสงเคราะห์และแบบทุนการศึกษา

10 ด้านการรับโอนและจ่ายเงินโอน : บริการส่งเงินหรือเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีของตนเองหรือผู้อื่นระหว่างธนาคารออมสินทั่วประเทศให้กับลูกค้าที่ไม่ต้องการถือเงินสดระหว่างเดินทางเพื่อความปลอดภัยหรือโอนเงินให้กับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานราชการ นอกจากนี้ยังให้บริการรับชำระเงินค่าประกันชีวิต ค่าบ ประกันภัยและชำระค่าสาธารณูปโภคและภาษีเงินได้ส่วนบุคคล

11 ด้านเงินฝากกระแสรายวัน : ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท เป็นการฝากเงินที่ผู้ฝากจะได้รับความสะดวกในการถอนเงิน ประกอบด้วยการฝาก – ถอน ด้วยรายการเช็ค การเบิกเงินเกินบัญชีในการประกอบธุรกิจต่างๆ

บริการด้านสินเชื่อทุกประเภท

สินเชื่อบุคคลค้าประกัน

12 สินเชื่อสวัสดิการ : ให้เงินกู้แก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์การของรัฐและลูกจ้างประจำส่วนราชการ วงเงินกู้ไม่เกิน 200,000 บาท หรือ 10 เท่าของเงินเดือน ระยะเวลาผ่อนเงินกู้และดอกเบี้ยไม่เกิน 5 ปี โดยให้พนักงานหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้าประกันเงินกู้

13 สินเชื่อโทรทอง : เป็นสินเชื่อที่ให้แก่มั้มีรายได้ประจำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบอาชีพหรือเพื่อการอื่นๆ วงเงินให้กู้ไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือน ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยไม่เกิน 10 ปี ในกรณีวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท

14 สินเชื่อผู้ค้ารายย่อย : ให้กู้เงินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพค้าขาย ไม่ว่าจะป็นร้านค้าแผงลอย หาบเร่ รถเข็น รถเคลื่อนที่ ในวงเงินไม่เกิน 20,000 บาท ผ่อนชำระได้นาน 12 เดือน

15 สินเชื่อวินาศภัย : ให้กู้สำหรับผู้ที่ได้รับความเสียหายจากวินาศภัย อาทิ อุทกภัย วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาทระยะเวลาผ่อนชำระและดอกเบี้ยไม่เกิน 4 ปีมีระยะเวลาปลอดหนี้ไม่เกิน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินกู้แก่ผู้กู้จะต้องกู้ภายใน 6 เดือนหลังเหตุการณ์นั้น

สินเชื่อหลักทรัพย์ค้าประกัน

16 สินเชื่อเคหะที่อยู่อาศัย เคนะรวมใจ : ซึ่งเป็นการซื้อที่อยู่อาศัยจากโครงการบ้านจัดสรรในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้ามีที่อยู่เป็นของตนเอง หรือซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือซื้อห้องชุด ซื้อที่ดินและปลูกอาคารในที่ดินนั้น ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินและไ้ก่อน จำนองที่ดินจากสถาบันการเงินอื่นๆวงเงินกู้ไม่เกิน 5,000,000 บาทระยะชำระคืนไม่เกิน 30 ปี

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525:577 ) ได้ ให้คำ ว่า " พพอใจ " หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

ความหมายของความพึงพอใจ มีผู้กล่าวไว้หลายคน คือ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin. 1968 :437 )ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานที่บริการนั้น

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้เป็นจำนวนมากและในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ตัวอย่างเช่น

วูม ( Vroom. 1964:328 ) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะ ทั้ง 2 คำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นในสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

วอลเลสติน ( จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. 2538:39 ; อ้างอิงจาก Walllestin.1971 ) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ( End state in feeling ) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เม็ลลิ ( กรรณิการ์ จันทรแก้ว . 2538:21 ; อ้างอิงจาก Shelly.1975 ) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆกล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับแลความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

หลุย จำปาเทศ ( สุรยุทธ วิศาลทรง .2541 : 28 ; อ้างอิงจาก หลุย จำปาศักดิ์.2533 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (Need) ได้รับบรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

พิณ ทองพูน ( 2529:21 ) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ ( 2538 : 8 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนในระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่า ทรัพยากร ( Resources ) หรือสิ่งเร้า ( Stimulus ) แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ลาโรซ ไสยสมบัติ ( 2534 : 15 ) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วิลลิสทรี หริยางกุล ( 2526 อ้างใน ศักดิ์ชัย เปียแดง, 2539 : 10 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก - ดี - เลว - พอใจ - ไม่พอใจ - สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

## 2.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ( Job Satisfaction ) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ ( Service Satisfaction ) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

2.2.1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน ( Job Satisfaction ) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล ( สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย ไสร์จจะ, 2517 : 81 ) ดังนี้

2.2.1.1 ลักษณะของงาน ( Type of Work ) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2.2.1.2 ความก้าวหน้า ( Promotion ) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นภาระการปกครองใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีชอบสูงขึ้นไปอีก

2.2.1.3 การนิเทศงาน ( Supervision ) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

2.2.1.4 เพื่อนร่วมงาน ( Co- worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

2.2.1.4.1. หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่จะทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

2.2.1.4.2. สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากในกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดหมายประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2.2.1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and service ) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคคลากรให้อยู่กับหน่วยงานให้นานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ ( Service Satisfaction ) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นหมายเหตุการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

2.2.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้สึก ( Affective Component ) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีสองลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2.2.2.2 องค์ประกอบด้านความคิด ( Cognitive Component ) สมของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

2.2.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ( Behavioral Component ) เป็นความที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ( Reactionary Feeling ต่อสิ่งเร้า ( Stimulant ) ที่แสดงผลออกมา ( Yield ) ในลักษณะผลลัพธ์สูงสุด ( Final Outcome ) ของกระบวนการประเมิน ( Evaluative Process ) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก

(Positive Direction ) หรือทิศทางลบ ( Negative Direction ) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ( Non Reaction ) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

### 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow ( Maslow ' s General Theory of Human Motivation )

Maslow ( 1967 อ้างใน บุญทัน ดอกโรตง, 2532 : 131 – 139 ) ได้อธิบายทฤษฎี ความต้องการโดยได้เสนอข้อความเพื่อพิจารณาตามขั้นตอนของความต้องการดังนี้

2.3.1 ความต้องการของมนุษย์ได้จัดตามขั้นของความสำคัญจากความต้องการขั้นต่ำสุดคือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความรัก ความมีส่วนร่วม ในสังคม จนถึงความบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต

2.3.2. คนมีความต้องการเสมอ ความต้องการทั้งหมดไม่เคยทำให้คนพอใจ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นได้รับความต้องการนั้นแล้วความต้องการอย่างใหม่ก็จะเกิดขึ้นไม่มีที่สิ้นสุด เป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์เสาะหาความต้องการเพื่อตนเองเสมอ

2.3.3. เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองในขั้นดี ความต้องการเช่นนั้นก็ลดจนกระทั่งพฤติกรรมของบุคคลอีก เช่น บุคคลนอนหลับปกติ การนอนหลับเป็นการหยุดการกระตุ้น แต่ถ้าบุคคลไม่ได้หลับมาอย่างน้อย 2 วัน เขาต้องการชดเชยนั้นคือความริษชาติ นั่นคือความต้องการอย่างอื่นลดน้อยลง แต่ความต้องการพักผ่อนเป็นแรงกระตุ้นอย่างแรง

2.3.4. ความต้องการของคนเป็นอิสระไม่ก้าวกำกักัน เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นความต้องการอีกอย่างหนึ่งหายไป เพราะแต่ละความต้องการรักษาหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ

Maslow วางขั้นตอนของความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประการดังนี้

ความต้องการทางกายภาพ ( Physiological Need ) ความต้องการทางกายภาพเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่ได้ เช่น ลมหายใจ อาหาร น้ำ เพื่อน

ความต้องการความปลอดภัย ( Safety Needs ) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองดีขึ้น ความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกขั้นก็มีบทบาทครอบคลุมพฤติกรรมของคน นั่นคือความต้องการความปลอดภัย มีความปรารถนาที่จะปกป้องอันตรายและสิทธิอันชอบธรรมของตน เช่นเดียวกับการทำงานในตรงงานอุตสาหกรรม และอื่นๆสิ่งที่ต้องการคือ ความปลอดภัยทั้งชีวิตและประโยชน์ที่จะได้รับ

ความต้องการทางสังคม ( Social Needs ) เมื่อความต้องการทั้งสองนั้นเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญทางพฤติกรรมของคน ความต้องการทางสังคมเช่น ต้องการความเป็นเจ้าของ การคบค้าสมาคม ยอมรับโดยบุคคลอื่นรวมทั้งการมีเพื่อนและความรัก เพราะมนุษย์ทุกคนทุกนามต้องการสิ่งที่เขาปรารถนาแม้กระนั้นในการทำงาน ผู้จัดการหรือผู้บริหารประเทศมักจะพยายามปิดบังทำลายแนวความคิดของกลุ่มชนที่รวมกันขึ้น เพื่อหาทางป้องกันสิทธิและผลประโยชน์ของตน ตามแนวทางขององค์การกรุปแบบ ( Information Organization )

ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม ( Esteem Needs ) ความต้องการชนิดนี้เกิดขึ้นได้เพราะความต้องการขั้นต้นได้บรรลุเป้าหมายความต้องการชนิดนี้คือนิยมในตัวเองและนิยมต่อคนอื่น ซึ่งประกอบด้วยความ

เชื่อมั่นในตนเอง เคารพตัวเอง มีความบรรลุจุดประสงค์เป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพและอิสระภาพ ถ้าความต้องการทางสังคมเป็นที่พอใจจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความสามารถ มีกำลังใจและเป็นว่าชีวิตเป็นประโยชน์ของประเทศชาติ แต่ถ้าหากความต้องการไม่สมประสงค์ บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอและหมดกำลังใจและความต้องการที่จะนำไปสู่ความเป็นที่ยอมรับในสังคมอีกประการหนึ่ง ความต้องการมียศและฐานะเป็นที่ยอมรับ เป็นคนที่คนอื่นพึงพอใจและมีเกียรติ

ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ( Self Actualization ) คือความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตน และบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการและดำเนินการเพื่อพัฒนาในสิ่งที่ตนบรรลุนั้น เช่น เป็นนักกีฬา นักการเมือง นักวิชาการ นักธุรกิจหรือนักการศาสนา ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดสร้างสรรค์ของตนเองได้เป็นผู้มีชื่อเสียงในสาขานั้นๆอย่างสูงเด่นและการบรรลุเป้าหมายต่างๆตามแต่ละสาขาวิชานั้นๆ ประชาชนส่วนมากได้เป็นผู้ยอมรับด้วยเพราะบุคคลบางคนอาจจะบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิตเกี่ยวกับฐานะและตำแหน่งได้แต่คนส่วนมากไม่ยอมรับ ดังเห็นๆกันอยู่ทั่วไปในสังคม

เมื่อสรุปความต้องการของ Maslow ตามขั้นตอนนี้คือ

### 1. ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ( Self Actualization Needs )

- 1.1 ต้องการบรรลุเป้าหมายตามความสามารถของตน
- 1.2 ต้องการพัฒนาความสามารถของตน
- 1.3 ต้องการกระทำการสิ่งที่เหมาะสมและดีที่สุดที่จะกระทำได้
- 1.4 ต้องการเพิ่มพูนและขยายความต้องการกิจกรรม เช่น
  - 1.4.1 ด้านสังขธรรม
  - 1.4.2 สร้างสรรค์ความสวยงาม
  - 1.4.3 สร้างระเบียบวินัย
  - 1.4.4 สร้างสรรค์ความยุติธรรม

### 2. ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม ( Esteem Needs )

- 2.1 ต้องการการเคารพ
- 2.2 ต้องการความมั่นใจจากความคิดเห็นของคนอื่น
- 2.3 ต้องการการยอมรับ
- 2.4 ต้องการความมั่นใจในตนเอง
- 2.5 ต้องการให้ตนมีคุณค่า
- 2.6 ต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับ

### 3. ความต้องการทางสังคม ( Love and Belonging Needs or Social Needs ) คือ

- 3.1 ต้องการมีเพื่อน
- 3.2 ต้องการคบหาสมาคม
- 3.3 ต้องการมีครอบครัว
- 3.4 ต้องการแสดงตนต่อกลุ่ม

#### 4. ความต้องการความปลอดภัย ( Safety Needs )

- 4.1 ต้องการความปลอดภัย
- 4.2 ต้องการควบคุมครอง
- 4.3 ต้องการความเป็นอิสระจากอันตราย
- 4.4 ต้องการระเบียบ
- 4.5 ต้องการการคาดคะเนเพื่ออนาคตได้

#### 5. ความต้องการทางกายภาพ ( Physiological Needs )

- 5.1 ความต้องการแก้ความกระหายและความหิว
- 5.2 ความต้องการนอน
- 5.3 ความต้องการเสพงาม
- 5.4 ความต้องการขจัดความเจ็บปวดและความไม่ปกติสุขของกายภาพอื่นๆ

โดยแบ่งความต้องการออกเป็นระดับสูง คือ ข้อ 4 – 5 และระดับต่ำคือ 3 – 2 – 1 เป็นความต้องการระดับต่ำ

#### 2.4 ทฤษฎีความคาดหมาย ( Expectancy Theory )

สำหรับทฤษฎีความคาดหมายนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกจ้างจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้นๆจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับ ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการเป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆลูกจ้างจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น ( McComic, 1980 : 396 ) ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์ วิกและวูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล ( Outcomes ) ความปรารถนาที่รุนแรง ( Violence ) และความคาดหมาย ( Expectancy ) ทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ ( Probability )

ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาจะได้รับการันตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการคาดหมายที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

#### 2.5 ทฤษฎีด้านลูกจ้างสัมพันธ์

เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ตระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อยอดขาย การพัฒนาทางด้านลูกจ้างสัมพันธ์ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การจะสร้างสัมพันธภาพที่ตระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนาารมณ์อันแน่วแน่ สัมพันธภาพที่ตระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการ และลูกจ้างหรือผู้รับบริการนั้นจะถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าดังทอง ทั้งนี้เพราะค่าของมันอยู่ที่การเสาะแสวงหาได้ยาก เมื่อ

ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ชาย มีพลังดึงเครื่องยนต์เทอร์โบซึ่งยากที่จะสร้างขึ้น ( อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. 2537 :13-15) ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ชาย หรือผู้บริการนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายแต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานบริษัทร้านค้าหรือองค์กรทางการขายต่างก็จะได้รับการอบรม และชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสถาบันโพลีเม้นต์ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ดังนี้

2.5.1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ลูกค้าผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ชายหรือผู้บริการเช่นเดียวกัน การจะพูดอะไรทำอะไร จะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบ ขึ้นอยู่กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่สำคัญ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่า บริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามาทำธุรกิจนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2.5.2. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่างๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยมีสง่าราศรีในทางปฏิบัติหรือในความเป็นจริง พนักงานที่ต้องพบลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจำเป็นจะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยดูสะอาดตามากกว่าพนักงานที่ทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

2.5.3 ในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อด้วยในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

2.5.4 เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการ พนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้าทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

2.5.5. อย่าพยายามพูด หรือเน้น ในสิ่งที่เด่นชัดของสินค้าหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่จะต้องพูดถึง หรือกล่าวถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่

2.5.6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการลูกค้าก็สามารถทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับบริษัทที่ประกอบการ

2.5.7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการส่งสินค้า หรือการให้บริการเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการ ที่มีได้คาดหมายนับว่าเป็นการสูญเสียทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้นความเสียหายต่างๆยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทก็คือ การขออภัย และรับผิดชอบลูกค้าและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุให้ลูกค้าได้ทราบ แต่ต้องไม่ลืมนำทางบริษัทหรือผู้ประกอบการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

2.5.8 ในยามที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงานหรือผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีกรวิรหรือล่าช้า

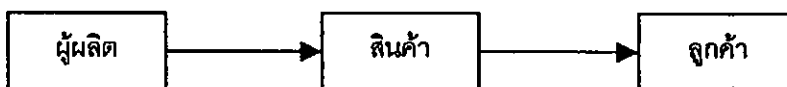
2.5.9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใดเช่นเดียวกับการไม่ร้องเรียนในการตอบชั๊กถามข้อข้องใจ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียทางธุรกิจอันเนื่องมาจากสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

2.5.10. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ อันเนื่องมาจากเหตุต่างๆ เช่น สินค้าหมด พนักงานของบริษัทผู้ประกอบการจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้รับสินค้าหรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลือนี้อาจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้การช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่ง

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ อาจหมายความได้ดังนี้ ( นิคม สะอาดเจียม.2539:31-32)

ความหมายแบบเก่า ( Narrow Idea ) คือทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหนือมาตรฐาน

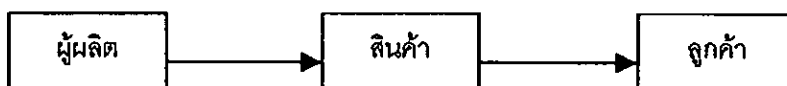


ความหมายแบบเก่านี้ คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

ความหมายแบบใหม่ คือความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ซึ่งเหมาะสม

( Modern Idea )

คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย ( Quality Includes )



คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้า

ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกมาขายให้ได้ลกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการที่จะขายได้กำไรสูงสุด ก็จะต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไปจึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องทำอยู่ตลอดเวลาทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้การบริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นจะต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

### 2.7 ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory)

ตามทฤษฎีความไม่สอดคล้องนี้ ล็อก (Lock, 1969) นั้นมองว่าความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้นคือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้นความไม่พอใจก็จะมีมากขึ้นตามลำดับ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้ และสามารถรวบรวมได้ดังนี้

เสรี วงศ์มณฑา (2536 : 86-88) กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยของการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจอมที่จะรับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค แล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้นำไปในการทำธุรกิจ

- พยายามมองข้ามเรื่องเล็กน้อย
- การแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยไม่คิดว่าเป็นเรื่องจริงจัง
- การรับผิดชอบปัญหาลูกค้าด้วยความจริงใจ
- การสร้างประทับใจในที่อาจจะลืมได้ลง
- การเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าแล้วพยายามตอบสนอง
- การมุ่งมั่นที่จะเน้นคุณภาพ
- การทำให้ลูกค้าเกิดความภูมิใจในตัวเอง
- การปรับปรุงอยู่เสมอ
- การยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ลงทุนเพื่อการพัฒนา
- การทำงานเพื่อแข่งขันกับเวลา

การตอบสนองรูปการปฏิบัติสมัยใหม่ของผู้บริโภค

การให้การรับประกันด้วยความกล้าและเชื่อมั่น

การมีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า

การใส่ใจของผู้บริการ

การพัฒนาแนวทาง

ฉัตรยุทธ สุทธิถวิล ( 2538 : 47 ) ได้นำเสนอ หลักการให้บริการ ได้แก่

1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่าจะอย่างไรก็ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4.หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนักจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ใช้บริการมากจนเกินไป

มณีวรรณ ต้นไทย ( จุฬญ น้อยบัวทิพย์. 2540:15 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ต้นไทย. 2533 ) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลักการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆดังนี้

1.ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กำพล เกียรติปฐมชัย ( 2538:22 ) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1.ความเชื่อถือได้ ( Reliability ) ได้แก่

1.ความสม่ำเสมอ

2.ความพึงพา

2.การตอบสนอง ( Responsiveness ) ได้แก่

1.ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

3.ความต่อเนื่องในการติดต่อ

4.ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

- 3.ความสามารถ ( Competence ) ได้แก่
  - 1.ความสามารถในการให้บริการ
  - 2.ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4.การเข้าถึงบริการ ( Access ) ได้แก่
  - 1.ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาซับซ้อนเกินไป
  - 2.ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 3.อยู่ในสถานการณ์ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5.ความสุภาพ อ่อนโยน ( Courtesy ) ได้แก่
  - 1.การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 2.ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 3.ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6.การสื่อสาร ( Communication ) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7.ความซื่อสัตย์ ( Credibility ) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
- 8.ความมั่นคง ( Security ) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9.ความเข้าใจ ( Understanding ) ได้แก่
  - 1.การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 2.การให้คำแนะนำและเข้าใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 3.การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10.การสร้างสิ่งจับต้องได้ ( Tangibility ) ประกอบด้วย
  - 1.การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 2.การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 3.การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เวเบอร์ ( พิเศษ รททพ. 2538:16 ; อ้างอิงจาก Weber.1966 ) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับให้บริการว่า การจะให้กาบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ สนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา ( วีรพล รัตนภาสกร.2537 : 45 ; อ้างอิงจาก Verma .1986 ) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

- 1.ความพร้อมเพียงของบริการที่มีอยู่ ( Availability ) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
- 2.การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3.ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ( Accommodation ) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4.ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5.การยอมรับคุณภาพบริการ ( Acceptability ) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มิลเลต ( วีรพล รัตนภาสกร 2537:38; อ้างอิงจาก Millet.1954 ) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ( Satisfactory Services ) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค ( Equitable Services ) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.การให้บริการอย่างทันเวลา ( Timely Services ) หมายถึงในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ ( Amble Services ) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ( The right quantity at the geographical ) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( Continuous Services ) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( Progressive Services ) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุนันทร์ จันทวิเศษ ( 2539 :17 ) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ไว้ดังต่อไปนี้

- 1.จัดเตรียมสถานที่
- 2.เตรียมคนให้พร้อมทุกสถานการณ์
- 3.อ่อนน้อม ยินดีบริการต่อผู้มาติดต่อ
- 4.ตรงต่อเวลาเสมอ
- 5.ค้นหารายละเอียดข้อมูลเป็นนิจ
- 6.สนใจฝึกฝนงานการให้บริการทุกคน
- 7.ไม่ลับสน ก้าวหน้าหน้าที่การงานของผู้อื่น

ก 231902 ๕3

- 8.มุ่งแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว
- 9.ประชาสัมพันธ์บ่อยๆเสมอๆ
- 10.ใช้จ่ายพอประมาณเมื่อมีการรับรอง
- 11.หมั่นประลองโดยวัดผลจัดระบบงาน
- 12.เพิ่มสปิริต ทักษะการบริการ

ชัยณรงค์ สุวรรณสาร ( สุรินทร์ จันทวิเศษ. 2539 :17; อ้างอิงจาก ชัยณรงค์ สุวรรณสาร.2537 ) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการดังนี้

- 1.มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะมโนภาพ
- 2.มีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็งและมีคุณค่า
- 3.พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
- 4.รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
- 5.บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
- 6.ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

ชูศรี ออสเตรีย ( 2543 :4 ) จากสภาวะโลกไร้พรมแดน การเปิดการค้าเสรี และความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้วงการธุรกิจและสถาบันการเงินต่างๆเติบโตและแข่งขันกันมาก ระบบสถาบันการเงินในอนาคตข้างหน้าจะมีโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมไทย โดยต่างประเทศจะเข้ามามีบทบาทในการถือครองสถาบันการเงินในประเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะสร้างความรุนแรงในการแข่งขันและการวางกลยุทธ์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีโอกาสและทางเลือกมากยิ่งขึ้น ความกดดันต่อองค์กรหรือต่อตราயี่ห้อของสินค้าจะลดลง และจะแสวงหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ถูกที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด ธนาคารออมสิน ซึ่งดำเนินงานมุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่ประชาชนตลอดระยะเวลา 86 ปีแม้จะมีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีตลอดจนการบริการตลอดเวลา เพื่อเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงและเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม จำเป็นอย่างยิ่งต้องปรับตัวให้พร้อมกับการแข่งขันเช่นกัน การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ที่มาใช้บริการ จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะสามารถยึดครองใจลูกค้าของธนาคารได้

คุณภาพของบริการ คือการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจและเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

1. สามารถจับต้องได้ ( Tangible ) โดยปกติการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้การรับรู้ในเรื่องคุณภาพไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน ( Manage evidence ) .ให้เห็นชัดว่า บริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้าง ได้แก่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และบุคลากร เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคง ตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

2. น่าเชื่อถือ ( Reliability ) ความถูกต้องในการให้บริการ คือการที่ลูกค้าเชื่อถือไว้ใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับบริการอื่นๆจากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

3. มีความรู้ ( Competence ) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่มาติดต่อกับประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ซึ่งสามารถให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

4. มีความรับผิดชอบ ( Responsiveness ) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อการตกลงใจไว้กับลูกค้าต้องทำกันที่ตกลงไว้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลสมควร ไม่ปิดความรับผิดชอบ รับฟังช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

5. มนุษย์สัมพันธ์โดยอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมนี้ต้องการทั้งการตอบสนองของความต้องการของบุคคลและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การมิใช่เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง

6. ทั้งบุคคลและองค์การต้องการผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ คือการลงทุนลงทุนโดยประหยัดที่สุดเมื่อเทียบ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

มิลเลต ( ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์ 2536: 6-7 ; อ้างอิงจาก Millet.1954 ) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ( Satisfactory Services ) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ แก่ความต้องการของผู้รับบริการ ( Ample service
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้นๆ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น จะขอยกกรณีตัวอย่างของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ เช่น จัดพนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ ที่พักขณะรอรับบริการมีเพียงพอ มีบริการต่างๆของธนาคารอย่างเพียงพอ หรือครอบคลุมความต้องการของลูกค้า

2. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ เช่นการให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน - หลัง พนักงานมีความอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกระดับสาขาอาชีพ ไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการ นั้นๆ เช่น การให้บริการสินเชื่อการเกษตรจะต้องเป็นลักษณะครบวงจรตั้งแต่ให้ข้อมูลทางวิชาการก่อนลงทุน ช่วยวิเคราะห์โครงการก่อนการลงทุน จ่ายเงินกู้ทั้งในรูปแบบเงินสดและในรูปแบบสินเชื่ออุปถัมภ์เพื่อลดต้นทุนการผลิต ตลอดจนช่วยหาตลาดสำหรับขายผลิตผลให้กับลูกค้า หากขาดความต่อเนื่องแล้วการลงทุนอาจเกิดความเสียหายได้

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาตามความจำเป็น รับผิดชอบในการบริการ และความต้องการของประชาชน ในบริการนั้นๆ หัวใจธุรกิจปัจจุบันคือ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลา อาจเป็นผลเสียต่อธุรกิจ เช่น การให้เงินกู้ที่ล่าช้า ไม่ทันช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการก็อาจทำให้ผู้แข่งขันทางธุรกิจช่วงชิงโอกาสในการลงทุนไปได้ ดังนั้นอาจมีวิธีการใดที่รวดเร็วก็จะเป็นผลดีกับลูกค้า

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความก้าวหน้า ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ สำหรับการพัฒนาด้านปริมาณนั้น ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารได้ขยายการให้บริการสินเชื่อให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ให้บริการสินเชื่อทุกประเภท ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า สำหรับการพัฒนาด้านคุณภาพนั้น ได้แก่การใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการให้บริการ เช่น การจ่ายเงินกู้โดยผ่านตู้ A. T. M. เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว การให้สินเชื่อในรูปแบบวัสดุสิ่งของ เช่น ปุ๋ย เครื่องสูบน้ำ เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตของลูกค้า

นอกจากนี้แล้วได้มีผู้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการหลายท่าน เช่น

วัลลภา ขายหาค ( 2532 : 65 ) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อัจฉนา โทบุญ ( 2534 : 9 ) ได้อธิบาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร
2. เวลาที่ใช้ในการบริการ
3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
4. ความสะดวกจากอาคารสถานที่
5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุทธิ บันมา ( 2535 : 9 ) ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์ หมายถึงความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ

2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

วิเชียร ชันธัตถ์ ( เอกสารประกอบการฝึกอบรมพนักงาน ธ.ก.ส. 2536 ) ได้ให้เทคนิค วิถีปฏิบัติในการบริการที่ประสบผลสำเร็จไว้ดังนี้

1. สถานที่สะอาด สะดวก สบายและสวยงาม
2. เตรียมตัวให้พร้อม สุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ
3. ตรงเวลา อาจเริ่มงานก่อนเวลาได้ถ้าลูกค้าสำคัญมารออยู่
4. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ยิ้ม ทักทายหรือสบตา
5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม
6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
7. ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้าเห็น ถ้าจะต้องเปลี่ยนแปลงการขอรับบริการจากลูกค้าและอยู่ในวิสัยที่สามารถกระทำได้ โดยไม่ผิดกฎระเบียบ
8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาในระหว่างปฏิบัติงานถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้า ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตัวเอง
9. เมื่อลูกค้าเข้ามารับบริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อน - หลัง และส่งความอาทรถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่ โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่า รับทราบว่าลูกค้ารออยู่
10. กรณีเกิดปัญหาข้อขัดแย้งกับลูกค้า ให้อดกลั้นและเปิดโอกาสให้ลูกค้าพูด เพื่อทราบพยายามหาหนทางแก้ไขปัญหานั้น ถ้าไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ด้วยตนเองให้นำเข้าพบหัวหน้า ถ้าลูกค้าโกรธมากและรบกวนผู้อื่น พยายามชักจูงลูกค้าไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีกับหน่วยงาน

## 5.แนวคิดด้านมนุษย์สัมพันธ์

พื้นฐานของมนุษย์สัมพันธ์ ในการทำงานได้แก่ การยอมรับในความเป็นคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในความคิดและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล ล้วนจะนำไปสู่ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี โดยพื้นฐานของวัฒนธรรมในการทำงาน ( Work Culture ) แบบไทยๆ มนุษย์สัมพันธ์นับว่ามีอิทธิพลสูงต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก คนไทยปฏิบัติงานด้วยน้ำใจ ถ้าหากรักหรือชอบใครแล้วจะยินดีทำตนอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทนมากมายอะไรก็ตาม ซึ่งแตกต่างการทำงานของวัฒนธรรมของอเมริกาหรือยุโรป มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการทำงานของแต่ละบุคคล หากสามารถสร้างความรู้สึกชอบให้เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มเชื่อเรา และเมื่อเขาเชื่อเราแล้วเราก็จะมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานหรือทำตามที่เราต้องการได้ การที่เขาจะปฏิบัติงานหรือทำตามเรามากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความชอบที่เขามีต่อเราเช่นกัน

หลักทั่วไปของมนุษย์สัมพันธ์ ( วนิดา เสนีเศรษฐ์ และ ชอบ อินทประเสริฐกุล . 2530 :91 )

1. รู้จักหักทลายปราชัยกับบุคคลทั่วไป ไม่มีอะไรดีเท่ากับการใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน
2. รู้จักยิ้มแย้มกับบุคคลทั่วไป เพราะว่าการยิ้มย่อมทำได้ง่ายกว่าทำหน้าบูดบึ้ง
3. ให้เรียกชื่อตัวบุคคล เพราะแสดงว่าเราให้ความสนใจกระทั้งจำชื่อเขาได้
4. แสดงความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั่วไป
5. พูดและทำด้วยความจริงใจ มั่นใจ มิใช่สร้างท่า เทียงตรงเปิดเผยตรงไปตรงมา และให้ความช่วยเหลือ  
เมื่อมีโอกาสด้วยความจริงใจต่อผู้อื่น
6. พยายามชอบและให้ความสนใจแก่บุคคลทั่วไป
7. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
8. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
9. พร้อมทั้งจะให้บริการผู้อื่นเสมอ
10. ให้การยอมรับนับถือผู้อื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม
11. มีความอดทน มั่นคงในอารมณ์
12. รู้ตน รู้ประมาณ
13. มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน
14. มีความแนบเนียนในการติดต่อและต่อมต

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กล่าวถึงผลงานวิจัยที่หลายท่านได้ทำการศึกษาไว้เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานต่างๆมีดังนี้

โชติช่วง ภิรมย์ ( 2538 :บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์” พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พบน้อยที่สุดได้ดังนี้คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์และบรรยากาศในการบริการสินเชื่อ ขั้นตอนในการบริการสินเชื่อ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินเชื่อ และความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

สมพงษ์ เกษมสิน ( 2530 : 275-277 ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลสำหรับความพอใจด้านบริการ” พบว่า ความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการมีความแตกต่างออกไปในแต่ละบุคคลแต่ในส่วนตัวแล้ว ลูกค้ามีความพอใจที่เกิดการตอบสนองความต้องการอยู่คล้ายกัน ซึ่งในส่วนที่คล้ายกันนั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงทางธุรกิจ หมายความว่า การบริการที่สามารถทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงในธุรกิจน้อยลง อาจเป็นการบริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำในการดำเนินหรือทำธุรกิจ
2. การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ให้บริการ เช่น สนับสนุน ส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพราะมนุษย์ต้องการการยอมรับในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของผู้มาใช้บริการ
3. การได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาคจากการให้บริการ

4. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยวาจา สุภาพเรียบร้อย ความกระตือรือร้นในการบริการเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความตึงเครียด ในขณะที่ใช้บริการเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

5. ความพอใจต่อสถานที่ใช้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม ความสะอาด การบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ ( 2538 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเรื่อง "ความพอใจของลูกค้าในการรับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด ( มหาชน ) สาขา เล็งนกทา และสาขามุกดาหาร" นลวิจัยมีดังนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารในภาพรวม และองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่าลูกค้าธนาคารมีความพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆในกลุ่มรวมพบว่าความพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะอาดที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปคือน้อยที่สุด ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านความสะอาดที่ได้รับ

3. ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงความพึงพอใจในการรับบริการด้านที่ลูกค้าธนาคารยังไม่ค่อยพึงพอใจนัก ซึ่งทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะมารับบริการของธนาคาร อันจะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารของธนาคารควรนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารให้มีความพึงพอใจและมาใช้บริการธนาคารในอนาคต

จำรัส มาศวรรณา ( 2538 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝาก ของ ธ.ก.ส. สาขาไชยสิทธิ์" ผลวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านความก้าวหน้าของการให้บริการตามลำดับ

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ ( 2542:บทคัดย่อ ) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี" พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในด้านบุคคลผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ

นิคม สะอาดเยี่ยม ( 2539 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ( มหาชน ) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์" พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึง

พอใจโดยภาพรวมของบริการทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับพอใจ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจเช่นกัน

1.ด้านสถานที่พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร

2.ด้านบริการฝาก ถอน โอนและการชำระเงินมีความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ATM ที่ธนาคารนำมาให้บริการ

3.ด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีระดับพอใจสูงสุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

วรพรรณ สันทสันไชย ( 2540 : บทคัดย่อ ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขา ภูเก็ต กรุงเทพมหานคร” พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้าน จะพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมาก และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการกันมากในช่วงสิ้นเดือน และระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้องบ่อย

2. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือระดับการศึกษา รายได้ อายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

นันทพร ดำรงพงศ์ (2541 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย พบว่า ในการใช้บริการของธนาคารในภาพรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ อันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

จุมพล สัตยาภรณ์ ( 2542 : 75 - 79 ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ” พบว่า ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านผลตอบแทน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธ.ก.ส. แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ

1. ธนาคารควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้ารู้จักระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการทำนิติกรรมต่างๆ และผลประโยชน์ๆที่ลูกค้าจะได้รับเพื่อความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

2. ธนาคารควรมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการในช่วงที่ลูกค้ามาติดต่อใช้บริการจำนวนมากและควรติดตั้งเครื่อง ATM เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

3. ธนาคารควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อความสะดวกสบายต่อลูกค้า

4. ธนาคารควรกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำที่ฝากแต่ละครั้ง ควรได้รับการพิจารณาแก้ไข
  5. เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ธนาคารควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งชั้นได้
- ปฐมพงศ์ ปราณิประชากรราษฎร์ ( 2543 : 53-55 ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี ” ผลการวิจัยใน 4 ด้านพบว่า
1. ความพึงพอใจด้านพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ การแต่งกายของพนักงาน ความสุภาพอ่อนโยน และความรู้ความสามารถ
  2. ความพึงพอใจในด้านบริการ โดยองค์ประกอบที่พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ ความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ การแจ้งยอดเงินกู้ให้กับลูกค้าและการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ความซื่อตรงต่อการให้บริการ การอนุโลมในบางกรณี และการจัดจำนวนพนักงานให้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด
  3. ความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ การจัดที่พักให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ ความภูมิฐานของธนาคาร การพอเพียงในเรื่องการจอดรถและการจัดหนังสือพิมพ์หรือวารสารให้ลูกค้าต่ำสุด
  4. ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบมากที่สุดตามลำดับคือ การมีบริการเงินฝากหลายประเภทให้เลือก การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยบริการ ส่วนความพึงพอใจในด้านการฝากถอนต่างสาขา มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ส่วนตัวแปรภูมิหลังมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความเป็นญาติกับพนักงานธกส.

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณหาตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 185 – 186 )

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	แทนจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
เมื่อ	P	แทนสัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม
เมื่อ	Z <sup>2</sup>	แทนระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ 0.05)
เมื่อ	e <sup>2</sup>	แทนสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

ดังนั้น  $n = (0.5) (1-0.5) (1.96)^2 / (.05)^2 = 400$

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ( Convenience sampling )

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและดำเนินการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังและข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า, ประเภทที่มาใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่ใช้วัดปัจจัยแวดล้อมภายนอก เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ( Rating Scale ) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต ( Likert's Scale ) โดยจำแนกระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ โดยจำแนกความหมายระดับความคิดเห็นออกเป็นดังนี้

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ลูกค้าได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ไม่ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่จะให้ธนาคารปรับปรุงการบริการด้านต่างๆ

วิธีกุนภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา ไปขอรับคำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการทดสอบก่อนนำไปใช้ ( Pre - test ) โดยนำไปสอบถามกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำนวน 30 ราย จากการทดสอบปรากฏว่า แบบสอบถามบางข้อได้นำมาปรับปรุงแก้ไขใหม่ โดยตัดข้อที่ซ้ำซ้อนออกไปและเพิ่มเติมบางข้อให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ อีกทั้งปรับปรุงข้อความให้เข้าใจง่ายขึ้นแล้วจึงนำไปดำเนินการต่อไป โดยหาค่าความเชื่อถือ ( Reliability ) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ( Alpha Coefficient ) ของครอนบาค ( Cronbach ) เพื่อหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9689

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

จากการกำหนดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังกล่าว ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น จำนวน 400 ราย

### การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ( Statistic Package for The Social Science ) แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

วิธีที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแวดล้อมและค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation ) และใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	พอใจ
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉยๆ
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่พอใจ
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

วิธีที่ 2 ใช้สถิติที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สถิติ t – test และ F – test ( One – way Anova ) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบที่ .05

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน

##### 1.1 ค่าร้อยละ

##### 1.2 หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร ( ชูศรี วงศ์รัตน์ .2541 : 36 )

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทนจำนวนตัวอย่าง

##### 1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 65 )

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

เมื่อ	S.D.	แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\Sigma X^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma X)^2$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (  $\alpha$  - Coefficient ) (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2533 : 98-99 )

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ \frac{1 - \Sigma S^2_1}{S^2_1} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทนจำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\Sigma S^2_1$	แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	$S^2_1$	แทนความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่า t - test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 (  $s_1$  ) และกลุ่มที่ 2 (  $s_2$  ) ถ้าพบว่าใช้ t - test (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2541 :165 )

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

เมื่อ	t	แทนค่าที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$S^2_1, S^2_2$	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$n_1, n_2$	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ( One-way Analysis of Variance ) ( ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 236 )

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทนค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
	$MS_B$	แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_W$	แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)

3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD ( Least Significant Difference ) ( กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 332-335 )

$$\text{สูตร } LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2}} ; n - k \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากรายวิเคราะห์ความแปรปรวน
	K	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน จำนวน 50 ชุดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S	แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทนผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทนค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
df	แทนระดับขั้นของความเป็นอิสระ
*	แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 สรุปปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

## ผลการศึกษาค้นคว้า

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่มาใช้บริการและความถี่การใช้บริการต่อเดือนกับธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	179	44.7
หญิง	221	55.3
รวม	400	100
<b>2.อายุ</b>		
15 – 22 ปี	200	50.0
23 – 30 ปี	130	32.5
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	70	17.5
รวม	400	100
<b>3.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	262	65.5
ปริญญาตรี	111	27.8
สูงกว่าปริญญาตรี	27	6.7
รวม	400	100
<b>4.อาชีพ</b>		
นักเรียน / นักศึกษา	106	26.5
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	205	51.2
รับจ้าง / ลูกจ้างเอกชน	29	7.3
ค้าขาย / นักธุรกิจ	54	13.5
อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100

ตาราง 1 ( ต่อ )		
ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
5.ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า		
ต่ำกว่า 5 ปี	186	46.5
5 - 10 ปี	82	20.5
10 ปีขึ้นไป	132	33.0
รวม	400	100
6.ประเภทที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน		
ประเภทเมื่อเรียก	121	30.3
ประเภทประจำ ( 1,3,6,12 เดือน )	36	9.0
ประเภทเงินฝากสลากออมสินพิเศษ	34	8.5
ประเภทเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	29	7.3
ประเภทบริการรับโอนและจ่ายเงินโอน	11	2.7
ประเภทกระแสรายวัน	8	2.0
ประเภทสินเชื่อบุคคลค้าประกัน	117	29.2
ประเภทสินเชื่อบุคคลหลักทรัพย์ค้าประกัน	44	11.0
รวม	400	100
7.ความถี่การใช้บริการต่อเดือน		
ต่ำกว่า 2 ครั้ง	65	16.2
2 - 5 ครั้ง	167	41.8
มากกว่า 5 ครั้ง	168	42
รวม	400	100

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ซึ่งมีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า สรุปได้ ดังนี้ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่มาใช้บริการ ภาระความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนดังต่อไปนี้

#### 1.เพศ

ลูกค้าที่มารับบริการจากธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 ส่วนเพศชายมีจำนวน 179 คนคิดเป็นร้อยละ 44.7

## 2. อายุ

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นเมื่อจำแนกอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 15 – 22 ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 200 คนคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 23 – 30 ปีเท่ากับ 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป เท่ากับ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

## 3. ระดับการศึกษา

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

## 4. อาชีพ

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 205 คนคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาจะเป็นนักเรียนนักศึกษา มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ค้าขาย / นักธุรกิจ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รับจ้าง / ลูกจ้างเอกชนมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และอื่นๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

## 5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาในช่วงระยะเวลา มากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 33.0 และในช่วง ระยะเวลา 5 - 10 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

## 6. ประเภทที่ใช้บริการ

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นประเภทเมื่อเรียก มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือประเภทสินเชื่อบุคคลค้าประกัน มีจำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 ประเภทสินเชื่อหลักทรัพย์ค้าประกัน มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ประเภทประจำ มีจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.0 ประเภทเงินฝากสลากออมสินพิเศษ มีจำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 8.5 ประเภทเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ประเภทบริการด้านรับโอนและจ่ายเงินโอน มีจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 2.7 และประเภทกระแสรายวัน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

## 7. ความถี่การใช้บริการต่อเดือน

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่าการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีมากที่สุดโดยมีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ 2 – 5 ครั้ง มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และต่ำกว่า 2 ครั้ง มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่**

ตาราง 2 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่โดยรวมและรายด้าน

สาเหตุที่พึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	2.95	.35	เฉยๆ
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.80	.50	เฉยๆ
ด้านระบบการให้บริการ	2.66	.40	เฉยๆ
ด้านสถานที่ให้บริการ	2.87	.40	เฉยๆ
รวม	2.82	.35	เฉยๆ

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ อันดับแรกคือด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.95 รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.87 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และส่วนระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.66

ตาราง 3 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้าน พนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน	3.04	.49	เฉยๆ
2.พนักงานใช้กิริยาวาจาที่สุภาพที่ดีกับท่าน	3.04	.49	เฉยๆ
3.การยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความเป็นกันเอง	3.04	.68	เฉยๆ
4.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.74	.67	เฉยๆ
5.การเอาใจใส่และการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน	2.93	.60	เฉยๆ
6.การตอบข้อซักถามของพนักงาน	2.84	.59	เฉยๆ
7.เมื่อมีปัญหาในการขอรับบริการท่านได้รับคำแนะนำจากพนักงาน	2.87	.62	เฉยๆ
8.ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	2.86	.70	เฉยๆ
9.บุคลิกท่าทีของพนักงาน	2.93	.64	เฉยๆ
10.กิริยามารยาทของพนักงาน	2.93	.64	เฉยๆ
11.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	3.13	.63	เฉยๆ
12.ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน	3.14	.58	เฉยๆ
รวม	2.95	.40	เฉยๆ

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ อันดับแรกคือ ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ 3.14 รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.13 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน กับ พนักงานใช้กิริยาวาจาที่สุภาพที่ดีกับท่านและการยิ้มแย้มแจ่มใสที่เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.04 การเอาใจใส่และการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงานกับบุคลิกท่าทีของพนักงานและกิริยามารยาทของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 2.93 เมื่อมีปัญหาในการขอรับบริการท่านได้รับคำแนะนำจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.87 ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 2.86 การตอบข้อซักถามของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.84 และส่วนการกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.74

ตาราง 4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
13. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	2.84	.72	เฉยๆ
14. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	2.62	.69	เฉยๆ
15. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ	2.79	.70	เฉยๆ
16. ความตรงต่อเวลาของบริการที่ให้	3.01	.63	เฉยๆ
17. ธนาคารมีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ	2.90	.61	เฉยๆ
18. การอนุมัติให้ลูกค้าในบางกรณี	2.65	.61	เฉยๆ
รวม	2.80	.50	เฉยๆ

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ อันดับแรกคือ ความตรงต่อเวลาของบริการที่ให้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.01 รองลงมาคือ ธนาคารมีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.79 การอนุมัติให้ลูกค้าในบางกรณีมีค่าเฉลี่ย 2.65 และความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.62

ตาราง 5 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
19.ความทันสมัยของบริการ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.65	.68	เฉยๆ
20.มีการบริการให้เลือกหลายประเภท	2.79	.62	เฉยๆ
21.ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ	2.73	.55	เฉยๆ
22.จำนวนพนักงานในการให้บริการลูกค้า	2.66	.60	เฉยๆ
23.ความก้าวหน้าของระบบการให้บริการ	2.57	.60	เฉยๆ
24.ธนาคารแจ้งธุรกิจใหม่ๆทางการเงินให้ลูกค้าทราบตลอด	2.43	.60	ไม่พอใจ
25.การจัดรูปแบบในการให้บริการต่างๆแก่ลูกค้าให้สามารถเข้าใจง่าย	2.47	.65	ไม่พอใจ
26.ธนาคารได้จัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้า	2.78	.59	เฉยๆ
27.ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ	2.88	.55	เฉยๆ
รวม	2.66	.40	เฉยๆ

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นด้านระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆอันดับแรกคือ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.88 รองลงมาคือ มีการบริการให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ย 2.79 ธนาคารได้จัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.78 ความทั่วถึงเพียงพอของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.73 จำนวนพนักงานในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.66 ความทันสมัยของบริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.65 ความก้าวหน้าของระบบบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.57 ส่วนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับไม่พอใจคือ การจัดรูปแบบในการบริการต่างๆแก่ลูกค้าให้สามารถเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.47 และธนาคารแจ้งธุรกิจใหม่ๆทางการเงินให้ลูกค้าทราบตลอด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.43

ตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
28.ความสะอาดภายในบริเวณธนาคาร	3.12	.47	เฉยๆ
29.ระบบแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศ	3.12	.47	เฉยๆ
30.สถานที่ตั้งของธนาคารติดต่อได้สะดวกเหมาะสมดี	3.13	.52	เฉยๆ
31.หนังสือพิมพ์ / วารสาร / สิ่งพิมพ์อื่นและสิ่งพิมพ์ธุรกิจธนาคาร	2.71	.60	เฉยๆ
32.การติดป้ายบอกส่วนงานให้บริการด้านต่างๆของธนาคาร	2.66	.61	เฉยๆ
33.ธนาคารจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ	2.52	.71	เฉยๆ
รวม	2.87	.40	เฉยๆ

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.87 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ อันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารติดต่อได้สะดวกเหมาะสมดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.13 รองลงมาคือ ความสะอาดภายในบริเวณอาคารกับระบบแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศ มีค่าเฉลี่ย 3.12 หนังสือพิมพ์ / วารสาร / สิ่งพิมพ์อื่นและสิ่งพิมพ์ธุรกิจธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.71 การติดป้ายบอกส่วนงานให้บริการด้านต่างๆของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.66 และธนาคารจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.52

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่มารับบริการและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน โดยมีผลการทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐานงานวิจัยข้อที่ 1

ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ลูกค้าที่มี เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ลูกค้าที่มี เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ 2-tails Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น  
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น	ชาย		หญิง		t	P-Value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.12	0.47	2.98	0.49	0.006	0.995
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.25	0.49	3.10	0.35	0.406	0.685
3. ด้านระบบการให้บริการ	3.16	0.38	2.84	0.32	0.164	0.870
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.23	0.42	3.05	0.39	0.200	0.842
รวม	3.20	0.45	3.00	0.38	0.093	0.926

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา  
คลองจั่น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า Probability (p) เท่ากับ 0.926 ซึ่งมาก  
กว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นใน  
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีค่า (p)  
มากกว่า 0.05 คือ 0.995, 0.685, 0.870 และ 0.842 ตามลำดับ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธ  
สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาคลองจั่น ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้  
บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่2

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ลูกค้าที่มี อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ลูกค้าที่มี อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ( Multiple Comparison ) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference ( LSD ) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น  
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- Prob
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.434	0.717	3.408*	0.034
	ภายในกลุ่ม	397	83.543	0.210		
	รวม	399	84.977			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.487	0.243	1.757	0.174
	ภายในกลุ่ม	397	54.986	0.139		
	รวม	399	55.472			
3. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.951	0.476	3.490*	0.031
	ภายในกลุ่ม	397	54.081	0.136		
	รวม	399	55.032			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.564	0.782	5.328*	0.005
	ภายในกลุ่ม	397	58.263	0.147		
	รวม	399	58.826			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.060	0.530	3.911*	0.021
	ภายในกลุ่ม	397	53.786			
	รวม	399	54.846			

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านกระบวนการให้บริการพบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 คือ 0.034, 0.031 และ 0.005 ตามลำดับ นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้แอล เจส ดี (LSD) ดังแสดงผลในตาราง 9 - 11

ตาราง 9 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่

อายุ	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	15-22 ปี	23-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
		3.06	2.98	3.16
15-22 ปี	3.06	-	0.08 (0.12)	0.10 (0.13)
23-30 ปี	2.98	-	-	0.18* (0.01)
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.16	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 23-30 ปี ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลอง  
จั่นในด้านระบบที่ให้บริการเป็นรายคู่

อายุ	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	15-22 ปี	23-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
		3.02	2.95	3.10
15-22 ปี	3.02	-	0.06 (0.14)	0.08 (0.11)
23-30 ปี	2.95	-	-	0.14* (0.009)
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.10	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านระบบที่ให้บริการมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 23-30 ปี ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา  
คลองจั่นในด้านสถานที่ให้บริการเป็นรายคู่

อายุ	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	15-22 ปี	23-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
		3.15	3.08	3.26
15-22 ปี	3.15	-	0.07 (0.10)	0.08 (0.09)
23-30 ปี	3.08	-	-	0.18* (0.006)
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.26	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านสถานที่ที่ให้บริการมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 23-30 ปี ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3

ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ลูกค้าที่มี การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ลูกค้าที่มี การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ( Multiple Comparison ) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference ( LSD ) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.050	0.513	2.441*	0.046
	ภายในกลุ่ม	395	82.927	0.210		
	รวม	399	84.977			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.134	0.284	2.061	0.085
	ภายในกลุ่ม	395	54.338	0.138		
	รวม	399	55.472			
3. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.113	0.278	2.039*	0.008
	ภายในกลุ่ม	395	58.619	0.137		
	รวม	399	59.826			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.207	0.302	2.034	0.089
	ภายในกลุ่ม	395	57.263	0.148		
	รวม	399	58.826			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.840	0.210	1.537	0.191
	ภายในกลุ่ม	395	54.005	0.137		
	รวม	399	54.846			

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.085 และ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการและ ด้านระบบการให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 คือ 0.046 และ 0.008 ตามลำดับนั้น คือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการและ ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้แอล เอส ดี (LSD) ดังแสดงผลในตาราง 13 - 14

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.03	3.06	3.27
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.03	-	0.03 (0.52)	0.24* (0.010)
ปริญญาตรี	3.06	-	-	0.21* (0.035)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.27	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้ำที่มารับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านระบบการให้บริการเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.98	3.04	3.18
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.98	-	0.06 (0.183)	0.20* (0.008)
ปริญญาตรี	3.04	-	-	0.14* (0.039)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.18	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้าที่มารับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านระบบการให้บริการมากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 4

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ลูกค้าที่มี อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ลูกค้าที่มี อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ( Multiple Comparison ) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference ( LSD ) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.038	1.019	4.104*	0.017
	ภายในกลุ่ม	395	88.624	0.248		
	รวม	399	90.662			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.403	0.702	1.829	0.162
	ภายในกลุ่ม	395	136.919	0.384		
	รวม	399	138.322			
3. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.404	0.202	2.616	0.541
	ภายในกลุ่ม	395	117.182	0.328		
	รวม	399	117.586			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.279	0.139	1.081	0.341
	ภายในกลุ่ม	395	46.064	0.129		
	รวม	399	46.342			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.555	0.139	1.357	0.248
	ภายในกลุ่ม	395	36.303	0.102		
	รวม	399	36.858			

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.248 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.162, 0.541 และ 0.341 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 คือ 0.017 นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้แอล เอส ดี (LSD) ดังแสดงผลในตาราง 16

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย / นักธุรกิจ	อื่นๆ
	$\bar{X}$	3.07	3.02	3.15	3.12	2.58
นักเรียน / นักศึกษา	3.07	-	0.05 (0.359)	0.08 (0.419)	0.04 (0.578)	0.49* (0.011)
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.02	-	-	0.13 (0.160)	0.09 (0.186)	0.44* (0.021)
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	3.15	-	-	-	0.04 (0.740)	0.57* (0.006)
ค้าขาย / นักธุรกิจ	3.12	-	-	-	-	0.53* (0.007)
อื่นๆ	2.58	-	-	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 16 ลูกค้ำที่มารับบริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั้นที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั้นด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีอาชีพอื่นๆที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มารับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั้นที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั้นด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีอาชีพอื่นๆที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มารับบริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั้นที่มีอาชีพรับจ้าง / ลูกจ้างเอกชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั้นด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีอาชีพอื่นๆที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มารับบริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั้นที่มีอาชีพ ค้าขาย/นักธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั้นด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีอาชีพอื่นๆที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 5

ลูกค้ำที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ลูกค้ำที่มี ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ลูกค้ำที่มี ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ( Multiple Comparison ) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference ( LSD ) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น  
จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- Prob
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.723	0.361	0.169	0.844
	ภายในกลุ่ม	397	84.905	0.214		
	รวม	399	84.977			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.462	0.232	0.166	0.847
	ภายในกลุ่ม	397	55.426	0.140		
	รวม	399	55.472			
3. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.137	0.068	0.497	0.609
	ภายในกลุ่ม	397	54.894	0.138		
	รวม	399	55.032			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.107	0.053	0.354	0.702
	ภายในกลุ่ม	397	59.720	0.150		
	รวม	399	59.826			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.058	0.029	0.210	0.810
	ภายในกลุ่ม	397	54.788	0.138		
	รวม	399	54.846			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) พบว่า มีค่า F-Prob .เท่ากับ 0.810 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ในพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่พบว่า มีค่า F-Prob .เท่ากับ 0.844, 0.847, 0.609 และ 0.702 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 6

ประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ประเภทบริการลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ( Multiple Comparison ) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference ( LSD ) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำแนกตามประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.191	0.063	0.470	0.703
	ภายในกลุ่ม	394	48.279	0.136		
	รวม	399	48.470			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.837	0.167	1.208	0.305
	ภายในกลุ่ม	394	54.635	0.139		
	รวม	399	55.472			
3. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.239	0.248	1.815	0.109
	ภายในกลุ่ม	394	53.793	0.137		
	รวม	399	55.032			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.738	0.579	2.319	0.075
	ภายในกลุ่ม	394	88.924	0.411		
	รวม	399	90.662			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.460	0.292	2.155	0.068
	ภายในกลุ่ม	394	53.385	0.135		
	รวม	399	54.846			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.703, 0.305, 0.109 และ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

### การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 7

ความถี่ในการใช้บริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ความถี่ในการใช้บริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความถี่ในการใช้บริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ( Multiple Comparison ) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference ( LSD ) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น  
จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.445	0.148	1.152	0.328
	ภายในกลุ่ม	397	45.897	0.129		
	รวม	399	46.342			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.543	0.843	2.222	0.850
	ภายในกลุ่ม	397	55.779	0.381		
	รวม	399	57.322			
3. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.738	0.579	2.319	0.075
	ภายในกลุ่ม	397	88.924	0.411		
	รวม	399	90.662			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.645	1.215	3.797*	0.011
	ภายในกลุ่ม	397	113.943	0.320		
	รวม	399	117.586			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.058	0.029	0.210	0.751
	ภายในกลุ่ม	397	54.788	0.138		
	รวม	399	54.846			

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.751 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการพบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.328, 0.850 และ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

ส่วนในด้านสถานที่ที่ให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 คือ 0.011 นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านสถานที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้แอล เจสดี (LSD) ดังแสดงผลในตาราง 20

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 2 ครั้ง	2 – 5 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.84	2.99	3.09
ต่ำกว่า 2 ครั้ง	2.84	-	0.05 (0.253)	0.25* (0.000)
2 – 5 ครั้ง	2.99	-	-	0.10* (0.010)
5 ครั้งขึ้นไป	3.09	-	-	-

\* ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 แสดงว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น ที่ใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านสถานที่มากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่ต่ำกว่า 2 ครั้งและ 2-5 ครั้งต่อเดือน ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### ตอนที่ 4 สรุปปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ของ จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด รายละเอียดปรากฏในตาราง 21

ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1.เอกสารบอกรายละเอียดไม่ชัดเจน	20	5.00
2.ความล่าช้าในการบริการ	13	3.25
3.สถานที่ไม่ค่อยสะดวก	10	2.50
4.พนักงานไม่สุภาพ	8	2.00
5.การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาจากพนักงานไม่เพียงพอ	7	1.75
6.พนักงานไม่พอเพียงต่อการให้บริการ	4	1.00
7.ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการบริการ	3	0.75
รวม	65	16.25

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีปัญหา ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 โดย เอกสารบอกรายละเอียดไม่ชัดเจน มีมากที่สุดคือจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รองลงมา คือ ความล่าช้าในการบริการ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 สถานที่ไม่ค่อย สะดวก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50พนักงานไม่สุภาพ 8 คนคิดเป็นร้อยละ 2.00 การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษา จากพนักงานไม่พอเพียง 7คิดเป็นร้อยละ 1.75 คนพนักงานไม่พอเพียงต่อการให้บริการ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และความทันสมัยของเทคโนโลยีในการบริการ 3คนคิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์โดยรวม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่มาใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

#### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อนำผลของการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นและสาขาอื่นๆของธนาคารออมสินในกิจกรรมการบริการทางด้านพนักงาน กระบวนการ ระบบและสถานที่ให้บริการ

#### สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- 1.ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
- 2.ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
- 3.ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
- 4.ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
- 5.ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
- 6.ประเภทบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
- 7.ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าโดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณหาตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด.2538:185-186)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการธนาคาร ออมสิน สาขา คลองจั่น โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและดำเนินการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทที่มาใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่ใช้วัดปัจจัยแวดล้อมภายนอก เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5-ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ (Zikmund, 1997:356 )

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ลูกค้าได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ไปใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่จะให้ธนาคารปรับปรุงการบริการด้านต่างๆ

## การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนเมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วไปคำนวณหาความเชื่อมั่นรายด้านและโดยรวมทั้งฉบับ มีค่าอำนาจจำแนกและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9686 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นเป็นรายด้าน จะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านต่างๆดังนี้

1.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เท่ากับ	.9521
2.ด้านกระบวนการให้บริการ	เท่ากับ	.6430
3.ด้านระบบการให้บริการ	เท่ากับ	.8401
4.ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	เท่ากับ	.6920

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการกำหนดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังกล่าว ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น จำนวน 400 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ t - test และกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way Analysis of Variance : F-test) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบเพื่อตรวจสอบระหว่างคู่ โดยใช้วิธี LSD

3. ข้อมูลตอนที่ 3 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆจากการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่แล้วเรียงลำดับจากมากมาหาน้อย

## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น  
จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. เพศ

ลูกค้าที่มารับบริการจากธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 ส่วนเพศชายมีจำนวน 179 คนคิดเป็นร้อยละ 44.7

2. อายุ

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นเมื่อจำแนกอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 15 – 22 ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 200 คนคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 23 – 30 ปีเท่ากับ 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป เท่ากับ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

4. อาชีพ

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 205 คนคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาจะเป็นนักเรียนนักศึกษา มีจำนวน 106 คน คิดเป็น

ร้อยละ 26.5 ค้าขาย / นักธุรกิจ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รับจ้าง / ลูกจ้างเอกชนมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และอื่นๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

#### 5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาในช่วงระยะเวลา มากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 33.0 และในช่วง ระยะเวลา 5 - 10 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

#### 6. ประเภทที่ใช้บริการ

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นประเภทเมื่อเรียก มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือประเภทสินเชื่อบุคคลค้าประกัน มีจำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 ประเภทสินเชื่อหลักทรัพย์ค้าประกัน มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ประเภทประจำ มีจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.0 ประเภทเงินฝากสลากออมสินพิเศษ มีจำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 8.5 ประเภทเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ประเภทบริการด้านรับโอนและจ่ายเงินโอน มีจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 2.7 และประเภทกระแสรายวัน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

#### 7. ความถี่การใช้บริการต่อเดือน

ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่าการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีมากที่สุดโดยมีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ 2 – 5 ครั้ง มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และต่ำกว่า 2 ครั้ง มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2.การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาคลองจั่น ทางด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.95 อยู่ในระดับเฉยๆ รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับเฉยๆ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับเฉยๆ และส่วนระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.66 อยู่ในระดับเฉยๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ 3.14อยู่ในระดับเฉยๆ รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.13อยู่ในระดับเฉยๆ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน กับพนักงานใช้กิริยาวาจาที่สุภาพที่ดีกับท่านและการยิ้มแย้มแจ่มใสที่เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.04 อยู่ในระดับเฉยๆ การเอาใจใส่และการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงานกับบุคลิกท่าทีของพนักงานและกิริยามารยาทของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 2.93 อยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อมีปัญหาในการขอรับบริการท่านได้รับคำแนะนำจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.87อยู่ในระดับเฉยๆ ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับเฉยๆ การตอบข้อซักถามของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับเฉยๆ และส่วนการกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.74 อยู่ในระดับเฉยๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความตรงต่อเวลาของบริการที่ให้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.01 อยู่ในระดับเฉยๆ รองลงมาคือ ธนาคาร มีการจัดลำดับก่อน - หลังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับเฉยๆ ความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับเฉยๆ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.79 อยู่ในระดับเฉยๆ การ อนุมัติให้ลูกค้าในบางกรณีมีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับเฉยๆ และความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการมีค่า เฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.62 อยู่ในระดับเฉยๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลอง จั่นด้านระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ ว่า ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.88 อยู่ในระดับเฉยๆ รองลงมาคือ มีการบริการให้ เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ย 2.79 อยู่ในระดับเฉยๆ ธนาคารได้จัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆ ให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับเฉยๆ ความทั่วถึงเพียงพอของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ใน ระดับเฉยๆ จำนวนพนักงานในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับเฉยๆ ความทันสมัยของบริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับเฉยๆ ความก้าวหน้าของระบบบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับเฉยๆ ส่วนกิจกรรมบริการที่ลูกค้าไม่พอใจ คือ การจัดรูปแบบในการบริการต่างๆ แก่ลูก ค้าให้สามารถเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับไม่พอใจ และธนาคารแจ้งธุรกิจใหม่ๆ ทางการเงินให้ลูกค้า ทราบตลอด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.43 อยู่ในระดับไม่พอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจเฉยๆ มีค่าเฉลี่ย 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ของธนาคารติดต่อได้สะดวกเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.13 อยู่ในระดับเฉยๆ รองลงมาคือ ความสะอาด ภายในบริเวณอาคารกับระบบแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศ มีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับเฉยๆ หนังสือพิมพ์ / วารสาร / สิ่งพิมพ์อื่นและสิ่งพิมพ์ธุรกิจธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับเฉยๆ การติดป้ายบอกส่วนงานให้ บริการด้านต่างๆของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับเฉยๆ และธนาคารจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.52 อยู่ในระดับเฉยๆ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า Probability (p) เท่ากับ 0.926 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ มีค่า (p) มากกว่า 0.05 คือ 0.995, 0.685, 0.870 และ 0.842 ตามลำดับ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านกระบวนการให้บริการพบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 คือ 0.034, 0.031 และ 0.005 ตามลำดับ นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.085 และ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับ

นัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการและ ด้านระบบการให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่าF-Prob . น้อยกว่า 0.05 คือ 0.046 และ 0.008 ตามลำดับนั้นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการและ ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) พบว่า มีค่า F-Prob .เท่ากับ 0.248 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการพบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.162, 0.541 และ0.341 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่าF-Prob . น้อยกว่า 0.05 คือ 0.017 นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) พบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.810 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) ในพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการพบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.844,0.847,0.609 และ0.702 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทที่มาใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One Way ANOVA ) พบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ประเภทบริการที่ลูกค้ำมาใช้บริการของธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึง

พอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ใน พนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่พบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.703,0.305,0.109 และ0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ประเภทบริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อ ที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.751 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่ต่าง กันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการพบว่า มีค่าF-Prob .เท่ากับ 0.328, 0.850 และ0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ส่วนในด้านสถานที่ให้บริการ ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีค่าF-Prob . น้อยกว่า 0.05 คือ 0.011 นั่นคือ การปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และการยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ถูกนำมาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นในด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 โดยมีปัญหา ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุด คือ เอกสารบอกรายละเอียดไม่ชัดเจน จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 5.00 รองลงมาคือ ความล่าช้าในการบริการ จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 3.25 สถานที่ไม่สะดวก จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.50 พนักงานไม่สุภาพ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 การให้คำแนะนำหรือการปรึกษาของพนักงาน จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 1.75 พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.00 และความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำนวน 7 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่มาใช้บริการและความถี่ที่มาใช้

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศไม่มีผลกระทบท่อความแตกต่างในความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จำรัส มาศสุวรรณ (2538) ที่พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ แสดงว่า ทางธนาคารมีทางเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความเป็นจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องของความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในการบริการสูงย่อมยากที่จะพอใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ( นันทพร ดำรงพงศ์.2536 : 47-50 )

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่ศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่ต่างกันไป ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบในการที่จะเป็นผู้รับทราบข่าวสารที่ดีกว่า เพราะมีความรู้กว้างขวาง เข้าใจมากกว่า ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ( ประมว สตะเทวิน. 2540 : 106 )

1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะความสามารถในการจัดบริการได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ เช่นการให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน-หลัง พนักงานมีความอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกระดับอาชีพ ไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน ( แสง รัตนมงคลมาศและคณะ. 2536: 6-7)

1.5 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการบริการมีความเสมอภาคกันไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าหรือลูกค้ารายใหม่

1.6 ประเภทบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานข้อที่ 6 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนนักศึกษาและข้าราชการ/พนักงานบริษัทเอกชนที่มาใช้บริการ

การยอมและการขอคืนเชื่อที่ธนาคารสนับสนุนให้กับราชการและรัฐวิสาหกิจ จึงไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โชติช่วง ภิรมย์ ที่พบว่า ประเภทที่ธนาคารให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

1.7 ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 7 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะ การมาใช้บริการของธนาคารแต่ละครั้งจะได้รับการบริการที่เท่าเทียม และความไม่ทันสมัยของเทคโนโลยี จึงทำให้ความถี่ในการมาใช้บริการไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ในภาพรวมลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการของธนาคาร รวมถึงรักษาฐานลูกค้าให้คงอยู่กับธนาคารตลอดไป ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการที่ต้องการประสบความสำเร็จหรือสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และความพึงพอใจในระดับสูงนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าในระดับสูงเช่นเดียวกัน คอทเลอร์ ( 2540 :73; อ้างอิงจาก Kotler ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับเฉยๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

การให้บริการธนาคารนั้นถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้าแล้วยังเป็นการรักษาลูกค้าไว้ด้วยและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน ดังนั้นธนาคารจึงต้องปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขันและดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งจากการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น โดยจำแนกตามด้านต่างๆดังนี้

### ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ธนาคารควรจัดอบรมทางด้านบริการเพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการเรียนรู้และเพิ่มทักษะสร้างความมั่นใจตอบข้อซักถามให้ชัดเจน ให้ความเสมอภาคในการให้บริการและพนักงานควรเตรียมความพร้อมในการให้บริการพร้อมทั้งมารยาทในการให้การต้อนรับ ซึ่งความละเอียดอ่อนในการให้บริการเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จและลูกค้ามีความพอใจสูงสุดอยากที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารควรเพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ คือลดขั้นตอนของระบบเอกสารที่มีความซ้ำซ้อนซึ่งขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นควรลดไป ควรมีการอนุมัติให้ลูกค้าบ้างในบางกรณีและมีความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ เพื่อบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นผู้บริหารควรต้องวางแผนและศึกษากระบวนการของงานร่วมกับพนักงานผู้ปฏิบัติเพื่อรับทราบปัญหาแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง

### ด้านระบบการให้บริการ

ธนาคารควรมีการแจ้งธุรกิจใหม่ๆทางการเงินให้ลูกค้าทราบตลอด เพราะเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการและเป็นการขยายรากฐานลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง ในส่วนธุรกิจบางประเภทลูกค้าจะเข้าใจยาก จึงควรจัดรูปแบบในการบริการต่างๆแก่ลูกค้าให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้นและธนาคารควรพัฒนาความก้าวหน้าของระบบบริการโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ

### ด้านสถานที่ให้บริการ

ธนาคารควรดูแลอาคารสำนักงานและบริเวณภายนอกสำนักงานให้สะอาดอยู่เสมอ ควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าในช่วงต้นเดือนให้มากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะมาใช้บริการจำนวนมากเป็นพิเศษ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการไม่ให้ลูกค้าเสียเวลาในการใช้บริการให้ถูกต้องแต่ละประเภทของบริการ ควรติดป้ายบอกส่วนงานในการบริการในด้านต่างๆให้ชัดเจนและในขณะที่ลูกค้ารอรับบริการควรมีหนังสือหรือวารสารหลายๆสาระให้ลูกค้าอ่านเพื่อให้รู้สึกว่าได้รอการบริการนาน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1 การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นเท่านั้น ซึ่งหากจะทำในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยที่ธนาคารออมสินในส่วนภูมิภาค เช่น ตามจังหวัดใหญ่ๆ ในแต่ละภูมิภาค เพื่อจะได้รับทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือระดับการให้บริการของธนาคารอื่น

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- จำรัส มาควรรณา. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านเงินฝากของธนาคาร ธ.ก.ส. สาขา ยโสธร.ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ .(2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โชติช่วง ภิรมย์.(2538).*ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาลังคม)*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิคม สะอาดเยี่ยม.(2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ซีคอนสแควร์. ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)*.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นันทพร ดำรงพงศ์.(2541) *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า. ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์พัฒน์ ธีระกุล.(2541) *ความพึงพอใจของผู้ค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษากรณี สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด . ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)* . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิน ทองพูน.(2540).*ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา : ม.ป.พ. อัดสำเนา.
- วิมลสิทธิ์ นริยางกูร. (2526) . *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534)*ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด*. ปรินิพนธ์ภาค กค.ม. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สุนิรันดร จันทริเศษ.(2539). *การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัทขนส่ง จำกัด กับรถร่วมเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศ สายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา.(2535).*ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ฉบับ ดร.เสรี วงษ์มณฑา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- แสง รัตนมงคลมาตและคณะ. (2538).*ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :ศึกษากรณีบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. คณะพัฒนาลังคม*. กรุงเทพฯ:

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หลุยส์ จำปาเทศ.(2533). *จิตวิทยาการรู้งใจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

อัสยฤทธิ์ สุทธิถวิล.(2538) *ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ช้อยทิพย์ กองสมบัติ.(2538).*ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและมุกดาหาร*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประมะ สตะเวทิน.(2540).*ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร* ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี อออสเดริย.(2543,กันยายน-ตุลาคม). "คุณภาพบริการออมสิน ปี2000" . *วารสารธนาคารออมสินพัฒนา* . หน้า 6-7.

ปรีดี บุญยัง.(2540) " สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน " , *วารสารธนาคารออมสิน (รายงานประจำปี)*. หน้า 2-3.

มงคล เจริญ.(2541, มีนาคม-เมษายน). "ธนาคารออมสินกับการพัฒนา" . *วารสารธนาคารออมสินพัฒนา* หน้า 12-13.

McCormick, Ernest J. (1965). *And Daniel, Iigen R. Industrial Psychology*. 7 ed. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Maslow, Rensis.(1967). *Motivative and Personality*. New York: Haper Brow Co.

Vroom, W.H. (1964).*Work and Motivation*. New York : John Weleyand Sons.Inc.

Wallestein, Harrey. (1971).*A dictionary of Psychology*. Maryland: penguin Book.

Verma, Benjamin M. (1986).*The Agricultural Deliver Service System in India* .Bangkok: Thammasat University.

ภาคผนวก

๕

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย**

**แบบสอบถามเรื่อง**  
**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน**  
**สาขา คลองจั่น**

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านในการรับบริการจากธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ  ชาย  
 หญิง
2. อายุ  15 - 22 ปี  
 23 - 30 ปี  
 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  นักเรียน / นักศึกษา  
 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 รับจ้าง / ลูกจ้างเอกชน  
 ค้าขาย / นักธุรกิจ  
 อื่นๆ ระบุ.....
5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า  ต่ำกว่า 5 ปี  
 5 - 10 ปี  
 10 ปีขึ้นไป

6.ประเภทที่มาใช้บริการ  
กับธนาคารออมสิน

- ประเภทเมื่อเรียก
- ประเภทประจำ ( 1,3,6,12 เดือน )
- ประเภทเงินฝากสลากออมสินพิเศษ
- ประเภทเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ประเภทบริการด้านรับโอนและจ่ายโอนเงิน
- ประเภทกระแสรายวัน
- ประเภทสินเชื่อบุคคลค้าประกัน
- ประเภทสินเชื่อบุคคลหลักทรัพย์ค้าประกัน

7.ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

- ต่ำกว่า 2 ครั้ง
- 2-5 ครั้ง
- 5 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านในการรับบริการจากธนาคารออมสินสาขา คลองจั่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
<b>ก. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ</b>					
1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน					
2 พนักงานใช้ทริยวาจาที่สุภาพที่ดีกับท่าน					
3 การยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความเป็นกันเอง					
4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5 การเอาใจใส่และการเตรียมความพร้อมในการ ให้บริการของพนักงาน					
6 การตอบข้อซักถามของพนักงาน					
7 เมื่อมีปัญหาในการขอรับบริการ ท่านได้รับคำ แนะนำจากพนักงาน					
8 ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน					
9 บุคลิกท่าทีของพนักงาน					
10 กิริยามารยาทของพนักงาน					
11 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
12 ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน					
<b>ข. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
13 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
14 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ					
15 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ					
16 ความตรงต่อเวลาของบริการที่ให้					
17 ธนาคารมีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ					
18 การอนุโลมให้กับลูกค้าในบางกรณี					
<b>ค. ด้านระบบการให้บริการ</b>					
19 ความทันสมัยของบริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่ทันสมัย					
20 มีการให้บริการให้เลือกหลายประเภท					

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
21 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ					
22 จำนวนพนักงานในการให้บริการลูกค้า					
23 ความก้าวหน้าของระบบการให้บริการ					
24 ธนาคารแจ้งธุรกิจใหม่ๆทางการเงินให้ลูกค้า ทราบตลอด					
25 การจัดรูปแบบในการให้บริการต่างๆแก่ลูกค้าให้ สามารถเข้าใจง่าย					
26 ธนาคารได้จัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการ บริการต่างๆให้บริการลูกค้า					
27 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ					
<b>ง. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
28 ความสะอาดภายในบริเวณธนาคาร					
29 ระบบแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศ					
30 สถานที่ตั้งของธนาคารติดต่อได้สะดวก เหมาะสมดี					
31 หนังสือพิมพ์/วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่นและสิ่งพิมพ์ ธุรกิจธนาคาร					
32 การติดป้ายบอกส่วนงานให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร					
33 ธนาคารจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของธนาคารออมสิน สาขา คลองจั่น

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

3. ด้านระบบการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

4. ด้านสถานที่ให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

ภาคผนวก ข



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. 5731, 5618

ที่   ทม 1012/๘๙๙

วันที่ 17 มีนาคม 2546

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายประสงค์ ตั้งกิตติศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ นายประสงค์ ตั้งกิตติศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1.รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ

2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหาร  
ธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - นามสกุล	นาย ประสงค์ ตั้งกิตติมงคล
วัน เดือน ปี เกิด	4 กรกฎาคม 2503
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	15/2 ซ.ชัยพฤกษ์ 15 ม. พุทธชาติ ถ.รามคำแหง 118 แขวง สะพานสูง เขต สะพานสูง กรุงเทพฯ 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติ โอ.พี.เค คอร์ปอเรชั่น
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523 - 2526	ปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร (เกียรตินิยม อันดับ 2) มหาวิทยาลัยเกริก