

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขานนทบุรี 1 สมุทรสาคร

สารนิพนธ์

ของ

นายจตุรงค์ พโยมรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๖๒-๑๗

จ.๑๖๔๐

๘.๖

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

บทคัดย่อ

ของ

นายจตุรงค์ พโยมรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2546

๒ 157139

จตุรงค์ พโยมรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ จุงใจ แสงพันธุ์ และอาจารย์รัฐ สาเรือง.

การศึกษาครั้งนี้. มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ในด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารใน 20 วันทำการธนาคาร ระหว่างวันที่ 2 - 30 กรกฎาคม 2545 จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t - test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD.(Fischer's Least-Significant Different) ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม ด้านบุคลากรและด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน ต่อการบริการของธนาคาร ดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายด้านส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านบริการ (บริการเงินฝาก) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการของธนาคารที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละด้าน คือ ควรเพิ่มที่จอดรถที่มีหลังคาบังแดด ควรเพิ่มบุคลากรให้บริการในช่วงเวลาดันเดือนต้นสัปดาห์และช่วงเวลาพักเที่ยงให้มีจำนวนเพียงพอ และตู้บริการเงินสดทันที (ATM) ชัดช่องป่อยและควรเพิ่มปริมาณตู้บริการเงินสดทันที (ATM) ให้มากขึ้น

CUSTOMERS' SATISFACTION WITH THE SERVICE OF THAI FARMER BANK LTD.
(PUBLIC), SETHAKIT STREET ONE BRANCH, SAMUTSAKHON.

AN ABSTRACT

BY

MR.JATURONG PAYOMRAT

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

February 2003

Jaturong Payomrat. (2003). Customers' Satisfaction With The Service of Thai Farmer Bank Ltd. (Public), Sethakit Street One Branch, Samutsakhon. Master Project. M.Ed.(Business Education). Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University. Project Advisor : Mr. Choongchai Sangpun and Lecturer Ratha Saruang.

The purpose of this study was to compare and gather additional suggestions of Customers' satisfaction with the service of Thai Farmer Bank Ltd. (Public), Sethakit Street One Branch in 3 aspects : land and buildings, personnel and service.

The Sample used for this study was taken from 200 bank customers obtaining bank service from 2 – 30 July 2002 . The instruments used for gathering the data was an interview form with multiple choices and 5 rating scale of Likert. The data were analyzed through frequencies, percentages, means, standard deviation, t - test Independent, One - Way ANOVA variance and pair comparison of LSD. (Fischer's Least-Significant Different).

The following results were obtained :

1. Customers' satisfaction with the bank service in general and in particular was at high level, and was at medium level for land and buildings aspect.

2. To compare customers' satisfaction with the bank service classified according to variables, the results were as follows :

- 2.1 The satisfaction with the bank service of the customers with different sex in general and in particular was not statistically significantly different.

- 2.2 The satisfaction with the bank service of the customers with different age in general and in particular was statistically significantly different at the level of .01

- 2.3 The satisfaction with the bank service of the customers with different occupations in general was statistically significantly different at the level of .01, was at .01 level for most of particular aspects, and was at .01 level for land and building aspect.

3. Customers' additional suggestions of the bank service with highest frequencies of each aspect were that the bank should build enough parking lot with roof, if should provide enough officers to serve customers at the beginning of month and week and at lunch time, and it should provide more ATM booths to solve the problem of frequent errors the existing booths.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ จุงใจ แสงพันธ์)

.....
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

.....
(อาจารย์ จุงใจ แสงพันธ์)

.....
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ ๑๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๖

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ จูงใจ แสงพันธุ์ และอาจารย์ รัฐ สาเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุง สารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ ถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ดร.สุมาลี พงศ์ดิยไพบูลย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี และนายพิชาญ พิทักษ์ศักดิ์เสรี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้

ขอขอบคุณนายเอนก กุลชุดิสิน และนางดวงพร มีอำพล ที่กรุณาเป็นผู้ช่วยวิจัยช่วย สัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ และลูกค้าของธนาคารผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ทำให้การ ศึกษาค้นคว้าเป็นผลสำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณอาจารย์ สมศักดิ์ เศรษฐการ นางพัชรภรณ์ เขยชุ่ม และเพื่อน ๆ ผู้เกี่ยว ข้องซึ่งไม่ได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและให้ กำลังใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

จตุรงค์ พโยมรัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ธนาคารพาณิชย์.....	9
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	12
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1	
สมุทรสาคร.....	16
ความพึงพอใจ.....	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	45
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	84
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์.....	103
ภาคผนวก ข ตารางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	110
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	112
ภาคผนวก ง หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	114
ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์.....	118

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละตามสถานภาพของลูกค้า.....	54
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เกี่ยวข้อง การมาใช้บริการธนาคาร.....	55
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน.....	58
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ.....	59
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านบุคลากร เป็นรายข้อ	60
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ เป็นรายข้อ	61
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน.....	63
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน.....	64
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายด้าน.....	65
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคาร จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน	66
11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคาร จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายด้าน	67
12	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่.....	68
13	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่.....	69
14	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (รวม) จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่	70

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
15	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่.....	71
16	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่.....	72
17	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านอื่น ๆ) จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่.....	73
18	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่.....	74
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคาร จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายด้าน	75
20	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่.....	76
21	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่.....	77
22	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (รวม) จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่.....	78
23	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่.....	79
24	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านอื่น ๆ) จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่.....	80
25	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่.....	81
26	การแจกแจงความถี่และจัดอันดับของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้า มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกเป็นรายด้าน.....	82

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 โครงสร้างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ.....	23
2 แผนภูมิแสดงคุณภาพของการบริการ.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เศรษฐกิจของประเทศจะเจริญเติบโตได้ ต้องมีการเพิ่มผลิตภัณฑืประชาชาติ ประเทศต้องมีการลงทุน มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนและการบริการ เพื่อให้ได้เงินมาพัฒนาประเทศมากขึ้น โดยเงินมีบทบาททางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะเดียวกันสถาบันการเงินต้องทำหน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนและจัดสรรเงินกู้ ให้ภาคเศรษฐกิจต่างๆ ธนาคารพาณิชย์ จึงเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญ (ธนิษฐ์ พิทยาวิรัช. 2533 : 56)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินใหญ่และสำคัญ เนื่องจากมีศักยภาพและมีบทบาทในการระดมเงินฝากและการให้สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจไทย ซึ่งส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางการจัดสรรการใช้ทรัพยากร เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงขยายตัวควบคู่กับการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการขยายตัวและขยายบทบาทของธนาคารพาณิชย์นั้น นอกจากจะพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของเงินฝากเงินให้กู้ยืมและทรัพย์สินของธนาคารแล้ว ก็ยังพิจารณาได้จากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มขึ้นด้วย เพราะการขยายจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์เป็นการขยายอำนาจผูกขาดและแสดงถึงปริมาณบริการ และบทบาทของแต่ละธนาคารและยังเป็นการลด การเสี่ยงของการขาดทุน และยังสามารถบริการได้อย่างกว้างขวาง (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 30 - 43)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่อยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน (นเรศ ภูโคกสูง. 2541 : 2) จากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริการ เพื่อให้เหมาะสมกับอัตราพนักงานที่ลดลง แต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสูงขึ้นกว่าเดิม เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) ซึ่งเป็นบริการที่เป็นที่นิยมอยู่ในปัจจุบันมาบริการแก่ลูกค้า การจัดการด้านการเงิน เป็นบริการที่อำนวยความสะดวก ด้านการทำธุรกรรมการเงินให้แก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าสามารถบริหารและจัดการด้านการเงิน ตลอด

จนเพิ่มสภาพคล่องให้แก่บริษัทได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถให้บริการดังกล่าวเพิ่มศักยภาพการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำบริการที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้บริการอยู่แล้วมาผนวกให้สอดคล้องเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยนำเทคโนโลยีและความได้เปรียบของเครือข่ายสาขาเข้าช่วยจัดบริการให้ลูกค้าพอใจสูงสุด จากการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทาง (Multi-channel Marketing) มาใช้เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าในสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การแข่งขันทางธุรกิจนับว่ามีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต้องเร่งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและซับซ้อน บุคลากรเป็นกลจักรสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และการบริหารช่องทางการขายก็เป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เพื่อความอยู่รอดของธนาคารนั่นเอง (ธนาคารกสิกรไทย. 2543 : 4)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท เพอร์ฟอร์มา (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร่วมกันพัฒนาหลักสูตร “การให้บริการอย่างกสิกรไทย” (The Thai Farmers Bank Way) ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานเครือข่ายสาขาได้ทราบถึงค่านิยมการบริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ตลอดจนการฝึกทักษะการบริการที่เน้นความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเป็นหลัก ด้วยการบริการอย่างมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ธนาคารกสิกรไทย. ม.ป.ป. : 1) ธนาคารใดให้บริการที่ดีกว่าลูกค้าก็จะได้รับความพึงพอใจก็จะไปใช้บริการของธนาคารนั้นมาก ธนาคารจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบงานโดยใช้เทคนิคและวิธีการที่ทันสมัย เพื่อให้ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการบริการที่ประทับใจ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดในแต่ละท้องถิ่นที่สาขานาคารตั้งอยู่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2539 มีธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่เปิดดำเนินการอยู่แล้วจำนวน 22 แห่ง ระยะเวลาต่อมาเป็นช่วงที่ประเทศไทยประสบวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต้องปรับปรุงโครงสร้างพนักงานและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกรรมต่างๆ ได้ จำนวนพนักงานตามสาขาต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนลดลงมาก ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ก็ได้รับผลกระทบคงเหลือพนักงาน จำนวน 12 คน ทั้งที่อยู่ในเขตเค็ลยี่ริงกรุงเทพมหานคร (หมายถึงลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยสาขาต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถใช้บริการฝาก - ถอน โอนเงินได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม) ทำให้มีลูกค้าเข้า

มาใช้บริการมากและอาจไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจหันไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขันได้ จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารคนหนึ่งของธนาคารกสิกรไทยสาขาดังกล่าว มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการวางแผนการปรับปรุงบริการให้ลูกค้าพึงพอใจยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ในด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า ทั้ง 3 ด้าน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารกสิกรไทยสาขาอื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบริการของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ใน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านบริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ซึ่งมีลักษณะเป็นประชากรอนันต์ในช่วงเดือน กรกฎาคม

กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ในช่วงระยะเวลา 20 วันทำการของธนาคาร ระหว่างวันที่ 2 – 30 กรกฎาคม 2545 จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) และคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบประชากรที่แน่นอน จากหนังสือการวิจัยการตลาด (สุปัญญา ไชยชาญ. 2538 : 93 ; อ้างอิงจาก Roscoe. 1975 :184) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 140 คน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 200 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ เป็นสถานภาพของลูกค้า คือ

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 ระดับอายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.2.3 มากกว่า 40 ปี

1.3 อาชีพของลูกค้า

1.3.1 ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.3.2 นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ

1.3.3 พนักงาน/ลูกจ้าง

1.3.4 อาชีพอื่น

2. ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ใน 3 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านอาคารสถานที่
- 2.2 ด้านบุคลากร
- 2.3 ด้านการบริการ ประกอบด้วย
 - 2.3.1 บริการด้านเงินฝาก
 - 2.3.2 บริการด้านเครดิต
 - 2.3.3 บริการด้านอื่นๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ การดำเนินการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ที่จัดกระทำเพื่อตอบสนองตามภารกิจ ความต้องการของลูกค้า และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าจากผลของการกระทำนั้น

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ หรือประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในส่วนที่เป็นทำเลที่ตั้ง ทางเข้า – ออก ที่จอดรถ บันไดขึ้นลงที่สะดวกสบาย ความปลอดภัยของลูกค้าที่นั่งรอของลูกค้า รูปแบบการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในอาคาร การติดตั้งป้ายและประกาศต่างๆ

2.2 ด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานของธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีอัธยาศัยที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการบริการนั้น

2.3 ด้านการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ 3 ด้าน ของธนาคาร ในกิจกรรมและธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง เพียงพอตามความต้องการ ไม่มีปัญหาติดขัด ทั้งในเรื่องของขั้นตอนและอุปกรณ์ มีคำแนะนำและการตอบปัญหาที่ชัดเจน คือ

2.3.1 บริการด้านเงินฝาก หมายถึง กิจกรรมบริการฝาก-ถอนเงินสด โดยรับฝากเงินสดหรือถอนเงินสด เข้า-ออกจากบัญชีฝากประจำ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากทวีทรัพย์ บัญชีเงินกู้ บัญชีบัตรเครดิตของธนาคาร และต่างสาขา การถอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์ต่างสาขา การรับฝากเงินสดเพื่อการโอนเข้าบัญชีหรือชำระค่าสาธารณูปโภคและชำระค่าสินค้าต่าง ๆ การซื้อขายและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

2.3.2 บริการด้านเครดิต หมายถึง การให้ลูกค้ากู้ยืมเงินของธนาคารในรูปแบบการกู้เบิกเงินเกินบัญชี (O/D) การกู้เงินที่มีกำหนดเวลาชำระแน่นอน (Loan) การให้กู้แบบจำนำสินค้า (Packing Stock) ตั๋วสัญญาใช้เงิน (P/N) การค้าประกันการใช้เงินตามตั๋วสัญญาใช้เงิน การออกหนังสือค้าประกัน (L/I) การรับรองตัวแลกเงิน (Aval) การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม วงเงินสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ เงินกู้สกุลต่างประเทศ (Exim loan) สินเชื่อสินค้าขาออก (Packing Credit) สินเชื่อเพื่อนำเข้าเครื่องจักร (L/C Loan)

2.3.3 บริการด้านอื่นๆ หมายถึง บริการโอนเงินภายในประเทศ บริการเช็คเรียกเก็บ บริการเช็คของขวัญ/เช็คเช็ค บริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค บริการเงินสดทันที (Automatic Teller Machine : ATM) บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี และสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี

3. ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร ในช่วงเดือน กรกฎาคม 2545

4. อาชีพของลูกค้า หมายถึง การทำงานหารรายได้หลักของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 อาชีพ ดังนี้

4.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง ผู้มาใช้บริการของธนาคาร ที่มีอาชีพหลักเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนลูกจ้างประจำ ในหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

4.2 นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการของธนาคารซึ่งเป็นผู้ทำการค้าหรือเจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการในกิจการต่างๆ

4.3 พนักงาน/ลูกจ้าง หมายถึง ผู้มาใช้บริการของธนาคารซึ่งเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา มีเงินได้เป็นเงินเดือนหรือได้รับค่าจ้าง แรงงานเป็นรายวันจากนายจ้างที่บุคคลนั้นทำงานอยู่

4.4 อาชีพอื่น หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพหลักนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว หรือไม่มีอาชีพ เช่น ทนายความ แพทย์ เกษตรกร แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา

5. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ที่ตั้งอยู่เลขที่ 90/264 หมู่ที่ 7 ถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นธนาคารสาขาในประเทศของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน
2. ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี 1 สมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ธนาคารพาณิชย์
 - 1.1 ความหมายของธนาคารพาณิชย์
 - 1.2 บทบาทของธนาคารพาณิชย์
 - 1.3 หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์
2. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 - 2.1 นโยบายการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี 1 สมุทรสาคร
 - 3.1 บริการด้านเงินฝาก
 - 3.2 บริการด้านเครดิต
 - 3.3 บริการด้านอื่นๆ
4. ความพึงพอใจ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 4.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ
 - 4.4 แนวคิดของงานบริการ
 - 4.5 องค์ประกอบของงานบริการ
 - 4.6 แนวคิดทั่วไปของการตลาดบริการ
 - 4.7 กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ
 - 4.8 คุณภาพของการบริการ
 - 4.9 การวัดความพึงพอใจ

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารพาณิชย์

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

อรุณี นริทรกุล ณ อยุธยา (2531 : 1 - 2) ได้กล่าวถึงธนาคารพาณิชย์ ความหมายตาม พ.ร.บ.ธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้บัญญัติศัพท์ไว้ว่า “ธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ เป็นการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ” อนึ่งในพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ยังกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย ยกเว้นธนาคารสาขาของธนาคาร ต่างประเทศต้องตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน โดยมุ่งให้มีการจำหน่ายหุ้นของธนาคารกระจายออกสู่มือประชาชนให้มาก มิให้กลุ่มบุคคลจำนวนน้อยถือครองอยู่แต่เพียงกลุ่มเดียว

เมื่อพิจารณาในแง่หลักการดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ มีลักษณะคล้ายสถาบันการเงินอื่น คือ มีการรับฝากเงินจากประชาชน ธุรกิจหรือหน่วยราชการ แล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ หรือลงทุนในหลักทรัพย์ แต่ธนาคารพาณิชย์แตกต่างกับสถาบันการเงินอื่น คือ ส่วนหนึ่งของหนี้สินกลายเป็นเงินตราได้ หนี้สินนี้หมายถึงพันธะที่มีต่อผู้นำเงินมาฝากประเภทเพื่อเรียก ซึ่งสามารถสั่งธนาคารจ่ายเงินและเช็คที่ระบุจำนวนเงินที่สั่งจ่ายซึ่งเป็นหนี้สินของธนาคารเอง เป็นเครื่องมือเครดิตซึ่งเป็นเสมือนเงินตราใช้เป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนหรือชำระหนี้ได้ กล่าวได้ว่า ธนาคารพาณิชย์สามารถทำให้หนี้สินกลายเป็นบริการทางเงินตราได้

บทบาทของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลยจินดา (2529 : 3 - 4) กล่าวว่า เศรษฐกิจของประเทศต้องพึ่งเงิน เพราะธุรกิจทุกประเภทต้องใช้เงิน การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระ ค่าสินค้าหรือความสามารถหาเงินเพื่อดำเนินกิจการ แต่ธุรกิจธนาคารมีความสำคัญเพราะ ถ้าขาดไปก็จะมีผลให้ธุรกิจอื่นไม่สามารถเกิดขึ้นได้หรือชุลกชลัก ซึ่งธนาคารนอกจากจะให้บริการแก่ธุรกิจทุกประเภทแล้ว ธนาคารยังมีส่วนให้บริการแก่เอกชน แก่ครอบครัว และแก่รัฐบาลด้วย ธนาคารให้ความสะดวกในด้านการชำระหนี้ ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญในระบบการเงิน เช่น

การให้กู้ยืมเพื่อรักษาหรือยกระดับการบริโภค หรือการผลิตในระบบเศรษฐกิจของชาติ บทบาทของธนาคารได้เปลี่ยนไปมาก ในสมัยนี้มีการใช้เงินฝากที่ธนาคารเป็นเงินมากขึ้นทุกขณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : 1) กล่าวว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทอย่างมากในการทำหน้าที่ระดมเงินออม เพื่อนำมาสนับสนุนความต้องการเงินทุนของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและบริการด้านอื่นๆ ให้แก่ธุรกิจต่าง ๆ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของภาครัฐอีกด้วย การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นสถาบันการเงินที่เป็น กลไกอันสำคัญในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นธุรกิจที่จะส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ ตลอดจนเกี่ยวข้องต่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชน ในฐานะเป็นผู้รักษาเงินที่ผู้ออมทรัพย์ฝากไว้ในสถาบันการเงินเหล่านั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธนาคารพาณิชย์จะไม่มีผลกระทบเฉพาะสถาบันการเงิน เท่านั้น แต่จะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและประชาชนอย่างกว้างขวาง จำเป็นอย่างยิ่งที่ทางการจะต้องเข้าไปควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อย่างใกล้ชิด จะปล่อยให้ไปโดยเสรี เช่น การประกอบกิจการค้าธรรมดาไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีฐานะการเงินที่มั่นคงและดำเนินการในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อประชาชนและระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

เมธี ดุลจินดา (2529 : 5 -15) กล่าวว่า ธนาคารให้บริการแก่ประเทศมากมายหลายประการแต่ที่สำคัญยิ่งในแง่เศรษฐกิจ ได้แก่หน้าที่กว้างๆ ดังนี้

1. หน้าที่รับฝากเงิน (Deposit Function) หน้าที่รับฝากเงินของธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจมาก การฝากเงินประเภทเพื่อเรียกเป็นแหล่งเงิน (Money Supply) ที่ใหญ่ที่สุด

2. หน้าที่จ่ายเงิน (Payment Function) สำหรับเงินประเภทฝากเพื่อเรียกนั้น ผู้ฝากไม่ได้นำมาฝากไว้กับธนาคารเพื่อเป็นการออมทรัพย์ ผู้ฝากนำเงินมาฝากไว้เพื่อเตรียมถอนไปใช้ภายหลัง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เงินฝากประเภทเพื่อเรียกทำหน้าที่เป็นเครื่องมือชำระหนี้ชนิดหนึ่ง หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ ทำหน้าที่เป็นเงิน การชำระหนี้สมัยปัจจุบันส่วนใหญ่กระทำโดยวิธีการโอนเงินฝากเพื่อเรียก

3. หน้าที่ให้กู้ยืมและลงทุน (Loan Function) เป็นหน้าที่สำคัญของธนาคารอีกประการหนึ่ง คือการเตรียมเงินไว้สำหรับให้ผู้ที่ต้องการเงินไปประกอบกิจการกู้ยืม หรือลงทุนในหลักทรัพย์

4. หน้าที่ทั่วไปเกี่ยวกับการเงิน (Money Function)

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป. : 2) กล่าวถึง หน้าที่ทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. การรับฝากเงิน ประเภทเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ

2. การให้กู้ยืมและให้เครดิต (การให้สินเชื่อ) ในประเภทเงินให้กู้ยืม (Loan) กู้เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) และตั๋วเงินซื้อลด (Bills Discount) นอกจากนี้ มีธุรกิจเกี่ยวกับการรับรองตั๋วเงิน การอวัลตั๋วเงิน การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตภายในประเทศ

3. การลงทุนในประเภทหลักทรัพย์รัฐบาล ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และหลักทรัพย์ที่รัฐบาลค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ย รวมทั้งการลงทุนในหุ้นบริษัทและหุ้นกู้ เป็นต้น

4. กิจการธนาคารด้านต่างประเทศ ได้แก่ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศประเภท ธนบัตร การซื้อขายเช็คเดินทาง การโอนเงินระหว่างประเทศ ทางตราฟท์ โทรเลข โทรศัพท์ เทลิกซ์ สวิฟท์ การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อสั่งสินค้าเข้า ตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ เงินต่างประเทศ การค้ำประกันการออกของ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า การให้กู้ยืมเพื่อสั่งสินค้าเข้าและการส่งสินค้าออกและในรูปทรัสต์รีซีท

5. การกู้ยืมเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินอื่นและการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศ

6. การเรียกเก็บเงินตามตราสารระหว่างธนาคาร โดยผ่านสำนักหักบัญชีเพื่อลูกค้า

7. การโอนเงินภายในประเทศ ได้แก่ การโอนเงินโดยการขายตราฟท์ การโอนเงินเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และเทลิกซ์ การโอนเงินทางจดหมาย

8. การโอนเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การฝาก-ถอนด้วยระบบออนไลน์

9. การฝาก-ถอนด้วยระบบ เอทีเอ็ม

10. ตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ

11. การออกเช็คธนาคารและเช็คของขวัณ

12. การออกหนังสือค้ำประกัน

13. ธุรกิจอื่นๆ

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย ได้เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท มีพนักงานชุดเริ่มแรก 20 คน โดยมีนายโชติ ลำชำ เป็นกรรมการผู้จัดการคนแรก และมีสำนักงานบริการด้านการเงินการธนาคารแก่ลูกค้า ประชาชนเพียงแห่งเดียวอยู่ที่ถนนเสือป่า จนกระทั่งวันที่ 10 ธันวาคม 2488 จึงได้ตั้งสำนักงานสาขาแห่งแรกขึ้น คือ สาขาหาดใหญ่ และเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2488 ยอดเงินฝากทุกประเภทมีมากถึง 18,144,963.13 บาท ซึ่งเป็นมูลค่าจำนวนมาก สำหรับภาวะเศรษฐกิจการเงินในสมัยนั้น

นายเกษม ลำชำ ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการคนที่สอง ในปี พ.ศ. 2491 การดำเนินงานของ ธนาคารกสิกรไทยเป็นไปด้วยความราบรื่น ได้รับทั้งความศรัทธาและความเชื่อถือจากประชาชน ในปลายปี พ.ศ. 2503 ได้มียอดเงินฝากถึง 120.6 ล้านบาท สินทรัพย์ 288.7 ล้านบาท และมีสาขาทั้งสิ้น 29 สาขา นายเกษม ลำชำ ได้บริหารงานเรื่อยมาจนกระทั่งปี พ.ศ. 2506 นายบัญชา ลำชำ ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการคนที่สาม ในปี พ.ศ. 2506 การประกอบกิจการของธนาคารได้เจริญก้าวหน้า ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2509 ธนาคารจึงได้มีการเพิ่มทุนจากเดิม 20 ล้านบาท เป็น 50 ล้านบาท เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโตของธนาคาร และมีกองทุนสูงพอสำหรับการขยายสินเชื่อให้กับกิจการต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง และในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2510 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนเสือป่า มาตั้งอยู่ ณ อาคาร 9 ชั้น เลขที่ 142 ถนนสีลม และในวันที่ 2 ตุลาคม ปีเดียวกันนี้เอง ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช โปรดเกล้าฯ พระราชทานตราตั้ง (ตราครุฑ) ให้ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช การดำเนินกิจการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จตลอดมา ปลายปี พ.ศ. 2513 มียอดเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็น 2,233.5 ล้านบาท สินทรัพย์ 2,719 ล้านบาท มีสาขา 78 สาขา และมีพนักงาน 1,645 คน

ต่อมาปี พ.ศ. 2519 นายบัญชา ลำชำ ได้รับเลือกจากคณะกรรมการให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแต่งตั้ง นายบรรยงค์ ลำชำ เป็นกรรมการผู้จัดการ ในช่วงนี้นับว่าธนาคารได้เจริญเติบโตในทุกๆ ด้าน จนก้าวหน้าขึ้นเป็นธนาคารแนวหน้าอันดับ 2 ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ มียอดเงินฝาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2525 ถึง 47,655 ล้านบาท สินทรัพย์ 59,990 ล้านบาท มีสาขากายในประเทศ ทั่วทั้งภูมิภาคถึง 243 สาขา และสำนักงานสาขากับบริษัทการเงินในต่างประเทศ รวม 6 แห่ง มีพนักงานทั้งสิ้น 7,983 คน

ด้วยการเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ที่ทำการสำนักงานใหญ่ถนนสีลมคับแคบ ไม่คล่องตัวต่อการทำงานของพนักงานและการให้บริการลูกค้า ธนาคารจึงได้กำหนดให้สร้าง สำนักงานใหญ่ขึ้นใหม่ ณ ย่านถนนพหลโยธิน เพื่อรองรับการเจริญเติบโตยิ่งขึ้นในอนาคต โดยเป็นอาคารทันสมัยสูง 19 ชั้น บนเนื้อที่ 10 ไร่เศษ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาเปิดดำเนินการ ณ อาคารพหลโยธิน เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2526 ณ เลขที่ 400 ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

ในปี พ.ศ. 2534 นายบัญชา ล่ำซำ ได้ขอลาออกจากการเป็นประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เนื่องจากสุขภาพไม่อำนวยต่อการปฏิบัติงาน และที่ประชุมคณะกรรมการของธนาคารครั้งที่ 13 / 2534 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2534 ได้พิจารณาเห็นว่า นายบัญชา ล่ำซำ ได้ประกอบคุณงามความดีสร้างความเป็นปึกแผ่นและความเจริญรุ่งเรือง ให้แก่ธนาคารเป็นอันมาก คณะกรรมการจึงมีมติเป็นเอกฉันท์แต่งตั้งให้นายบัญชา ล่ำซำ เป็นประธานกิตติมศักดิ์ของธนาคารและแต่งตั้งนายบรรยงค์ ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและประธานกรรมการอำนวยการ และแต่งตั้งนายบัณฑิต ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นไป (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2534 ธนาคารมีพนักงานทั้งสิ้น 15,039 คน มีสาขาทั่วประเทศ จำนวน 363 สาขา)

นับตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2535 นโยบายการเงินเสรีและการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินได้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ธนาคารไทยจะได้รับผลกระทบทาง ด้านลบ เนื่องจากการแข่งขันที่มีมากขึ้น เพราะหากเปรียบเทียบในด้านประสิทธิภาพ ความสามารถทางการบริการและทางด้านเทคโนโลยี ต้นทุนในการให้สินเชื่อ ธนาคารไทยอยู่ในสภาพที่ด้อยประสิทธิภาพกว่าธนาคารต่างชาติ ดังนั้นธนาคารไทยทุกแห่งจึงต้องพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและบริการลูกค้าในดียิ่งขึ้น เพื่อรับมือกับการแข่งขันได้ทันทั่วถึง เมื่อยุทธศาสตร์ของการดำเนินงานมีอันต้องเปลี่ยนไป ธนาคารกสิกรไทยจึงได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน โดยเป็นธนาคารแห่งแรกที่นำระบบรีเอนจิเนียริง (Reengineering) มาใช้ในปี พ.ศ. 2536 และเริ่มเปิดให้บริการโดยให้สาขาสนามเป่าเป็นสาขาแรก ที่เปิดดำเนินการในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2537 ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยได้ทำการรีเอนจิเนียริง (Reengineering) ครบทุกสาขาแล้ว โดยมีสาขาสักกพหลโยธินเป็นสาขาสุดท้ายที่ทำการรีเอนจิเนียริง (Reengineering) ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีความเจริญเติบโตสูงขึ้นตามลำดับ (ข้อมูล ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2544) ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 775,690 ล้านบาท มีสาขาในประเทศรวม 525 สาขาและบริษัทการเงินในต่างประเทศ รวม 16 แห่ง มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 13,276 คน แบ่งเป็นพนักงานสำนักงาน สังกัดสำนักงานใหญ่ 4,201คน พนักงานสาขาในประเทศ 8,925 คน และพนักงานสาขต่างประเทศอีก 150 คน ปัจจุบันสำนักงานใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่เลขที่ 1 ซอย

กสิกรไทย ถนนราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ 10400 โดยมี นายบัณฑิต ล่ำซำ เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่

นโยบายการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

นโยบายการดำเนินงานปี พ.ศ. 2540 เป็นเวลาแห่งความซบเซาของเศรษฐกิจไทย ธุรกิจทั้งหลายต้องปรับกลยุทธ์ในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ด้วยดี สำหรับธนาคารกสิกรไทยนั้น ได้เตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปโดยยึดหลักว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” นโยบายหลักที่สำคัญ อันเปรียบประดุจเป้าหมายหลักในการดำเนินการที่มีส่วนสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้แก่ธนาคาร 5 ประการดังนี้ คือ

1. เพื่อให้บริการธนาคารมีประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน โดยส่วนรวมอย่างแท้จริง
2. เพื่อสร้างให้ธนาคารมีฐานมั่นคงที่สุดเป็นที่อบอุ่นใจของผู้ฝากเงิน และผู้ฝากทรัพย์สินไว้กับธนาคาร
3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทของธนาคารได้รับการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพและประทับใจ
4. เพื่อให้ผู้ถือหุ้นในฐานะผู้ลงทุน ได้รับผลตอบแทนในอัตราที่เป็นธรรม และสูงตามควร
5. เพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาและอบรมเพิ่มเติมและได้รับความผาสุกตามควรแก่สภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. นโยบายด้านต่างประเทศ

ธนาคาร ฯ ได้เปิดสาขาต่างประเทศในเมืองสำคัญทั่วโลก ปัจจุบันธนาคารฯ มีสาขาในต่างประเทศทั้งหมด 9 แห่งคือ สาขาลอนดอน สาขานิวยอร์ก สาขาลอสแอนเจลีส สาขาแฮมเบอร์ก์ สาขาฮ่องกง สาขามุมไบ สาขานครหลวงเวียงจันทน์ สาขาสิงคโปร์ สาขาเคย์แมน และสาขาเซินเจิ้น สำหรับในประเทศจีนจะเป็นสำนักงานตัวแทนมีทั้งหมด 3 แห่ง คือ อยู่ในกรุงปักกิ่ง นครเซี่ยงไฮ้และเมืองคุนหมิง โดยจะยกระดับสำนักงานตัวแทนเป็นสาขา เพื่อดำเนินธุรกิจเต็มรูปแบบ เพื่อธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ เอื้ออำนวยต่อภาวะเศรษฐกิจของโลกปัจจุบัน

2. นโยบายด้านสังคม

ธนาคารกสิกรไทยได้เข้าไปมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม โดยการให้ทุนการศึกษา การสร้างศิลปวัฒนธรรม การทำนุบำรุงศาสนา การเสริมสร้างคุณภาพชีวิต การส่งเสริมกีฬาอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารกสิกรไทยยังมีส่วนในการพัฒนาประเทศ โดยสนับสนุนโครงการด้านต่าง ๆ เช่น โครงการพลังงานแห่งชาติ โครงการอุตสาหกรรมเพื่อการเกษตร โครงการผลิตสินค้าเพื่อใช้ในประเทศและเพื่อการส่งออก เป็นต้น

3. นโยบายมุ่งสู่ธนาคารคุณภาพ

ภายใต้สภาวะแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ทางการเงินของโลกและการดำเนินนโยบายการเงินเสรีของประเทศไทย ทำให้สถาบันการเงินของประเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศและธุรกิจอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการทางการเงิน ด้วยเหตุนี้ธนาคารกสิกรไทยได้พัฒนาและปรับปรุงบริการทุก ๆ อย่างที่ยังประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า และประชาชนทั่วไป โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการ และการจัดการ ภายใต้คำขวัญที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” และภายใต้ปณิธานดังนี้คือ จะช่วยรักษาเสถียรภาพของระบบการเงินของประเทศ ด้านการบริหารและการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สมดุของลูกค้า โดยใช้โครงการ Total Quality Service (TQS) บริการอย่างมีคุณภาพโดยรวม เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายธนาคารคุณภาพ ซึ่งทางธนาคารกสิกรไทยเล็งเห็นว่า “คุณภาพ” จะเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างมาตรฐานของการให้บริการทางการเงินที่สูงขึ้น โดยเน้นเป้าหมายของการสร้างสรรค์ให้เกิดคุณภาพในสามองค์ประกอบหลักซึ่งเป็น หัวใจในการดำเนินงานของธนาคาร คือ

1. คุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ส่งเสริมการพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ทันสมัย และมีความหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการเน้นคุณภาพการให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้เกินความคาดหมายได้ตลอดไป

2. พนักงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากพนักงาน คือ ผู้ที่จะสร้างสรรค์บริการทางการเงินที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า ธนาคารจึงให้ความสำคัญที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีศักยภาพใน การทำงานที่สูงขึ้น ด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในธุรกิจการเงินสมัยใหม่ และเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึก

ของการให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้าเสมอ นอกจากนั้นยังตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทั้งในด้านการเพิ่มโอกาสแห่งความก้าวหน้าในการทำงาน การรักษาผลตอบแทนของพนักงานในระดับที่พอใจ และการเพิ่มสวัสดิการที่เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อเป็น หลักประกันที่มั่นคงให้แก่ครอบครัว รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทั้งทางด้านความพร้อมเพรียงของอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ มีความปลอดภัยในการทำงาน และเปิดโอกาสให้แก่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและเป้าหมายของธนาคารโดยรวม เนื่องจากผู้ถือหุ้นคือ ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการธนาคารซึ่งได้ตัดสินใจถือหุ้นของธนาคารด้วยความเชื่อมั่นว่า คณะผู้บริหารและพนักงานของธนาคารมี ความสามารถที่จะบริหารธุรกิจของธนาคารให้เจริญ เติบโตอย่างมีเสถียรภาพมั่นคง มีรายได้และผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินปันผลในระดับที่เหมาะสมและได้รับประโยชน์จากการเพิ่มขึ้นของราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์

3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มักเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์อยู่เสมอ ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง (Electronics Banking) ทำให้ธนาคารกสิกรไทย สามารถวางระบบงานออนไลน์ (On line) ครบวงจรเครือข่ายทุกสาขาทั่วประเทศ ทำให้ธนาคารฯ มีศักยภาพในการบริการในระดับธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้นำบริการใหม่ ๆ เข้าสู่วงการธนาคาร อาทิเช่น เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นพื้นฐานเครื่อง ATM ปัจจุบันบริการบัตรเครดิตต่าง ๆ บริการเช็คของขวัญส่วนตัว บริการเครื่อง ATM เคลื่อนที่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking) และอื่นๆ โดยเฉพาะบริการบัตรเครดิต (Credit Card) ในประเทศ ในปัจจุบันบัตรเครดิต เป็นสื่อกลางทางการเงินแทนธนบัตร ร้านค้าทั่วไปนิยมรับบัตรเครดิต แทนเงินสด ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ริเริ่มการใช้บัตรเครดิตเป็นธนาคารแรก และประสบความสำเร็จเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2540 โดยตั้งอยู่ที่ 90/264 หมู่ที่ 7 ถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร บนเนื้อที่ 200 ตารางวา พื้นที่ทำการแบ่งเป็น 3 ชั้น (ไม่รวมพื้นที่โรงจอดรถ) ชั้นที่ 1 เป็นพื้นที่ทำการของธนาคาร

สำหรับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าที่มาติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการด้านเงินฝาก

1.1 เงินฝากกระแสรายวัน (Current Account) เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม เหมาะสำหรับผู้ที่ประกอบกิจการที่มีเงินหมุนเวียนเข้าออกเป็นประจำ โดยใช้สมุดเช็คในการสั่งจ่ายเงินซึ่งอาจจะทำได้หลายวิธีคือ สั่งจ่ายเป็นเงินสด สั่งจ่ายเป็นเช็คขีดคร่อมทั่วไป และสั่งจ่ายเป็นเช็คขีดคร่อมเข้าบัญชีผู้รับเงินโดยเฉพาะ เงินฝากประเภทนี้ ธนาคารจะรับเปิดบัญชี โดยพิจารณาฐานะของลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจ เป็นเงินฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย และการเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน โดยมีเงื่อนไขต่างๆ ได้อีก คือ บัญชีร่วมมีชื่อของผู้ขอเปิดบัญชีมากกว่า 1 คนขึ้นไป บัญชีหุ้นส่วนเป็นบัญชีที่ลูกค้าเป็นห้างหุ้นส่วน และใช้ชื่อของห้างในการเปิดบัญชี ซึ่งธนาคารจะให้หุ้นส่วนแต่ละคนลงนามในเอกสารกำหนดอำนาจในการสั่งจ่ายของหุ้นส่วนและการติดต่อกับธนาคาร บัญชีบริษัทเป็นบัญชีที่ลูกค้าเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทและใช้ชื่อบริษัทในการเปิดบัญชี โดยมีรายงานการประชุมของบริษัท และบัญชีของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น บัญชีสมาคม บัญชีสโมสร ฯลฯ

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Account) เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ประเภทออมทรัพย์เหมาะสำหรับผู้ที่สะสมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็น โดยสามารถเปิดบัญชีตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป ซึ่งธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากไว้เป็นหลักฐานการรับฝาก-ถอนเงิน และไม่ใช้สมุดเช็คในการถอนเงิน ผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ทุกสิ้นงวดบัญชีธนาคาร (6 เดือน/ครั้ง) แต่จะคิดดอกเบี้ยให้ทุกวันจากยอดคงเหลือในบัญชีแต่ละวัน และจะจ่ายดอกเบี้ยปีละ 2 ครั้ง ในวันสิ้นงวดบัญชี สำหรับผู้ที่เปิดบัญชี ณ สาขาใดในประเทศไทยสามารถถอนฝาก ได้ทุกสาขาทั่วประเทศเช่นกันด้วยระบบออนไลน์ (Online) ยกเว้นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่เปิดในนามนิติบุคคล

1.3 เงินฝากประจำ (Fixed Deposit Account) เป็นเงินฝากประจำที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่จะได้รับดอกเบี้ยที่แน่นอน ในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ผู้ฝากจะได้รับสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐาน ได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ การเปิดบัญชีไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท เงินฝากประจำ แบ่งเป็นฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน ถ้าไม่ประสงค์จะถอนเงินธนาคารจะทบดอกเบี้ยเป็นเงินต้นของเงินฝากระยะต่อไป กรณีผู้ฝากต้องการถอนก่อนกำหนด ธนาคารจะงดจ่ายดอกเบี้ย ยกเว้นประเภท 6 เดือน และ 12 เดือน จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยออมทรัพย์ ถ้าระยะเวลาฝากเกิน 3 เดือนขึ้นไป

1.4 เงินฝากทวีทรัพย์ เป็นเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ ในจำนวนเงินตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 20,000 บาท ภายในระยะเวลา 2 ปี อัตราดอกเบี้ยเท่ากับดอก

เบี้ยเงินฝากประจำบวกอีกร้อยละ 0.75 ถ้าฝากครบตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีโบนัสพิเศษอีก ร้อยละ 2.00 ของดอกเบี้ยที่ได้แต่ต้องฝากทุกเดือนในจำนวนเงินที่เท่ากัน

1.5 เงินฝากที่เป็นเงินตราต่างประเทศ เป็นเงินฝากในรูปเงินตราต่างประเทศ ที่ผู้ฝากเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ เมื่อได้รับเงินค่าสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ แล้วนำฝากเป็นเงินสกุลต่างประเทศ เพื่อเก็บไว้ชำระค่าสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมอัตราแลกเปลี่ยน หากไม่มีความจำเป็นต้องชำระค่าสินค้านำเข้าจากต่างประเทศแล้ว ก็ไม่สามารถเปิดบัญชีได้ ขั้นต่ำจะต้องเปิดบัญชีไว้เป็นจำนวน 10,000 เหรียญสหรัฐ โดยผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเท่ากับ เงินฝากประเภทเผื่อเรียก

2. บริการด้านเครดิต

2.1 การกู้เบิกเงินเกินบัญชี (O/D) เป็นการกู้ยืมเงินระยะสั้นที่ธนาคารยอมให้ลูกค้าเบิกเงินเกินกว่าจำนวน เงินฝากที่มีอยู่ในบัญชีกระแสรายวันของตนเอง เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ โดยธนาคารจะเป็นผู้กำหนดวงเงินที่จะขอเบิกเกิน ภาษาบัญชีเรียกว่า ตัวแดง ซึ่งผู้กู้เงินแบบโอดี ขั้นแรกจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันก่อน การยื่นขอวงเงินจะต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันหรือบุคคลมาค้ำประกัน การขอเบิกเกินบัญชีมี 2 ลักษณะคือ

2.1.1 เบิกเกินบัญชีแบบชั่วคราว เป็นการเบิกเงินเกินบัญชีไม่มีวงเงิน ธนาคารจะพิจารณาจากการหมุนเวียนบัญชีที่ผ่านมาและฐานะของกิจการและตัวลูกค้าต้องเป็นที่รู้จักของธนาคารดี

2.1.2 เบิกเกินบัญชีแบบถาวร เป็นการเบิกเงินเกินบัญชีแบบมีวงเงิน กำหนดไว้แน่นอน ลูกค้าต้องนำหลักทรัพย์มาค้ำประกันการใช้งวดังกล่าว

2.2 เงินกู้ (Loan) เป็นการให้กู้ยืมเงินที่มีการกำหนดระยะเวลาการชำระคืนแน่นอน ธนาคารให้เงินกู้ประเภทนี้แก่ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจด้านการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม และเกษตรกรรม ตลอดจนลูกค้าทั่วไปเพื่อนำเงินไปลงทุนในกิจการและลงทุนในทรัพย์สินถาวร โดยมีหลักทรัพย์นำมาค้ำประกันการกู้เงินดังกล่าว ในอัตราดอกเบี้ยทั่วไปคือเสียดอกเบี้ยเท่ากับการกู้แบบโอดี แต่ไม่คิดดอกเบี้ยทบต้น ซึ่งผู้กู้เงินควรมีโครงการหรือแผนการลงทุนที่แน่นอน กำหนดจำนวนเงินที่จะใช้ ตลอดจนกำหนดระยะเวลาที่จะชำระคืนแน่นอนในแต่ละเดือน หากไม่สามารถผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยตามที่ตกลงไว้กับธนาคาร ก็จะเป็นหนี้เอ็น พี แอล

2.3 การให้กู้แบบจำนำสินค้า (Packing stock) เมื่อลูกค้ามีสินค้าอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งกำลังรอที่จะขายให้กับผู้ซื้อ ลูกค้าสามารถขอเงินเพื่อไปซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น หรือนำไปเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจได้ โดยขอจำนำสินค้าที่มีอยู่แล้วกับธนาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาสินค้า โดยถือราคาที่ธนาคารประเมินราคาตามท้องตลาด ระยะเวลาที่

ขอกู้ได้ไม่เกิน 180 วัน เสียดอกเบี้ยในอัตราเงินกู้ปกติในรูปตัวสัญญาใช้เงิน และลูกค้าจะต้อง จำนำสินค้าให้ธนาคารครอบครองและทำประกันอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ตามลักษณะของแต่ละพื้นที่เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้กับสินค้าที่ธนาคารรับจำนำ โดยมอบให้ ธนาคารเป็นผู้รับประกันภัยตามกรมธรรม์ ในวงเงินไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่ธนาคารให้กู้ยืม เช่น จำนำข้าวเปลือกของโรงสีต่างๆ

2.4 การรับซื้อลดตั๋วแลกเงิน เป็นการให้กู้ยืมระยะสั้น โดยธนาคารมีหลักเกณฑ์ พิจารณาวัตถุประสงค์ของการทำตั๋วแลกเงิน ความสามารถของผู้ที่นำตั๋วมาขายว่าจะชำระหนี้ได้ เพียงใด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของตั๋วแลกเงินและเอกสารประกอบอื่น ๆ ซึ่งในการซื้อ ธนาคารจะ คิดส่วนลดคำนวณตามระยะเวลาที่กู้ยืมในอัตราที่ไม่เกินจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เอาไว้ แล้วหักออกจากเงินต้นของตั๋วเงิน เป็นราคาซื้อและที่ธนาคารจะรับซื้อไว้ และเมื่อถึง กำหนดชำระเงิน ธนาคารจะเรียกเก็บเงินจากผู้เป็นเจ้าของตั๋วเงิน

2.5 รับซื้อลดตัวสัญญาใช้เงิน (P/N) เป็นการให้กู้ยืมกับลูกค้าที่ประกอบธุรกิจ การค้าที่ต้องการเงินหมุนเวียนระยะสั้น ๆ โดยธนาคารจะรับซื้อตัวสัญญาใช้เงินของลูกค้าภายใน วงเงินที่ตกลงไว้

2.6 การอวัล (Aval) เป็นการค้ำประกันการใช้เงินตามตัวสัญญาใช้เงิน หาก ลูกค้าไม่สามารถจ่ายเงินตามตัวสัญญาใช้เงินฉบับที่ธนาคารได้ออวัลไปแล้วได้ ธนาคารจะจ่าย เงินตามตัวสัญญาใช้เงินฉบับนั้นแทน

2.7 การออกหนังสือค้ำประกัน (L/I) ธนาคารมีนโยบายที่จะบริการการให้เครดิต ประเภนี้แก่ผู้ที่เป็นลูกค้า โดยมุ่งการค้ำประกันที่ชอบด้วยกฎหมาย ตามปกติเกี่ยวกับธุรกิจ การค้าโดยตรงเท่านั้น การค้ำประกันลูกค้าของธนาคารให้แก่อนุวยราชการ รัฐวิสาหกิจ ตาม สัญญา หรือเงื่อนไขที่ผู้รับหนังสือค้ำประกันต้องการ การออกหนังสือค้ำประกันมี 2 ประเภท ใหญ่ ๆ คือ

2.7.1 ประเภททั่วไปที่ธนาคารไม่ต้องจ่ายเงินแทนให้ก่อน

2.7.2 ประเภทที่ธนาคารต้องจ่ายเงินแทนให้ก่อน

2.8 การรับรองตั๋วแลกเงิน (Acceptance) เป็นการค้ำประกันการใช้เงินอย่าง หนึ่ง โดยการรับรองตั๋วแลกเงิน (Bill of exchange) ที่ลูกค้าของธนาคารออกให้กับผู้ขายสินค้า เช่น การรับรองตั๋วแลกเงินไว้ต่อบริษัทน้ำมันเอสโซ่แสดนดาร์ด ประเทศไทยจำกัด การรับรอง ตั๋วแลกเงินไว้ต่อบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

2.9 การกู้เงินเพื่อการศึกษา (Education Loan) เป็นบริการที่ธนาคารให้กู้เพื่อ เป็นค่าเล่าเรียน ห้องพักและอาหาร ระยะเวลาในการกู้ยืม อาจจะครอบคลุมตลอดเวลาที่เรียน อยู่ โดยจะมีการชำระคืนเมื่อเรียนสำเร็จหรือสำหรับระยะเวลาหนึ่ง โดยกำหนดเวลาชำระคืนแน่นอน

2.10 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) เป็นบริการที่ธนาคารให้กู้ยืมมาเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินหรืออาคารพาณิชย์ประกอบการค้า และสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตัวเอง รวมทั้งนำไปต่อเติมปรับปรุงที่อยู่อาศัย เพื่อรองรับการขยายตัวของครอบครัว และผู้กู้ต้องยื่นแบบแผนการก่อสร้างหรือต่อเติมเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย โดยธนาคารจะให้กู้รายละเอียดไม่เกิน 10 ล้านบาท ระยะผ่อนชำระนาน 15 ปี และให้กู้ได้มากถึงร้อยละ 80 ของราคาซื้อขายปัจจุบัน (ไม่รวมราคาเฟอร์นิเจอร์) ผู้ที่ขอสินเชื่อไปซื้ออาคารพาณิชย์ เพื่อประกอบกิจการค้าและเป็นที่อยู่อาศัย ธนาคารอาจให้กู้ในรูปเงินกู้แต่เพียงอย่างเดียวหรืออาจจะให้กู้โดยแบ่งวงเงินเป็นจำนวนเงินกู้ร้อยละ 50 และเป็นวงเงินหมุนเวียนทางธุรกิจอีกส่วนหนึ่ง ทั้งนี้สัดส่วนของวงเงินเบิกเกินบัญชีอาจต่ำกว่าร้อยละ 50 ก็ได้ ขึ้นอยู่กับฐานะของกิจการและความจำเป็นของลูกค้าแต่ละราย อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างต่ำ มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ คือเสียดอกเบี้ยอัตราเดียวตลอดอายุสัญญาตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญาอัตราดอกเบี้ยลอยตัว เป็นอัตราดอกเบี้ยที่ขึ้นลงตามสภาพของตลาดเงิน ตั้งแต่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.75 – 5.00

2.11 บัตรเครดิต เป็นบริการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าเพื่อนำไปใช้ซื้อสินค้าและหรือบริการจากบริษัทห้างร้านที่มีเครื่องหมายของธนาคารติดอยู่ สามารถใช้แทนเงินสดได้ในยอดที่ธนาคารกำหนดให้ ธนาคารจะหักเงินจำนวนที่ลูกค้าจ่ายไปออกจากบัญชีของ ลูกค้าภายใน 45 วัน นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรเครดิตถอนเงินสดได้จากทุกสาขาของธนาคารหรือจากตู้เอทีเอ็มถึงวันละ 10,000 บาท ต่อวันสำหรับบัตรธรรมดา ส่วนบัตรทองจะถอนได้ 20,000 บาทต่อวัน โดยคิดอัตราค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด 3,000 บาทต่อ 150 บาท และจ่ายดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

2.12 สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินโครงการลงทุนประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมของรัฐบาลเป็นไปด้วยดี ธนาคารจึงได้ให้สินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อมเพื่อใช้ลงทุนเป็นค่าที่ดินค่าปรับปรุงที่ดิน ค่าสิ่งปลูกสร้าง ค่าเครื่องจักร และอุปกรณ์รวมทั้งสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่ออื่น ๆ แก่อุตสาหกรรมขนาดย่อม 4 ประเภท ดังนี้

- ก. อุตสาหกรรมการผลิต
- ข. อุตสาหกรรมหัตถกรรม
- ค. อุตสาหกรรมบริการ
- ง. เกษตรอุตสาหกรรม

2.13 หนังสือรับรองการชำระเงิน (Letter of Credit) หนังสือรับรองการชำระเงิน (Issuing Bank) ที่ธนาคารเป็นผู้ออกโดยคำสั่งของผู้ซื้อ (ผู้สั่งซื้อสินค้าเข้า) เพื่อส่งไปให้แก่ผู้ขาย (ผู้รับผลประโยชน์หรือผู้ส่งสินค้าออก) ผ่านธนาคารตัวแทน (Advising Bank) เป็นการยืนยัน

พันธะผูกพันว่าธนาคารจะชำระเงินให้แก่ผู้ขายเมื่อผู้ขายได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามข้อตกลงและเงื่อนไขที่ได้ระบุไว้ในแอล/ซี (L/C) ทุกประการ ซึ่งมีใช้กันในทางการค้า 2 ชนิดคือ

ก. เครดิตแบบเพิกถอนได้ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข หรือ ยกเลิกได้ก่อนที่จะมีการรับซื้อเอกสาร

ข. เครดิตแบบเพิกถอนไม่ได้ เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายที่สุด Letter of Credit ให้ความมั่นใจแก่ผู้ซื้อ (ผู้ส่งสินค้าเข้า) และผู้ขาย (ผู้รับประโยชน์) เนื่องจากมีธนาคารเป็นตัวกลางในการรับรองการชำระเงิน ถ้าผู้ขายได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในเครดิตทุกประเภท ผู้ซื้อยังสามารถกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อชำระค่าสินค้าก่อนได้ ส่วนด้านผู้ขายสามารถยื่นคำขอ วงเงินสินเชื่อสินค้าออกตาม L/C ต่อธนาคาร เพื่อนำเงินไปจัดหาสินค้าสำหรับส่งออกได้

2.14 วงเงินสินเชื่อเพื่อนำเข้าเครื่องจักร (Letter of Credit Loan) เป็นการให้สินเชื่อเฉพาะรายเพื่อสั่งซื้อสินค้าประเภททุน เป็นสินเชื่อระยะยาวในรูปเงินบาทมีระยะเวลาผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ไป แล้วแต่ละงวดลงกัน สำหรับดอกเบี้ยเงินกู้จะกำหนดแน่นอนตอนอนุมัติตั้งวงเงินและเมื่อตรวจเอกสารถูกต้องแล้ว ธนาคารจะโอนเป็นเงินกู้ตามที่ได้อนุมัติแล้วและจะมอบเอกสารสินค้าเข้าให้ผู้ส่งเข้าต่อไป

2.15 สินเชื่อสินค้าขาออก (Packing Credit) เป็นการให้สินเชื่อหรือวงเงินกู้ยืมแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการส่งออกเมื่อผู้ส่งออกได้รับแอล/ซี (L/C) แต่ละฉบับและมอบต้นฉบับแอล/ซี (L/C) ให้ไว้กับธนาคารโดยจะต้องเป็น L/C ชนิดเพิกถอนไม่ได้ (Irrevocable Letter of Credit) และต้องมีหลักประกัน

3. บริการด้านต่างประเทศ

3.1 บริการซื้อขายและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นการรับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทางต่างประเทศ ตราฟท์ต่างประเทศ บริการแก่นักธุรกิจนักท่องเที่ยว นักเรียนนักศึกษาที่จะเดินทางไปต่างประเทศ จำนวนการซื้อขายเป็นไปตามอัตราที่ราชการกำหนดไว้ ซึ่งแบ่งตามประเภทของผู้เดินทาง หรือจุดประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงทุกวัน การซื้อเงินตราต่างประเทศที่เป็นเงินสด เพื่อดำเนินการออกนอกประเทศให้มาติดต่อกับธนาคารในเวลาทำการ เพื่อการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น เช่น แบบอนุญาตแลกเปลี่ยนเงินเพื่อออกนอกประเทศ (สป.) เป็นต้น โดยติดต่อได้ที่ฝ่ายกิจการต่างประเทศของธนาคาร สำนักงานใหญ่

3.2 การซื้อขายเช็คเดินทาง เช็คเดินทางคือเช็คที่สามารถนำติดตัวไปใช้ได้ทั่วโลกเหมือนเงินสดหรือจะขึ้นเป็นเงินสดก็ได้ โดยธนาคารที่ออกเช็คจะเป็นผู้รับประกันให้เป็นการอำนวยความสะดวกปลอดภัยในการนำเงินติดตัวไปต่างประเทศ

4. บริการด้านอื่น ๆ

4.1 เช็คเรียกเก็บ เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคารในการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างสาขาของธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน

4.2 โอนเงินภายในประเทศ เป็นการโอนเงินภายในประเทศทางโทรเลข เทเล็กซ์ วิทยุโทรศัพท์ทางไกล ดราฟต์ และจดหมายไปรษณีย์ ให้ลูกค้า โดยคิดค่าธรรมเนียมตามระยะทางหรือตามที่ธนาคารกำหนด

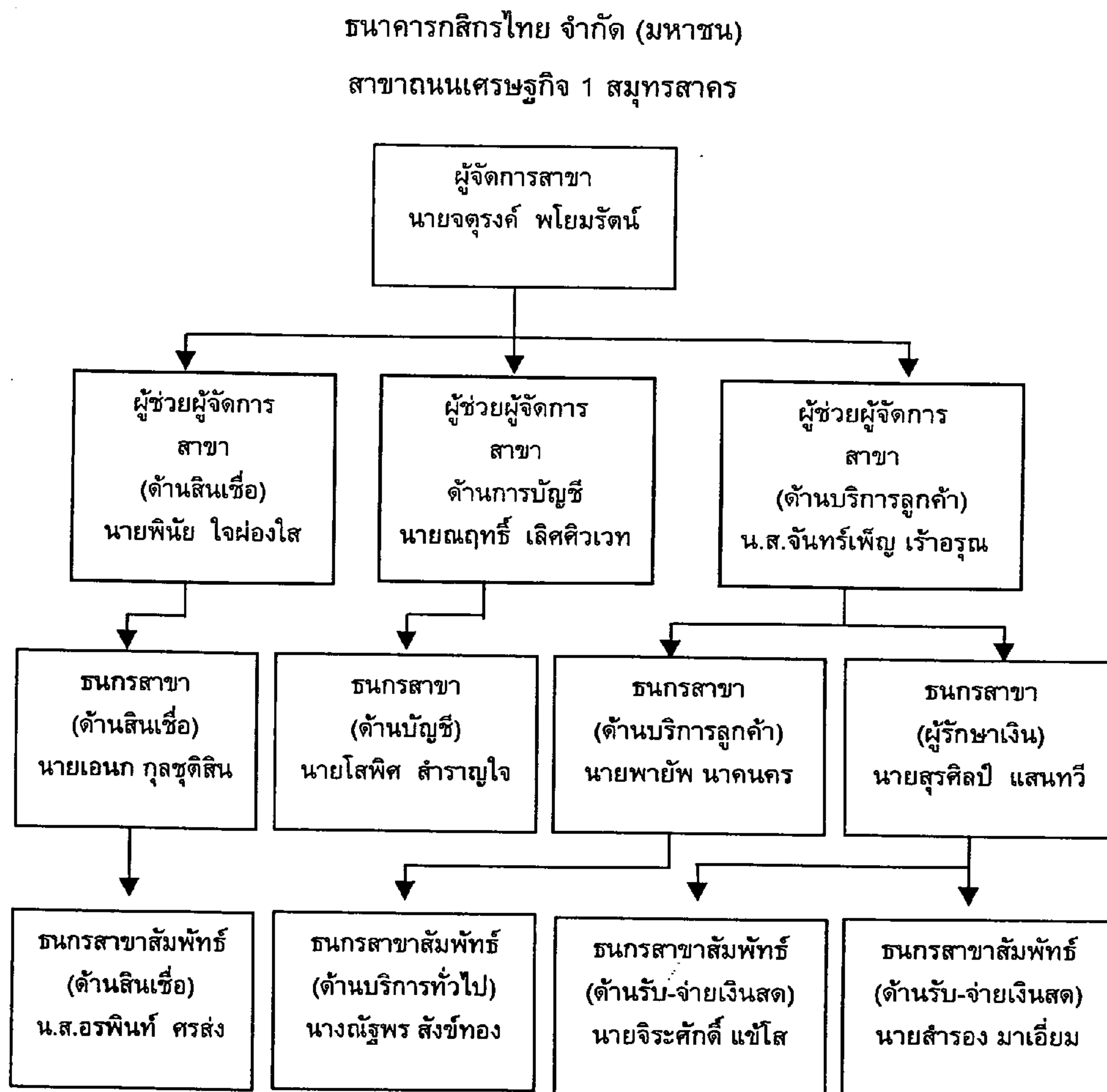
4.3 เช็คของขวัญ (Gift Cheque) เป็นเช็คที่มีมูลค่าเท่าเงินสด ซึ่งลูกค้าสามารถใช้แทนการให้ของขวัญเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช็คของขวัญแบบระบุราคา 2 ราคา คือฉบับละ 200 บาท และ 500 บาท โดยคิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 5 บาท เช็คของขวัญแบบไม่ระบุราคาซื้อได้ไม่เกิน 50,000 บาท โดยคิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 10 บาท

4.4 แคชเชียร์เช็ค (Cashier Order) เป็นตราสารที่ออกโดยธนาคาร มีผู้รับมอบอำนาจลงลายมือชื่อในตราสารนั้นจำนวน 2 คน ใช้แทนเงินสด ซึ่งลูกค้าสามารถใช้ถอนเงินสดได้ ณ สาขาที่ออกตราสารเช็คฉบับนั้นหรือนำมาเข้าบัญชีได้ทุกสาขาธนาคาร จะไม่ได้รับการปฏิเสธการจ่ายเงินอย่างแน่นอนเว้นเสียแต่จะถูกผู้ทรงหรือผู้ขอออกตราสารนั้นแจ้งอายัด โดยธนาคารคิดค่าธรรมเนียมในการออกแคชเชียร์เช็ค หรือตราสาร ฉบับละ 10 บาท ไม่จำกัดจำนวนเงิน

4.5 บริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ให้บริการรับชำระเงินค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรเลข ค่าโทรศัพท์ให้แก่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจแทนลูกค้า โดยธนาคารคิดค่าธรรมเนียมต่อรายการ 5 บาท

4.6 บริการเงินสดทันใจ (Automatic Teller Machine) เป็นบริการของธนาคารเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ในบริการด้านการถอนเงินด่วน หรือสอบถามยอด ATM ของธนาคารกสิกรไทย มี 2 ชนิด คือ แบบธรรมดา กับ แบบท่องเที่ยว แบบธรรมดาเสียค่าธรรมเนียม 100 บาทต่อปี แบบท่องเที่ยวเสียค่าธรรมเนียม 200 บาทต่อปี ข้อดีของแบบท่องเที่ยวคือใช้ในต่างประเทศได้และเบิกเงินสดได้ถึง 100,000 บาทต่อวัน ในปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยได้พัฒนาในการใช้บัตรเงินสดทันใจในการโอนเงินเข้าบัญชีต่างสาขาและต่างธนาคารได้ โดยการโอนแต่ละครั้งโอนได้ครั้งละ 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาทต่อวัน โดยคิดค่าธรรมเนียมในการโอนหมื่นละ 10 บาทและเสียค่าใช้จ่ายอีก 20 บาทต่อครั้ง

โครงสร้างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ

ความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด" (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชีวลี (ศิริพร สุประพาส. 2541 : 13 ; อ้างอิงจาก Shelly. 1975 : 450) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วิมลสิทธิ หรยางกูร (ศิริพร สุประพาส. 2541 : 12 ; อ้างอิงจาก วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

มอร์ส (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

นิวส์คูเมอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Newcomer. 1955) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

ชรีณี เดชจินดา (ศิริพร สุประพาส. 2541 : 13 ; อ้างอิงจาก ชรีณี เดชจินดา. 2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับ การตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ตนเองมีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคม

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่าความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 33 ; อ้างอิงจาก สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 15)

3. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ

ฟิทซ์เกอราลด์ และดูเรนท์ (วันเพ็ญ แซ่มสุชี. 2542 : 6 ; อ้างอิงจาก Fitzgerald and Durant) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ สรุปได้ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ในการประเมินผลอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมถึงการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

กันด์เลซและเนลสัน (วันเพ็ญ แซ่มสุชี. 2542 : 6 ; อ้างอิงจาก Gundlach and Nelson) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถที่จะตอบ

สนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาคิดแค่นี้ รวมถึงการลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกภูมิใจได้มากหรือน้อยเพียงใด

โฮป (Hope) (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 5 ; อ้างอิงจาก นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539 : 11) มีความเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการณ์ด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

มิลเลท (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 33 - 34 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนา งานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 16 -17 ; อ้างอิงจาก กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2530 : 330 - 334) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติการ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายทดลองใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการจนมากเกินไป

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 - 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

มณีวรรณ ต้นไทย (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ต้นไทย. 2532 : 66 - 69) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สุทธิ ปันมา (2535 : 9) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

4. แนวความคิดของงานบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่าการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ลักษณะงานบริการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

5. องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร ระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี

6. แนวความคิดทั่วไปของการตลาดบริการ

นริทิพย์ ทุงกาวิ (ศิริพร สุประพาส. 2541 : 15 ; อ้างอิงจาก นริทิพย์ ทุงกาวิ. 2537) การให้ความหมายและขอบเขตของตลาดบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ (Intangible) ลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการให้ลูกค้าโดยตรง (Direct Sale) ไม่มีการขายผ่านพ่อค้าคนกลาง นอกจากนี้การให้บริการยังไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลาย ๆ แห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการข่าวสาร อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้น จะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ในเวลาเดียวกันได้

นอกจากนี้การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้ คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผม ถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน ๆ

ผู้บริหารของตลาดบริการจะไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้ แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยว โรงแรม สวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

7. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

ศิริพร สุประพาส (2541 :16 -17) กล่าวว่า นอกจากจะต้องเข้าใจแนวคิดของบริการแล้ว ในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารการตลาดยังต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญอีก 2 ประการคือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัท จะรวมถึง การอบรมและการจูงใจพนักงานบริการ ในการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้ารวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานกันเป็นทีมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า เช่น การให้บริการด้วยความดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพของการบริการ ธุรกิจบริการยังมียางานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Productivity) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
4. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
5. ความปลอดภัย (Safety) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงต่างๆ

8. คุณภาพของการบริการ

เบอร์รี (ศิริพร สุประพาส. 2541 :15 ; อ้างอิงจาก Berry. 1985) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าปัจจัยที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งสรุปถึงปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. ความตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง
4. การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ

6. ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (ศิริพร สุประพาส. 2541 : 15 ; อ้างอิงจาก วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539) ได้กล่าวถึงคุณภาพของบริการสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2. ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

การวัดคุณภาพของบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว ในการประเมินระดับคุณภาพของบริการนั้น อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่าหรือเกรด หรือนับจำนวนหรือให้หน่วยคะแนนหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้นในการประเมินคุณภาพบริการของสถานบริการต่างๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัย คุณภาพต่างๆ (Service Characteristics and Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหรือเสร็จสิ้นวงจรบริการหนึ่ง ๆ (Service Cycle)

พาราซูราแมน ไชร์ทาเนล และเบอรรี่ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543 : 32 -33 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithanel, and Berry. 1985 : 79 - 81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 การพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในวิชาความรู้ที่ให้บริการ
- 4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง ความปลอดภัยทางกายภาพ
- 9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจูงใจได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

9. การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มา รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละ

บุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอ ร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึง ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้ บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับ บริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การ วัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้ หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมาย ของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 17)

ความต้องการของผู้บริโภคเป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัด สินค้าหรือบริการใด ๆ ก็ตามจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเพราะธุรกิจจำเป็นต้อง ได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อย ๆ จึงจะทำให้ธุรกิจ อยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึง ความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า เพื่อกระตุ้นให้มาใช้บริการเพิ่ม มากขึ้น

ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช. 2539 : 157)

1. เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
3. เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา

มาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 149 -150 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1968) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่างๆ กัน โดย มาสโลว์ ได้ตั้งข้อสมมติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการชั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในชั้นสูงขึ้นเรื่อยๆ

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองและเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบ อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคงและสะดวกสบาย
3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการ การได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง เป็นต้น เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและความสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

นอกจากนั้น เอนเจล และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 178 - 179 ; อ้างอิงจาก Angel and Other. 1990 : 301 - 302) ได้ประมวลประเภทความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย(Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งมีความหิว ความกระหาย และอื่นๆที่ร่างกายต้องการ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยทางร่างกาย

3. ความต้องการผูกพันและเป็นเจ้าของ (Affiliation and Belongings) ความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่น และเป็นคนสำคัญของเขาเหล่านั้น

4. ความต้องการความสำเร็จ(Achievement) เป็นความปรารถนาขั้นต้นที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นตั้งไว้

5. ความต้องการมีอำนาจ (Power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมกำหนดโชคชะตาของคนอื่นๆ

6. ความต้องการเป็นคนสำคัญ (Self – Expression) เป็นความต้องการที่จะมีอิสระในการแสดงออก เป็นที่รับรู้ของคนทั่วไป ว่าตนมีความสำคัญ

7. ความต้องการความรู้ (Need for Cognition) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จจากขบวนการเรียนรู้ และสร้างระบบค่านิยมของตนเอง

8. การแสวงหาสิ่งต่างๆ (Variety Seeking) เป็นความต้องการต่อสิ่งเร้าและสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพอใจยิ่งขึ้นไปอีก จากความต้องการพื้นฐานที่ได้รับอยู่ ซึ่งจะออกมาในรูปแสวงหา

2. ทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

อาร์เทอร์ ไมดาน (สุพรรณิ อัสศิริเลิศ. 2540 : 29 ; อ้างอิงจาก Arthur Meiden. 1984) ได้เขียนไว้ในหนังสือ Bank Marketing Management ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารประกอบด้วย 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. องค์ประกอบภายนอกของลูกค้า

1.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors)

- อิทธิพลของวัฒนธรรม (Cultural Factors)
- อิทธิพลของกลุ่มชนชั้นทางสังคม (Social Class Factors)

1.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors)

- อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง (Reference Groups)
- อิทธิพลของครอบครัว (Family)
- อิทธิพลของบทบาทและสถานภาพของตัวลูกค้า (Roles and Status)

2. องค์ประกอบภายในของลูกค้า

2.1 ปัจจัยด้านจิตวิทยาผู้บริโภค (Psychological Factors) ได้แก่ อิทธิพลของแรงจูงใจและการรับรู้ (Motivation and Perception) และทัศนคติและความเชื่อ (Attitudes and Beliefs)

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ วงจรชีวิต รูปแบบการดำเนินชีวิต ตำแหน่งหน้าที่การงาน อายุ อาชีพ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ตลอดจนบุคลิกลักษณะส่วนตัวของลูกค้า

3. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค การที่จะให้ข่าวสารแก่ลูกค้าของธนาคารได้ถูกต้องตามขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า ควรทำความเข้าใจกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้า ซึ่งการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมการตัดสินใจของลูกค้าจะก่อให้เกิดประโยชน์คือ

3.1 ทำให้สามารถเข้าใจและพยากรณ์พฤติกรรมการตัดสินใจของลูกค้าได้ และสร้างสรรค์บริการให้แก่ลูกค้าไว้ได้ก่อนที่ลูกค้าจะเรียกหา

3.2 การสื่อสารของธนาคารถึงลูกค้าจะเกิดประสิทธิผลมากขึ้น เพราะทำให้ลูกค้าได้รับข่าวสารจากธนาคารตรงตามความต้องการ เช่น ลูกค้าบางรายต้องการข่าวสารข้อมูลทางการเงิน ธนาคารก็สามารถตอบสนองได้ทันที

3.3 ความต้องการของกลุ่มลูกค้าในอนาคต (Future Bank Users Needs) ได้รับการตอบสนองด้วยเช่นเดียวกัน

3.4 บริการที่ลูกค้าต้องการได้รับการตอบสนองทันทีที่ลูกค้าต้องการ

3.5 แนวความคิดทางด้านการตลาดได้ถูกนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการเครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไรลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความพอใจเกิดขึ้น (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 10 ; อ้างอิงจาก McCormick.1980 : 396) ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์และวิกและวูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป ลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังนี้ เกิดก่อนการบริการจึงเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 10 ; อ้างอิงจาก ชัยพร วิชชาวุธ. 2525 : 153) ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

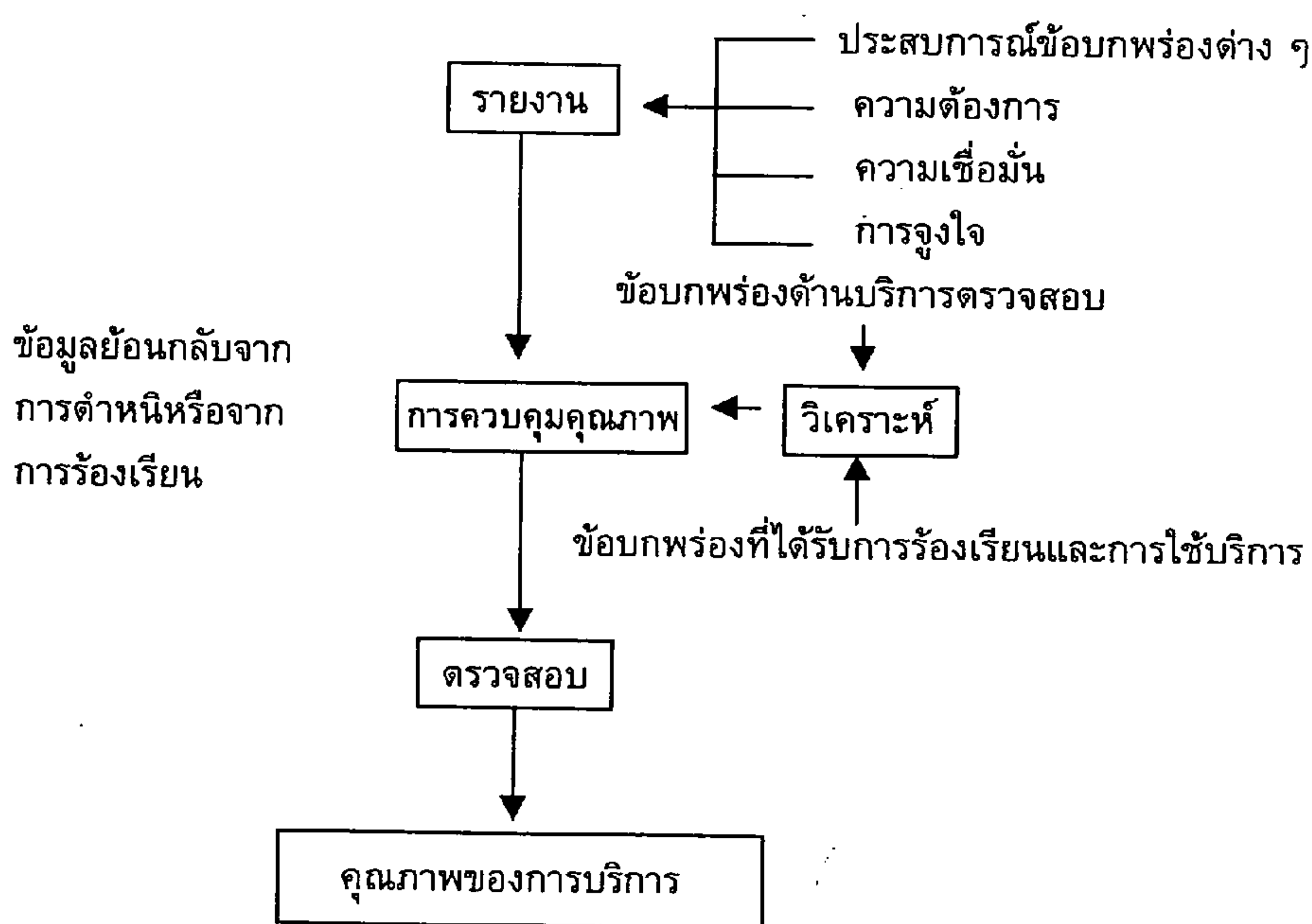
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 20 ; อ้างอิงจาก นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539 : 31) อาจจะหมายความว่าดังนี้

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสมกับคุณภาพที่รวมความพึงพอใจอยู่ด้วย ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่

สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพคือ ทำให้ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งอื่นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลาการที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจ จึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแสดงคุณภาพของการบริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 21 ; อ้างอิงจาก พฤษธิสิทธิ์ บุญทน. 2536 :15) คือ

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ

3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

5. ทฤษฎีบุคลิกภาพ

แฮร์รี เอส ชัลลิเวน (ฮารี พันธมณี. ม.ป.ป. : 17 - 19) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตนั้นจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือความพอใจและความปลอดภัย

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ มีคำกล่าวว่า "บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จในงานบริการ" เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เจื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือ ความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (มสช. 2539 : 236) ส่งผลให้

1. ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และมั่นใจตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
3. เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป
4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

6. ทฤษฎีของสัมพันธภาพ

ฮอลล์ และลินเชย์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 ; อ้างอิงจาก Hall and Lindsey. 1966) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน ซึ่งมีความเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพระหว่างกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิต ขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้เพพลาว (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 ; อ้างอิงจาก จินตนา ยูนิพันธ์. 2527 ; อ้างอิงจาก Peplau.1962) มีความเห็นที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะความต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยาและด้านสัมพันธภาพ ซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตน เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความเครียด และความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ บุคคลจะจัดการความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พฤติกรรมจึงมีความหมายมุ่งให้ตนเองรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น อาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตน

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวนและเพพลาว ดังกล่าวจะพบว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเพื่อดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกันและกัน และความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 31 ; อ้างอิงจาก กำจัด สวัสดิ์โอ. 2524 : 24)

การเกิดสัมพันธภาพนั้น โสภา ชูพิกุลชัยและอรรถัย ชื่นมนุษย์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 31 ; อ้างอิงจาก โสภา ชูพิกุลชัยและอรรถัย ชื่นมนุษย์. 2518 : 11) อธิบายว่าพฤติกรรมที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ จะเกิดขึ้นโดยอาศัยการกระตุ้นของความ ต้องการต่าง ๆ ของผู้ที่มีส่วนสัมพันธ์กับเขา และความสัมพันธ์แต่ละอย่างต่างพยายามที่จะ บรรลุความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมที่แน่นอนและมั่นคงในขณะที่ การกระทำในแต่ละ เรื่องมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นั่นคือ พฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นย่อมมีสาเหตุ คือ เพื่อสนองตอบต่อ ความต้องการของแต่ละคน ความต้องการที่สำคัญ คือ "...ความต้องการทางกายหรือทางสรีระ มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาก เพราะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิต และการดำรงไว้ซึ่งเผ่าพันธุ์..." (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 31 ; อ้างอิงจาก ชาเวส. 1968 : 86)

แต่เชื่อว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสรีระจนเพียงพอแล้วเขาจะ พอแค่นั้น มนุษย์ยังคงมีความต้องการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างไม่มีที่สิ้นสุดดังที่ แมคเกรเกอร์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530:32 ; อ้างอิงจาก McGregor. 1975 : 37) กล่าวว่า "มนุษย์เป็น สัตว์ที่มีความต้องการในขณะที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีตัว กระตุ้นอื่นซึ่งทำให้เกิดความต้องการขึ้นอีก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะไม่วันสิ้นสุดแต่จะมีขึ้น ตั้งแต่ เกิดจนถึงวันตาย"

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์และ เสริมศักดิ์ ศุภวรรณ (2534 : 188 -192) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้ บริการจากธนาคารน้อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านจึงจะสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรอง ลงมา คือการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ นิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ ธนาคารที่ผู้ใช้ บริการชอบมากที่สุด 5 ลำดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

สุทธิ บัณมา (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจใน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ปัทมา แก้ววิจิตร (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเอเซีย สาขาคลองเตย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18 - 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 2,000 - 4,000 บาท เหตุผลสำคัญของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ คือความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอขึ้นตอนต่าง ๆ จากการให้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร และผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัตินิยมใช้บริการธนาคารที่อยู่ใกล้ๆ ที่ทำงาน และใกล้บ้าน ตลอดจนใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นส่วนมาก โดยใช้เพื่อการถอนเงินมากที่สุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ มักจะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการ และมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่อง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรขยายเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น และติดตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติให้มากขึ้น แกไขเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติไม่ให้เสียโดยเฉพาะวันเงินเดือนออก ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ คือธนาคารควรมีการสาธิตวิธีการใช้เครื่องเพื่อทำรายการแบบต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัครหรือรับบัตร ครั้งแรกให้เข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง และควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่อง ติดไว้ข้าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญ หรือยังไม่เคยใช้มาก่อนในบางรายการได้ทราบวิธีในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในย่านที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้า โดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

สมศักดิ์ จันทรงาม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์ สรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้น คือพนักงานพูดจากับลูกค้าไม่สุภาพ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบคิวรอรับบริการไม่เหมาะสม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับระบบงานฝาก/ถอนล้าสมัย คณะผู้บริหารของหน่วยงานจึงได้แก้ปัญหา โดยการให้พนักงานได้ฝึกฝนทักษะเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการทำรายการฝาก/ถอนให้เกิดความชำนาญงาน การนำแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal Competence) ในเรื่องของการให้บริการ การนำระบบคิว (Queuing System) แบบ Multichannel Single Phase มาแก้ปัญหาการเข้าคิวรอรับบริการของผู้ใช้บริการ และการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อมเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์

กัญเกียรติ์ สุขพุม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาหาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติ ของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารก่อนปี พ.ศ. 2540 ประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ คือเปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมากในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ ด้านอภัยภัยไมตรี อันดี และการให้บริการอย่างเพียงพอ

ธรรมธรรณ จารุสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสาเหตุที่มาใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ธนาคาร อภัยภัยไมตรีของพนักงานในสาขา การให้บริการที่รวดเร็ว ประทับใจ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น รับเงินเดือนผ่านธนาคาร การศึกษาความคิดเห็นต่อด้านบริการของสาขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จึงควรรักษาระดับการให้บริการด้านเหล่านี้ไว้และควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ส่วนการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อด้านอาคารสถานที่ทำการสาขาย่อยไนท์บาซาร์อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี จึงควรดูแลสถานที่ทำการในสาขาให้สะดวก คุุสะอาดเสมอ และจัดหาที่พักรับรองให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อด้านการตลาด อยู่ในเกณฑ์ที่ดี จึงควรดูแลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และพบว่า ปัญหาของสาขาย่อยไนท์บาซาร์ที่ควรปรับปรุงมีดังนี้ คือ ควรเพิ่มพนักงาน การนำเทคโนโลยีมาให้บริการ ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง การบริการต้อนรับและพูดจากับลูกค้าอย่างสุภาพ การคิดอัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมในอัตราที่เหมาะสม และควรเพิ่มที่พักรับรองสำหรับลูกค้า

นิรันดร์ ศุภกาญจนภากร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสันักพหลโยธิน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท และมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ประเภทการใช้บริการได้แก่ รับฝากถอนเงิน จากการศึกษาพบว่าความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการสูง โดยเฉพาะความมั่นคงในด้านที่เป็นธนาคารไทยขนาดใหญ่ของประเทศโดยวัดจากความมั่นคงของธนาคารจากราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ในด้านความรวดเร็วของการให้บริการในการฝากถอน ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศ การเปิดบัญชีสถานที่ที่สะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเรื่องของการมีโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอเพื่อการติดต่อธุรกิจจะมีผลต่อทัศนคติของลูกค้า สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาสันักพหลโยธินค่อนข้างสูง

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 84 - 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการและลูกค้ามีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขายและอาชีพอื่น ๆ ลูกค้าที่มีอายุ 7-15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

ประภาศรี อมรสิน และชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (สุภาวดี ศรีพรหม. 2541 : 34 ; อ้างอิงจาก ประภาศรี อมรสิน และชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. (ม.ป.ป.) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า เหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารเอง ซึ่งอาจใกล้บ้านหรือที่ทำงานก็ได้ รองลงมาตามลำดับ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร และความประทับใจในการบริการจากพนักงานธนาคาร

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543 : 42 ; อ้างอิงจาก นิภาวรรณ วรรณสาธพ. 2531 : 53) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร" พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริการงานทุกตัวต่างมีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกรกฎาคม 2545 ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ซึ่งมีลักษณะเป็นประชากรอนันต์

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร โดยลักษณะของประชากรไม่สามารถนับจำนวนที่แท้จริงได้ จึงใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 200 คน ทำการเก็บข้อมูลในวันที่ 2 – 30 กรกฎาคม 2545 เวลา 9.00 – 15.00 น. รวมระยะเวลาในการเก็บ ข้อมูล 20 วันทำการของธนาคาร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาประมวลสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาสถานภาพของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบให้เลือกตอบ (Check list) หลายตัวเลือก จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบให้เลือกตอบ (Check - List) ได้หลายตัวเลือก จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร ใน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยมีเกณฑ์วัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 4 ศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการบริการของธนาคาร เป็นการสัมภาษณ์ โดยขอให้ลูกค้าผู้ให้บริการธนาคาร ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการของธนาคารทั้ง 3 ด้าน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการหาข้อมูลเพื่อการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก)
4. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Try - Out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ในช่วงวันที่ 24 – 26 มิถุนายน 2545 จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ดังนี้

5.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .73 -.85 จึงใช้ทุกข้อคำถามเป็นแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับ โดยวิธีการของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับเท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ส่วนตัวแบบเผชิญหน้า (Face – to - Face) โดยใช้ผู้ช่วยวิจัย 2 คน สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร จึงไม่ได้ใช้หนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการเก็บข้อมูล
2. เตรียมเครื่องมือและวางแผนในการรวบรวมข้อมูล และกำหนดตัวผู้ช่วยวิจัยโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2 คน คือ นายเอนก กุลชุดิสินและนางดวงพร มีอำพล ตำแหน่งธนกรสาขา(สังกัดสำนักงานเขต 51) วุฒิปริญญาตรี แล้วแนะนำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ให้เข้าใจถูกต้องตรงกันทั้ง 2 คน
3. ให้ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 20 วัน วันละ 10 คน โดยนายเอนก กุลชุดิสิน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. และนางดวงพร มีอำพลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. ทำการเก็บข้อมูล ชั่วโมงละ 2 คน เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2545 เสร็จสิ้นในวันที่ 30 กรกฎาคม 2545
4. จำนวนข้อมูลที่เก็บได้รวมทั้งสิ้น 200 ฉบับ สมบูรณ์ทั้ง 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และลงรหัสข้อมูล
2. สำหรับแบบสัมภาษณ์ตอนที่ 3 ที่สัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร ใช้รหัสการแปลความหมายของคำตอบ ดังนี้

คะแนน 5 แทน	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 แทน	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3 แทน	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2 แทน	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1 แทน	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำคะแนนมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ตอนที่ 1 สถานภาพของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์ที่มาใช้บริการ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.3 วิเคราะห์ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน รายข้อ และโดยรวม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4 วิเคราะห์ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการบริการของธนาคาร โดยการแจกแจงความถี่และจัดอันดับคำตอบที่มีความหมายเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2541 : 117)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum_{i=1}^n X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนคนที่ 1, 2, 3, ... n

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2541 : 118 - 119)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละคน

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

n แทน จำนวนข้อมูล

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่

N แทน จำนวนคน

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ
 K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้วัด
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ
 s_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถามทุกข้อ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test Independent) (สำอองศ์ งามวิชา. 2543 : 132) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
 $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
 s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1
 s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. 2541 : 340) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และข้อ 3

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

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 ในกรณีพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD. (Fisher's Least-Significant Different) (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. 2541 : 345)

$$LSD. = \frac{t\alpha}{2} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ n_i, n_j แทน ขนาดของสิ่งทดลองที่ i และ j

$\frac{t\alpha}{2}$ แทน ค่าของตัวแปรสุ่ม t ที่เมืองศา

$$\text{แห่งความเป็นอิสระ } V = \sum_{i=1}^k n_{i-k}$$

และมีพื้นที่ปลาย หางทางขวาโค้ง t เท่ากับ $\frac{\alpha}{2}$

$$\text{หรือ } p \left(T(v) > t_{\frac{\alpha_i}{2}} \right) = \frac{\alpha}{2}$$

MSE แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนจาก
ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของลูกค้า

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการธนาคาร

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า เป็นรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า โดยรวมและรายด้าน ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD. (Fisher's Least - Significant Different)

ตอนที่ 5 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการบริการของธนาคาร แยกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของลูกค้า

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละตามสถานภาพของลูกค้า

ข้อมูลสถานภาพของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	73	36.50
1.2 หญิง	127	63.50
รวม	200	100.00
2. ระดับอายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	64	32.00
2.2 31 – 40 ปี	92	46.00
2.3 มากกว่า 40 ปี	44	22.00
รวม	200	100.00
3. อาชีพของลูกค้า		
3.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	10.00
3.2 นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	87	43.50
3.3 พนักงาน/ลูกจ้าง	89	44.50
3.4 อาชีพอื่นๆ	* 4	2.00
รวม	200	100.00

* อาชีพอื่นๆ ไม่นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 1 แสดงว่าลูกค้าธนาคาร จำนวน 200 คน เป็นหญิง จำนวน 127 คน (ร้อยละ 63.50) เป็นชายจำนวน 73 คน (ร้อยละ 36.50) เป็นผู้ที่มียุ 31 – 40 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 46.00) อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 30.50) และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 22.00) มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 89 คน (ร้อยละ 44.50) นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ จำนวน 87 คน (ร้อยละ 43.50) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการธนาคาร

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการธนาคาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. ท่านเข้ามาใช้บริการของธนาคารบ่อยครั้งเพียงใด		
1.1 ครั้งแรก	0	0.00
1.2 ทุกวันทำการ	42	21.00
1.3 สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง	99	49.50
1.4 เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	49	24.50
1.5 อื่นๆ	10	5.00
รวม	200	100.00
2. ท่านเคยเข้ามาใช้บริการประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
2.1 บริการด้านเงินฝาก	192	44.75
2.2 บริการด้านเครดิต	183	42.66
2.3 บริการด้านอื่นๆ	54	12.59
รวม	429	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
3. อะไรเป็นเหตุจูงใจให้ท่านมาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	150	32.47
3.2 บริการที่รวดเร็ว	78	16.88
3.3 ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	48	10.39
3.4 ความเชื่อมั่นในมาตรฐานของธนาคาร	73	15.80
3.5 สามารถเลือกใช้บริการได้หลายประเภท	46	9.96
3.6 บรรยากาศที่ดีของพนักงาน	57	12.34
3.7 อื่น ๆ	10	2.16
รวม	462	100.00
4. ท่านเคยได้รับเอกสารจากธนาคารบ้างหรือไม่ (ถ้าเคยตอบข้อ 5 ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 6)		
4.1 เคย	69	34.50
4.2 ไม่เคย	131	65.50
รวม	200	100.00
5. ท่านให้ความสนใจในเอกสารของธนาคารหรือไม่		
5.1 ไม่สนใจ	8	11.59
5.2 สนใจและคิดว่ามีประโยชน์	61	88.41
รวม	69	100.00
6. ท่านพอใจในการกรอกแบบรายการฝากถอน โอนเงิน ด้วยตนเองหรือไม่		
6.1 พอใจ	186	96.00
6.2 ไม่พอใจ	14	7.00
รวม	200	10.00

จากตาราง 2 แสดงว่าลูกค้าส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการของธนาคารสัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง จำนวน 99 คำตอบ (ร้อยละ 49.50) ลดลงมาใช้บริการเดือนละ 1 - 2 ครั้ง จำนวน 49 คำตอบ (ร้อยละ 24.50) และทุกวันทำการ จำนวน 42 คำตอบ (ร้อยละ 21.00) มาใช้บริการด้าน

เงินฝาก จำนวน 192 คำตอบ (ร้อยละ 44.75) และมาใช้บริการด้านเครดิต จำนวน 183 คำตอบ (ร้อยละ 42.66) ธนาคารตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงานเป็นเหตุจูงใจให้มาใช้บริการ จำนวน 150 คำตอบ (ร้อยละ 32.47) บริการที่รวดเร็วเป็นเหตุจูงใจให้มาใช้บริการ จำนวน 78 คำตอบ (ร้อยละ 16.88) และความเชื่อมั่นในมาตรฐานของธนาคารเป็นเหตุจูงใจให้มาใช้บริการ จำนวน 73 คำตอบ (ร้อยละ 15.80) ไม่เคยได้รับเอกสารจากธนาคาร จำนวน 131 คำตอบ (ร้อยละ 65.50) และเคยได้รับเอกสารจากธนาคาร จำนวน 69 คำตอบ (ร้อยละ 34.50) ให้ความสนใจในเอกสารของธนาคารและคิดว่ามีประโยชน์ จำนวน 61 คำตอบ (ร้อยละ 88.41) พอใจในการกรอกแบบรายการฝากถอนโอนเงินด้วยตนเอง จำนวน 186 คำตอบ (ร้อยละ 93.00) และไม่พอใจในการกรอกแบบรายการฝากถอนโอนเงินด้วยตนเอง จำนวน 14 คำตอบ (ร้อยละ 7.00)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารโดยรวม จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า เป็นรายด้านและรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ในด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ เป็นรายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตาราง 3 – 6

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของธนาคาร โดยรวมและ รายด้าน

การบริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่	3.45	0.80	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.70	0.72	มาก
ด้านการบริการ (รวม)	3.51	0.54	มาก
1. บริการด้านเงินฝาก	3.57	0.82	มาก
2. บริการด้านเครดิต	3.41	0.59	ปานกลาง
3. บริการด้านอื่นๆ	3.55	0.64	มาก
รวม	3.55	0.62	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51 - 3.70$) ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.45$) และบริการด้านเครดิต ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของ ธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ

การบริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่			
1. ความสะอาดและเป็นระเบียบของธนาคาร	3.35	1.06	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการเข้า – ออก กลับรถ จอดรถ	3.30	1.02	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อม เช่น การจัดตกแต่งสถานที่ให้ สวยงามสะดวกต่อการให้บริการ	3.41	0.96	ปานกลาง
4. ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ	3.53	1.01	มาก
5. ความเหมาะสม ชัดเจน ของป้ายประกาศ	3.50	0.94	ปานกลาง
6. ความชัดเจนเหมาะสมของป้ายบริการต่างๆ	3.49	0.97	ปานกลาง
7. การจัดวางอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและ โอบอ้อมอารี	3.54	1.02	ปานกลาง
รวม	3.45	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดวางอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและโอบอ้อมอารี ข้อ 7. และ ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ ข้อ 4. อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53 - 3.54$) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30 - 3.50$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของธนาคาร ด้านบุคลากร เป็นรายชื่อ

การบริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร			
1. ความสามารถ ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	3.78	1.08	มาก
2. ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน	3.73	1.02	มาก
3. ความกระตือรือร้นที่จะบริการ	3.78	0.99	มาก
4. ความรวดเร็วในการบริการ	3.71	1.00	มาก
5. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการบริการ	3.67	0.96	มาก
6. ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยของพนักงาน	3.70	0.98	มาก
7. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.70	1.01	มาก
8. ความมีน้ำใจของพนักงาน	3.66	1.01	มาก
9. การบริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.66	0.89	มาก
10. ความเพียงพอของบุคลากร	3.65	0.86	มาก
รวม	3.70	0.72	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านบุคลากร โดยรวมและรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65 - 3.78$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของธนาคาร ด้านการบริการ เป็นรายข้อ

การบริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ			
1. บริการด้านเงินฝาก			
1.1 ความรวดเร็วในการบริการ	3.48	1.02	ปานกลาง
1.2 ความเหมาะสมของเวลาให้บริการ (08.30 – 15.30 น.)	3.51	1.00	มาก
1.3 เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	3.80	2.84	มาก
1.4 ความถูกต้องเที่ยงตรงในการบริการที่ได้รับ	3.55	0.97	มาก
1.5 สภาพของเงินสดที่ได้รับ(ความใหม่)	3.58	0.86	มาก
1.6 การแลกเงินได้ตามต้องการ (ธนบัตรย่อย, เหรียญ)	3.47	0.90	ปานกลาง
1.7 ความเพียงพอของพนักงานผู้ให้บริการ	3.37	0.96	ปานกลาง
1.8 การจัดลำดับก่อนหลังในการบริการ	3.82	2.88	มาก
รวม	3.57	0.82	มาก
2. บริการด้านเครดิต			
2.1 ท่านสามารถได้รับการในเวลาที่เหมาะสม (ระยะเวลาการติดต่อของสินเชื่อจนกระทั่งได้ใช้วงเงินสินเชื่อ)	3.61	0.76	มาก
2.2 ความถูกต้อง เที่ยงตรงในบริการที่ได้รับ	3.42	0.80	ปานกลาง
2.3 ความซับซ้อนของขั้นตอนการบริการ	3.19	0.88	ปานกลาง
2.4 ได้รับคำแนะนำและการตอบปัญหาเกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน	3.74	0.92	มาก
2.5 ค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	3.24	0.90	ปานกลาง
2.6 ความซับซ้อนของเอกสารในการขอสินเชื่อ	3.28	0.82	ปานกลาง
2.7 ความเหมาะสมของหนังสือสัญญา	3.40	0.78	ปานกลาง
รวม	3.41	0.59	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

การบริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.บริการด้านอื่นๆ			
3.1 ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม	3.51	0.95	มาก
3.2 ความถูกต้องเที่ยงตรงในการบริการที่ได้รับ	3.72	1.00	มาก
3.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.67	0.86	มาก
3.4 ความเพียงพอของเครื่องเอทีเอ็ม (ATM)	3.49	0.89	ปานกลาง
3.5 ปัญหาในเรื่องเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) ชัดข้อง	3.52	0.84	มาก
3.6 ความสะดวกในการโอนเงิน	3.53	0.91	มาก
3.7 ความสะดวกในการถามยอดคงเหลือในบัญชี	3.48	1.01	ปานกลาง
3.8 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียม	3.55	0.77	มาก
3.9 ความเหมาะสมของเวลาปิดรับเช็คต่างสาขา หรือเช็คต่างธนาคารเข้าบัญชี (12.45 น.)	3.50	0.92	ปานกลาง
3.10 ได้รับคำแนะนำและการตอบปัญหาเกี่ยวกับ บริการที่ชัดเจน	3.52	1.01	มาก
รวม	3.55	0.64	มาก
รวมทั้ง 3 บริการ	3.51	0.54	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบริการด้านเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการด้านเงินฝาก ข้อ 1.2 – 1.5 และ ข้อ 1.8 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51 - 3.82$) ส่วน ข้อ 1.1 , 1.6 และ ข้อ 1.7 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48 , 3.47$ และ 3.37) บริการด้านเครดิต ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19 - 3.42$) ยกเว้นข้อ 2.1 และ ข้อ 2.4 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 3.74$) และบริการด้านอื่นๆ รายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51 - 3.72$) ยกเว้น ข้อ 3.4 , 3.7 และ 3.9 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49 , 3.48$ และ 3.50)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของธนาคาร จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

การบริการของธนาคาร	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.48	0.65	3.43	0.88
ด้านบุคลากร	3.68	0.62	3.72	0.78
ด้านการบริการ (รวม)	3.48	0.52	3.53	0.56
1. บริการด้านเงินฝาก	3.57	0.97	3.58	0.72
2. บริการด้านเครดิต	3.42	0.49	3.40	0.64
3. บริการด้านอื่นๆ	3.46	0.56	3.60	0.68
รวม	3.55	0.51	3.56	0.62

จากตาราง 7 แสดงว่าลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42 - 3.48$) ยกเว้นด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.68$) และบริการด้านเงินฝาก ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับมาก ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53 - 3.72$) ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.43$) และบริการด้านเครดิต ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของธนาคาร จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน

การบริการของธนาคาร	ต่ำกว่า 30 ปี		31 – 40 ปี		มากกว่า 40 ปี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.01	0.69	3.65	0.72	3.67	0.88
ด้านบุคลากร	3.41	0.63	3.80	0.72	3.91	0.75
ด้านการบริการ (รวม)	3.27	0.42	3.57	0.55	3.73	0.57
1. บริการด้านเงินฝาก	3.28	0.61	3.66	0.80	3.82	0.98
2. บริการด้านเครดิต	3.21	0.52	3.44	0.59	3.65	0.61
3. บริการด้านอื่นๆ	3.33	0.66	3.63	0.64	3.71	0.53
รวม	3.23	0.51	3.68	0.59	3.77	0.67

จากตาราง 8 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 3.23$) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ากลุ่มอายุ 31 – 40 ปี ($\bar{X} = 3.68$) และลูกค้ากลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 3.77$) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 3.01 - 3.41$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ส่วนลูกค้ากลุ่มอายุ 31 – 40 ปี พึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ($\bar{X} = 3.57 - 3.80$) ยกเว้นบริการด้านเครดิตที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และสำหรับลูกค้ากลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.65 - 3.91$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายด้าน

การบริการของธนาคาร	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		นักธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ		พนักงาน/ ลูกจ้าง		อาชีพอื่น *	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.14	0.82	3.62	0.80	3.36	0.76	3.00	1.06
ด้านบุคลากร	3.42	0.76	3.90	0.73	3.61	0.66	3.10	0.96
ด้านการบริการ (รวม)	3.31	0.54	3.67	0.57	3.40	0.48	3.43	0.47
1. บริการด้านเงินฝาก	3.38	0.70	3.70	0.83	3.50	0.82	3.31	0.73
2. บริการด้านเครดิต	3.14	0.53	3.58	0.68	3.31	0.46	3.32	0.41
3. บริการด้านอื่นๆ	3.41	0.79	3.73	0.62	3.41	0.59	3.65	0.47
รวม	3.29	0.66	3.73	0.63	3.46	0.55	3.18	0.82

หมายเหตุ * กลุ่มอาชีพอื่นๆไม่นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ เนื่องจากกลุ่ม
ตัวอย่างมีจำนวนน้อย

จากตาราง 9 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจต่อการ
บริการของธนาคารโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) ลูกค้าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
($\bar{X}=3.29$) พนักงาน/ลูกจ้าง ($\bar{X}=3.46$) และอาชีพอื่น ($\bar{X}=3.18$) พึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ($\bar{X}=3.14-3.42$) อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=3.62-3.90$) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31-3.50$) ยกเว้นด้านบุคลากรที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) และอาชีพอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00-3.43$) ยกเว้นบริการด้าน
อื่นๆ ที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า ดังแสดงในตาราง 10, 11 และ 19

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

การบริการของธนาคาร	ชาย (N = 73)		หญิง (N = 127)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านอาคารสถานที่	3.48	0.65	3.43	0.88	0.50
ด้านบุคลากร	3.68	0.62	3.72	0.78	- 0.42
ด้านการบริการ (รวม)	3.48	0.65	3.59	0.65	- 0.54
1. บริการด้านเงินฝาก	3.57	0.97	3.58	0.72	- 0.06
2. บริการด้านเครดิต	3.42	0.59	3.56	0.77	- 0.22
3. บริการด้านอื่นๆ	3.46	0.56	3.60	0.68	- 1.55
รวม	3.55	0.50	3.58	0.70	- 0.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่าลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายด้าน

การบริการของธนาคาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	18.27	9.13	16.46**
	ภายในกลุ่ม	197	109.34	0.56	
	รวม	199	127.60		
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	8.24	4.12	8.43**
	ภายในกลุ่ม	197	96.29	0.49	
	รวม	199	104.53		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.03	3.02	11.28**
	ภายในกลุ่ม	197	52.70	0.27	
	รวม	199	58.73		
1. บริการด้านเงินฝาก	ระหว่างกลุ่ม	2	9.04	4.52	7.23**
	ภายในกลุ่ม	197	123.22	0.63	
	รวม	199	132.26		
2. บริการด้านเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	5.07	2.54	7.80**
	ภายในกลุ่ม	197	64.06	0.33	
	รวม	199	69.13		
3. บริการด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.72	2.36	6.11**
	ภายในกลุ่ม	197	76.22	0.39	
	รวม	199	80.94		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.06	5.03	14.74**
	ภายในกลุ่ม	197	67.21	0.34	
	รวม	199	77.26		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริการ ของธนาคาร โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของ LSD. (Fisher's Least-Significant Different) ดังแสดงในตาราง 12 – 18

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ จำแนก ตามระดับอายุ เป็นรายคู่

ระดับอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	3.01	3.65	3.67
ด้านอาคารสถานที่				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.01	-	0.64**	0.66**
31 – 40 ปี	3.65	-	-	0.02
มากกว่า 40 ปี	3.67	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการ ของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตาม
ระดับอายุเป็นรายคู่

ระดับอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	3.41	3.80	3.91
ด้านบุคลากร				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.41	-	0.39**	0.50**
31 – 40 ปี	3.80	-	-	0.11
มากกว่า 40 ปี	3.91	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 แสดงว่าลูกค้ายุคกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านบุคลากร แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุ มากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้ายุคกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (รวม)
จำแนกตามระดับอายุเป็นรายคู่

ระดับอายุ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		3.27	3.57	3.73
ด้านการบริการ (รวม)				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.27	-	0.30**	0.45**
31 – 40 ปี	3.57	-	-	0.15
มากกว่า 40 ปี	3.73	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้ายุคอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ (รวม) แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุ มากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้ายุคอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) จำแนกตามระดับอายุเป็นรายคู่

ระดับอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	3.28	3.66	3.82
ด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก)				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.28	-	0.38**	0.55**
31 – 40 ปี	3.66	-	-	0.16
มากกว่า 40 ปี	3.82	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 แสดงลูกค้ายกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้ายกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่

ระดับอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	3.21	3.44	3.65
ด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต)				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.21	-	0.23	0.44**
31 – 40 ปี	3.44	-	-	0.21
มากกว่า 40 ปี	3.65	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุรายคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านอื่น ๆ) จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่

ระดับอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	3.33	3.63	3.71
ด้านการบริการ (บริการด้านอื่น ๆ)				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.33	-	0.30**	0.38**
31 – 40 ปี	3.63	-	-	0.08
มากกว่า 40 ปี	3.71	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ (บริการด้านอื่น ๆ) แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน จำแนกตาม
ระดับอายุ เป็นรายคู่

ระดับอายุ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		3.23	3.68	3.77
รวมทุกด้าน				
ต่ำกว่า 30 ปี	3.23	-	0.44**	0.54**
31 – 40 ปี	3.68	-	-	0.09
มากกว่า 40 ปี	3.77	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมทุกด้าน แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของลูกค้าเป็นรายด้าน

การบริการของธนาคาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	5.12	2.56	4.17*
	ภายในกลุ่ม	197	118.29	0.61	
	รวม	199	123.40		
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.71	2.86	4.83**
	ภายในกลุ่ม	197	94.59	0.49	
	รวม	199	100.30		
ด้านการบริการ (รวม)	ระหว่างกลุ่ม	2	4.06	2.03	7.25**
	ภายในกลุ่ม	197	53.98	0.28	
	รวม	199	58.04		
1. บริการด้านเงินฝาก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.70	1.35	2.04
	ภายในกลุ่ม	197	127.71	0.66	
	รวม	199	130.40		
2. บริการด้านเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	4.96	2.48	7.52**
	ภายในกลุ่ม	197	63.63	0.33	
	รวม	199	68.59		
3. บริการด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.02	2.51	6.44**
	ภายในกลุ่ม	197	75.23	0.39	
	รวม	199	80.25		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.90	2.45	6.77**
	ภายในกลุ่ม	197	69.79	0.36	
	รวม	199	74.69		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับ เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 19 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายด้านส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพของลูกค้าเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
ความพึงพอใจ		3.14	3.36	3.62
ด้านอาคารสถานที่				
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.14	-	0.22	0.48*
พนักงาน/ลูกจ้าง	3.36	-	-	0.26*
นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.62	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 20 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนก
ตามอาชีพของลูกค้า เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
ความพึงพอใจ		3.42	3.61	3.90
ด้านบุคลากร				
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.42	-	0.19	0.48**
พนักงาน/ลูกจ้าง	3.61	-	-	0.29**
นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.90	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 21 แสดงว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านบุคลากร แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (รวม)

จำแนกตามอาชีพของลูกค้าเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
ความพึงพอใจ		3.31	3.40	3.67
ด้านการบริการ (รวม)				
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.31	-	0.09	0.36**
พนักงาน/ลูกจ้าง	3.40	-	-	0.27**
นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.67	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 22 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ (รวม) แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ :01 . โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) จำแนกตามอาชีพของลูกค้าเป็นรายคู่

อาชีพ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน / ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / ผู้ประกอบการ
		3.14	3.31	3.58
ด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต)				
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.14	-	0.16	0.44**
พนักงาน/ลูกจ้าง	3.31	-	-	0.28**
นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.58	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 23 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร แตกต่างจากอาชีพอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการบริการ (บริการ
ด้านอื่นๆ) จำแนกตามอาชีพของลูกค้าเป็นรายคู่

อาชีพ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
		3.41	3.41	3.73
ด้านการบริการ (บริการด้านอื่นๆ)				
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.41	-	0.01	0.31
พนักงาน/ลูกจ้าง	3.41	-	-	0.32**
นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.73	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 24 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการ
ของธนาคารด้านการบริการ (บริการด้านอื่นๆ) แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่า
อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ส่วนอาชีพของลูกค้าคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอาชีพ
ของลูกค้าเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
ความพึงพอใจ		3.29	3.46	3.73
โดยรวม				
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.29	-	.17	.44**
พนักงาน/ลูกจ้าง	3.46	-	-	.27**
นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.73	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ไม่ได้นำกลุ่มอาชีพอื่นๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อย

จากตาราง 25 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง แตกต่างจากอาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่อาชีพนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร จำแนกเป็นรายด้าน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่และจัดอันดับของข้อเสนอแนะที่มีความหมายเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน รวม 158 คำตอบ จากผู้ตอบ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผลการวิเคราะห์ในตอนนี้ จะนำเสนอในรูปความถี่ และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 ผลการแจกแจงความถี่และจัดอันดับของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการ
บริการของธนาคารจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (คำตอบ)	ร้อยละ
ด้านอาคารสถานที่		
1. ควรเพิ่มที่จอดรถที่มีหลังคาบังแดด	26	42.62
2. อาคารสถานที่เหมาะสมดี สะอาดและเรียบร้อยดี	22	36.07
3. ไม่ควรให้รถจอดขวางทางเข้าที่จอดและเข้าออก	10	16.39
4. ควรเพิ่มช่องบริการ และมีช่องบริการด่วน 1 รายการ	2	3.28
5. ควรมีเสียงเพลงเบา ๆ	1	1.64
รวม	61	100
ด้านบุคลากร		
1. มีจำนวนน้อยไปในช่วงต้นเดือน ต้นสัปดาห์และช่วงพักเที่ยง	16	51.61
2. มีจำนวนเพียงพอดีแล้ว	6	19.36
3. ควรสุภาพอ่อนโยน ให้คำแนะนำ กระตือรือร้น และปฏิบัติต่อ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	5	16.13
4. ควรเพิ่มพนักงานรับเช็ค และพนักงานต้อนรับ	4	12.90
รวม	31	100
ด้านบริการด้านเงินฝาก		
1. บริการด้านเงินฝากเหมาะสมดี	34	89.48
2. บริการบางช่วงเวลาล่าช้าเกินไป	2	5.26
3. ควรให้ความสะดวกการขอ Statement กับสมุดฝากที่มี บัตร ATM	1	2.63
4. ควรกำหนดเวลาปิดรับเช็คเวลา 13.00 น.	1	2.63
รวม	38	100

ตาราง 26 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (คำตอบ)	ร้อยละ
ด้านบริการด้านเครดิต		
1. ให้บริการด้านเครดิตเหมาะสมดี	9	56.25
2. ไม่ควรเลือกเฟ้นผู้ขอเครดิตมากเกินไป	3	18.75
3. พิจารณาคำขอเครดิตล่าช้ามาก	2	12.50
4. ควรให้พนักงานสาขามีอำนาจตัดสินใจ	1	6.25
5. ควรยกเว้นค่าธรรมเนียม	1	6.25
รวม	16	100
ด้านบริการด้านอื่น		
1. ให้บริการด้านอื่นๆ เหมาะสมดี	5	41.67
2. ตู้บริการเงินสดทันใจ (ATM) ขัดข้องบ่อยและควรเพิ่มให้มากขึ้น	4	33.33
3. ควรใช้บัตรคิวดีกว่ายื่นรอรับบริการ	2	16.67
4. ควรจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) หรือให้บริการที่จอดรถและเข้าออก	1	8.33
รวม	12	100

จากตาราง 26 แสดงว่าลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการของธนาคารที่มีความถี่สูงสุดสองอันดับแรกของแต่ละด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ควรเพิ่มที่จอดรถที่มีหลังคาบังแดด (ร้อยละ 42.62) และอาคารสถานที่ที่เหมาะสมดี สะอาดและเรียบร้อยดี (ร้อยละ 36.07) ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรมีจำนวนน้อยไปในบางช่วงเวลาของต้นเดือน ต้นสัปดาห์ และช่วงพักเที่ยง (ร้อยละ 51.61) และมีจำนวนบุคลากรเพียงพอแล้ว (ร้อยละ 19.36) ด้านบริการ (ด้านเงินฝาก) ได้แก่ บริการด้านเงินฝากเหมาะสมดี (ร้อยละ 89.48) และบริการบางช่วงเวลาล่าช้าเกินไป (ร้อยละ 5.26) ด้านบริการ (ด้านเครดิต) ได้แก่ ให้บริการด้านเครดิตเหมาะสมดี (ร้อยละ 56.25) และไม่ควรเลือกเฟ้นผู้ขอเครดิตมากเกินไป (ร้อยละ 18.75) และด้านบริการ (ด้านอื่นๆ) ได้แก่ ให้บริการ ด้านอื่นๆ เหมาะสมดี (ร้อยละ 41.67) และตู้บริการเงินสดทันใจ (ATM) ขัดข้องบ่อยและควรเพิ่มให้มากขึ้น (ร้อยละ 33.33)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของ ธนาคาร รวมทั้งหมด 200 คน ระหว่างวันที่ 2 – 30 กรกฎาคม 2545 ในช่วงวันเวลาทำการ 20 วัน

ในบทนี้ จะได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทั้ง 3 ด้าน แล้วศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ส่วนตัวแบบเผชิญหน้า (Face – to – Face) โดยใช้ผู้ช่วยวิจัย จำนวน 2 คน คือ นายเอนก กุลชุติน เป็นพนักงานด้านสินเชื่อ ตำแหน่งธนกรสาขา และมีอำพล เป็นพนักงานสังกัดสำนักงานเขต 51 ซึ่งมาช่วยงานของสาขาชั่วคราว เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ และเคยเป็นตัวแทนในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ให้กับธนาคาร โดยสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 คน ตั้งแต่วันที่ 2 – 30 กรกฎาคม 2545 ในช่วงเวลาทำการ 20 วัน วางแผนการจัดเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ วันละ 10 คน เริ่มตั้งแต่เวลา 9.00 -15.00 น. โดยจะมีผู้ช่วยวิจัย นายเอนก กุลชุติน เก็บข้อมูลในช่วง 9.00 - 12.00 น. และนางดวงพร มีอำพล เก็บข้อมูลในช่วง 13.00 - 15.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร แบบมีโครงสร้าง แบ่งออก 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์สถานภาพของลูกค้า โดยผู้ให้สัมภาษณ์เลือกตอบ (Check list) ได้จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยผู้ให้สัมภาษณ์เลือกตอบ (Check list) ได้จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร เป็นรายด้าน และรายข้อ โดยมีเกณฑ์วัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นการสัมภาษณ์โดยขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ผู้ช่วยวิจัยสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ระหว่างวันที่ 2 – 30 กรกฎาคม 2545 ในช่วงวันเวลาทำการ 20 วัน ได้แบบสัมภาษณ์คืน กลับมาครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows และใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์

2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารโดยรวม รายด้าน และรายข้อ จำแนกตามเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

- 3.1 ใช้การทดสอบค่าที (t – test Independent) ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ของตัวแปรเพศ

- 3.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ของตัวแปรระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า

- 3.3 ใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's Least-Significant Different) ในกรณีที่พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร ตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่และบริการด้านเครดิตในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร ตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 1)

2.2 ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 2)

2.3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายด้านส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 3)

3. ผลการแจกแจงความถี่และจัดอันดับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการของธนาคารที่มีความถี่สูงสุดสองอันดับแรกของแต่ละด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ควรเพิ่มที่จอดรถที่มีหลังคาบังแดด และอาคารสถานที่เหมาะสมดี สะอาดและเรียบร้อยดี ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรมีจำนวนน้อยไปในบางช่วงเวลาของต้นเดือนต้นสัปดาห์และพักเที่ยง และมีจำนวนเพียงพอดีแล้ว ด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) ได้แก่ บริการด้านเงินฝากเหมาะสมดี และบริการบางช่วงเวลาล่าช้าเกินไป ด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) ได้แก่ ให้บริการด้านเครดิตเหมาะสมดี และไม่ควรเลือกเฟ้นผู้ขอเครดิตมากเกินไป และด้านการบริการ (บริการด้านอื่นๆ) ได้แก่ ให้บริการด้านอื่นๆ เหมาะสมดี และตู้บริการเงินสด ทันใจ (ATM) ขัดข้องบ่อยและควรเพิ่มให้มากขึ้น

การอภิปรายผล

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนออภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า พอสรุปได้ 3 ประเด็น คือ

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

1.1 โดยรวม ผลของการศึกษาค้นคว้า พบว่าลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลของการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้จัดการธนาคาร (ผู้วิจัย) ได้บริหารจัดการธนาคารโดยยึดหลักให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้แก่ธนาคาร มีการจัดประชุมพนักงานอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ได้มีการนำระเบียบวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ มาทบทวนทำความเข้าใจเพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องรวดเร็วไม่เกิดความผิดพลาดเสียหาย เป็นที่พึงพอใจกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ อีกทั้งยังได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างพนักงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานด้านต่างๆ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับธนาคารได้พัฒนาระบบงานและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าและประชาชนทั่วไปมาโดยตลอด ภายใต้คำขวัญที่ว่า "บริการทุกระดับประทับใจ" โดยเพิ่มคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า พัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ และรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจธนาคารพาณิชย์อยู่เสมอ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายหลักการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยในด้านลูกค้าที่กำหนดว่า "ข้อ 3 เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทของธนาคารได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประทับใจ" (บัณฑิต ล่ำซำ. 2537 : 5) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาอื่น ๆ ได้แก่ สุทธิ บัณมา (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทพาพิสัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนิรันดร์ สุขกาญจน์ภากร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะ กรณีสาขาสันักพหลโยธิน พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีทัศนคติต่อการบริการของธนาคารค่อนข้างสูง จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าการดำเนินงานของธนาคารสาขาทะนันโยบายของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ค่อนข้างได้ผลดีต่อความพึงพอใจประทับใจของลูกค้าที่ใช้บริการ

1.2 รายด้าน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า

ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า พื้นที่ตั้งของธนาคารมีเพียง 200 ตารางวา ตัวอาคารแบ่งเป็น

พื้นที่ทำการ 3 ชั้น มีโถงจอดรถชั้นล่าง ชั้นที่ 1 เป็นที่ตั้งของอาคารพาณิชย์ ชั้นที่ 2 เป็นที่ตั้งของสำนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สมุทรสาคร ชั้นที่ 3 เป็นที่ตั้งของสำนักงานเขต 51 ทำให้มีลูกค้าเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆในอาคารค่อนข้างมาก ประกอบกับทำเลที่ตั้งอาคารอยู่ในย่านธุรกิจ มีประชาชนมากและยานพาหนะหนาแน่น การเข้าออกอาคารไม่สะดวกสบาย ประกอบกับบริเวณพื้นที่ให้จอดรถของอาคารมีน้อยไม่เพียงพอและไม่มีหลังคาบังแดด อีกทั้งการจอดรถบนถนนใกล้ธนาคารยากลำบากเพราะมีหาบเร่ รถเข็นขายของ ลูกค้าต้องไปจอดรถไกลจากอาคาร จึงไม่สะดวกและไม่ปลอดภัยต่อทรัพย์สิน ถึงแม้ว่าอาคารของธนาคารจะใหญ่โต มั่นคง ภูมิฐาน ภายในปรับอากาศเย็นสบาย มีที่นั่งรอบริการเพียงพอ ก็ยังไม่ช่วยให้ ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความพึงพอใจในระดับมากได้ ซึ่งเป็นจุดอ่อนที่ต้องรีบแก้ไข ความต้องการของลูกค้าก็เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เช่น ความต้องการความปลอดภัยให้กับรถที่เป็นพาหนะมาใช้บริการ เป็นต้น ผลการศึกษาครั้งนี้แตกต่างกับผลการวิจัยของ สุทธิปัญญา (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทพารักษ์ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และของ ธรรมรัตน์ จารุสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยในเทศบาล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้บริการมีทัศนคติต่อสถานที่ของธนาคารค่อนข้างดี สรุปว่า ด้านอาคารสถานที่เป็นจุดอ่อนของธนาคาร ต้องพิจารณาแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและรักษาไว้ซึ่งลูกค้าของธนาคารต่อไป

ด้านบุคลากร ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารสาขาค่าได้พัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยยึดถือว่าพนักงานคือผู้ที่สร้างสรรค์บริการทางการเงินที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า ดังนั้น ธนาคารได้จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ในธุรกิจการเงินสมัยใหม่และเพิ่มทักษะในการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้าเสมอ ตลอดจนการเพิ่มโอกาสแห่งความก้าวหน้าในการทำงาน ให้ผลตอบแทนในระดับที่จูงใจและเพิ่มสวัสดิการที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผลที่เกิดขึ้นก็คือ พนักงานมีความสุขในการทำงานและมีใจเต็มเปี่ยมที่จะให้บริการทุกระดับประทับใจ ทำให้ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมากดังกล่าว เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 84 – 87) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านพนักงาน

และการต้อนรับอยู่ในระดับมาก และของ สุทธิ บัณมา (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งตามหลักการจัดการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญด้านนี้มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารต้องรักษาระดับหรือเพิ่มระดับศักยภาพในการทำงานของพนักงานหรือบุคลากร ตลอดจนให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากที่สุด เพราะลูกค้า คือ สินทรัพย์อย่างหนึ่งของธนาคาร

ด้านการบริการด้านเงินฝาก ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ส่งเสริมการพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย และมีความหลากหลาย มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อเสริมการบริการด้านเงินฝากต่างๆ มีการอบรมพนักงานและคอยควบคุมดูแลไม่ให้เกิดความผิดพลาดทำให้ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความพึงพอใจในระดับมาก ถึงแม้ว่าบางช่วงเวลา เช่น ต้นเดือน ต้นสัปดาห์ มีลูกค้ามาใช้บริการปริมาณมากกว่าวันปกติ ก็ได้มีการให้พนักงานในส่วนอื่นเข้ามาช่วยบริการเพื่อลดปัญหาความยาว ทำให้การรอรับบริการไม่ต้องรอนาน ตลอดจนการมาใช้บริการช่วงพักเที่ยงธนาคารก็ได้จัดให้มีการสลับเวลาไปรับประทานอาหารและมีพนักงานส่วนอื่นเข้ามาช่วยบริการ ประกอบกับทางด้านผู้บริหารสาขาก็ให้ความสนใจดูแลการบริการ และเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ให้ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านการบริการด้านเงินฝากในระดับมากดังกล่าว เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ กุเกียรติ์ สุขพุม (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่ดอนเมือง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ดังนั้น ผู้บริหารสาขาควรที่จะรักษาคุณภาพการให้บริการดังกล่าว โดยเฉพาะการบริการที่รวดเร็วทันใจ ตามคำขวัญของธนาคาร ตลอดจนความถูกต้องในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการตลอดไป

ด้านการบริการด้านเครดิต ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า จากวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2539 - 2540 ธนาคารมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนมาก เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวธนาคารได้พยายามคัดเลือกลูกค้าที่มีความสามารถในการทำธุรกิจ เพื่อสนับสนุนวงเงินในการทำธุรกิจต่อไป มีการตรวจเช็คข้อมูลลูกค้าว่ามีภาระหนี้อยู่ที่สถาบันการเงินใดบ้าง การประเมินราคาหลักประกันใช้บริษัทกลาง (บริษัท โพรเกรส แอฟไฟรชัล จำกัด) เป็นผู้ประเมินราคา เงื่อนไขต่างๆ ในการดำเนินการขอสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายของสำนักงานใหญ่ และของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำ

ให้ล่าช้า ถึงแม้ว่าธนาคารจะบริการด้านเครดิตด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากลูกค้าผู้มาติดต่อ เน้นความถูกต้องเที่ยงตรงในการบริการ และด้วยอัธยาศัยที่ดี และถึงแม้ว่าธนาคารจะได้พยายามช่วยให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ให้บริการอย่างที่ปรึกษาเพื่อช่วยลดความเสี่ยงต่าง ๆ จากการทำสัญญากู้เงินยืมเงินจากธนาคาร ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการให้อยู่ในระดับมากได้ จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการบริการด้านเครดิตของธนาคารลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการบริการในเวลาที่เหมาะสมในการขอสินเชื่อและได้รับคำแนะนำ และการตอบปัญหาเกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน ลูกค้าจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของงานบริการที่ จิตตินันต์ เดชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และมีผลการวิจัยมาสนับสนุนที่ว่า ความรวดเร็วของการให้บริการมีผลต่อทัศนคติของลูกค้า ดังเช่นผลการวิจัยของ นิรันดร์ สุภกาญจนภากร (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสานักพหลโยธิน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อธนาคารจากความรวดเร็วของการให้บริการในการฝากถอน ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศ การเปิดบัญชี เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของธนาคารที่ให้บริการด้านเครดิต ด้านสินเชื่อลูกค้ามาใช้บริการมีปริมาณมาก รองลงมาจากบริการด้านเงินฝาก ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะด้านเครดิตเป็นตัวหารายได้หลักให้ธนาคาร ดังเช่นผลการวิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุภวรรณ (2534 : 188 - 192) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสินเชื่อเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการใช้บริการมาก รองจากบริการด้านเงินฝาก จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดการสาขาจะต้องพัฒนาด้าน การบริการด้านเครดิต ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจในระดับมากและรักษาไว้ซึ่งลูกค้าของธนาคารต่อไป

ด้านการบริการด้านอื่นๆ ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าธนาคารได้อำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าในบริการเช็คเรียกเก็บ โอนเงินภายในประเทศ เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค บริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคและบริการเงินสดทันทีด้วยระบบเครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) ประกอบกับบุคลากรผู้ให้บริการมีคุณภาพในการบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้าได้เต็มความต้องการ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ เบอรรี่ (ศิริพร สุประพาส. 2514 : 15 ; อ้างอิงจาก Berry. 1985) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกั้นระดับคุณภาพของคณบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า พบว่าการตอบสนองต่อความ

ต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยและเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ กุเกียรติ์ สุขพุม (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่ดอนเมือง พบว่า การให้บริการอย่างเพียงพอมีผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมาก จากผลการวิจัยครั้งนี้ธนาคารได้ให้บริการด้านอื่นๆ อย่างเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า จึงมีผลทำให้ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ธนาคารควรที่จะต้องปรับปรุงให้ทันความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาด้วย

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับอายุ และอาชีพของลูกค้า

2.1 เพศ

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ลูกค้าผู้ชายและลูกค้าผู้หญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าธนาคารได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการและการจัดการภายใต้คำขวัญที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยเน้นเป้าหมายของการสร้างสรรค์ให้เกิดคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า คุณภาพของพนักงาน ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีน้ำใจ มีอัธยาศัยทักทายพูดคุยกับลูกค้าทุกคน มีความเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งที่ผ่านๆ มาลูกค้าผู้หญิงมักจะชอบพูดคุยซักถามบุคลากรของธนาคารมากกว่าลูกค้าผู้ชาย จึงอาจมีผลทำให้ลูกค้าผู้ชายมีความรู้สึกที่ดีมีความใกล้ชิดสนิทกันมากกว่าลูกค้าผู้ชาย ซึ่งระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารของลูกค้าผู้หญิงมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 3.55 ซึ่งสูงกว่าลูกค้าผู้ชายมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.55 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ ซิลลิแวนและเพพลาว ที่ว่าการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นไปในทางที่ดี และมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีความสนใจ ความห่วงใย เป็นต้น จะทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 3 ; อ้างอิงจากก้ากัต สวัสดิโอ. 2524 : 24) ด้วยมูลเหตุดังกล่าว ลูกค้าผู้ชายและลูกค้าผู้หญิงจึงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกันไม่แตกต่างกัน

2.2 ระดับอายุ

ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีระดับอายุมากเป็นลูกค้าของธนาคารมานานปี

มีความเชื่อถือศรัทธาในการบริการของธนาคาร และเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดีกับธนาคาร จึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย ซึ่งปรากฏผลในข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ในทุก ๆ ด้าน พบว่ากลุ่มลูกค้าระดับอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับอายุ 31 – 40 ปี และระดับอายุมากกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้านจากน้อยไปหามาก ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's Least-Significant Different) พบว่าระดับอายุสูง ได้แก่ มากกว่า 40 ปี และ 31 – 40 ปี จะมีความพึงพอใจส่วนใหญ่แตกต่างกับระดับอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ ฟิทซ์เกอร์อัลด์ และบอร์น (วันเพ็ญ แซ่มสุมิ. 2542 : 6 ; อ้างอิงจาก Fitzgerald and Burnt) ที่กล่าวว่า การประเมินผลความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ ประเมินผลได้จากผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงในการประเมินผล อาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมถึงการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย ด้วยเหตุนี้ จึงมีผลทำให้ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันด้วย

2.3 อาชีพของลูกค้า

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และรายด้านส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สำหรับด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารจะเป็นนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจโดยใช้บริการทางการเงินกับธนาคาร และพนักงาน/ลูกจ้างส่วนใหญ่เป็นของหน่วยงานธุรกิจเอกชนที่นายจ้างใช้ระบบจ่ายเงินเดือนเงินค่าตอบแทนผ่านธนาคารทำให้พนักงาน/ลูกจ้างต้องการใช้บริการกับธนาคารตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าทั้งสองกลุ่มนี้มีโอกาสใกล้ชิดรู้จักบุคลากรและคุ้นเคยกับพนักงานธนาคารมากกว่ากลุ่มลูกค้าข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ที่ส่วนใหญ่ใช้ระบบจ่ายเงินเดือนเงินค่าตอบแทนและใช้บัตรเครดิตเงินด่วน (ATM) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่า จะมีบ้างที่ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจเป็นส่วนน้อยที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีเพียงร้อยละ 10 ของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ดังนั้นลูกค้าที่เป็นนักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ และพนักงาน/ลูกจ้าง จึงได้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จึงได้รับความสะดวกสบาย ทั้งการฝากการถอน การขอสินเชื่อ ตลอดจนการบริการอื่น ๆ ของธนาคาร จึงส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามความคิดเห็นของ ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 – 25) ที่มีความเห็นว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ให้บริการหลายรูปแบบให้ครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน เป็นการวัดความพึงพอใจของการให้บริการได้ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สุวัฒน์ ในเจริญ (2540 : 84-87) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันจากเหตุผลดังกล่าว จึงมีผลทำให้ลูกค้าของธนาคารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารธนาคารต้องหาวิธีการเพิ่มความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้มากขึ้นด้วย

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ เป็นรายด้าน

การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่สูงสุดห้าอันดับแรกของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้า เป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรเพิ่มที่จอดรถที่มีหลังคาบังแดด อาคารสถานที่เหมาะสมดี สะอาดและเรียบร้อยดี ไม่ควรให้รถจอดขวางทางเข้าที่จอดและเข้าออก ควรเพิ่มช่องบริการและมีช่องบริการด่วน 1 รายการ และควรมีเสียงเพลงเบา ๆ ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารมีพื้นที่เพียง 200 ตารางวา พื้นที่ใช้เป็นที่ตั้งของตัวอาคารส่วนหนึ่งและพื้นที่ที่เหลือจัดเป็นที่จอดรถยนต์และรถมอเตอร์ไซด์ทั้งที่มีและไม่มีหลังคา จอดรถยนต์ได้เต็มที่เพียง 20 คัน และโดยเฉพาะในช่วงต้นเดือนและต้นสัปดาห์จะมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้พื้นที่จอดรถยนต์ของธนาคารไม่เพียงพอ บางครั้งลูกค้าเร่งรีบทำให้มีการจอดกีดขวางทางเข้าออก ทำให้มีปัญหาการจราจรติดขัดไม่คล่องตัว ซึ่งปัญหานี้ ธนาคารต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจอดรถให้เป็นระเบียบในวันเวลาที่มีลูกค้ามาก ประกอบกับอาคารของธนาคารเป็นที่ตั้งของสำนักงานเขต 51 และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สมุทรสาคร ถ้ามีการประชุมจะมีการใช้พื้นที่จอดรถเพิ่มขึ้นอีก ซึ่งปัญหาพื้นที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ เป็นปัญหาเหมือนกันทุกธนาคาร ยกเว้นธนาคารที่สามารถเข้าพื้นที่จอดรถใกล้ธนาคารได้หรือธนาคารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าจะไม่ค่อยมีปัญหาที่จอดรถยนต์ ทั้งนี้เป็นเพราะกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยที่อนุญาตให้ธนาคารสาขามีที่ดินได้ไม่เกิน 200 ตารางวา ซึ่งควรที่จะมีการแก้ไขแต่การจัดพื้นที่บริการภายในอาคาร ธนาคารได้จัดอย่างมีระเบียบเรียบร้อยและเน้นด้านการรักษาความสะอาด เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือการไว้วางใจและประทับใจของลูกค้าอยู่เสมอ สำหรับช่องบริการฝากถอนมี 3 ช่อง โดยปกติแล้วเพียงพอต่อการให้บริการ ยกเว้นในบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากหรือ ลูกค้าบางรายใช้บริการครั้งเดียวหลายประเภท อาจทำให้ลูกค้ารายอื่นต้องรอคอยนานกว่าปกติ ซึ่งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ให้เพิ่มช่องบริการเร่ง

ด่วน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ เช่นเดียวกับหลายธุรกิจที่ใช้ได้ผลดีมาแล้ว เช่น บริการทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นต้น อีกทั้งข้อเสนอให้เปิดเสียงเพลงเบา ๆ ในธนาคารก็เป็นสิ่งดี ผู้บริหารจะได้นำเสนอเพื่อให้สำนักงานใหญ่พิจารณาต่อไป เพื่อเป็นการ เพิ่มบรรยากาศ สร้างอารมณ์ที่ดีให้ลูกค้าที่รอใช้บริการได้

3.2 ด้านบุคลากร ลูกค้ายูให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ มีจำนวนน้อยไปในช่วงต้นเดือน ต้นสัปดาห์และช่วงพักเที่ยง มีจำนวนเพียงพอดีแล้ว ควรสุภาพอ่อนโยน ให้คำแนะนำ กระตือรือร้น และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ควรเพิ่มพนักงานรับเช็คและพนักงานต้อนรับ ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรของธนาคารมี จำนวน 12 คน ทุกคนได้รับการฝึกอบรมมรรยาทที่ดีต่อลูกค้าและได้รับการดูแลจากผู้จัดการธนาคารอยู่เป็นประจำ โดยแต่ละคนจะได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ตามความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่เหมาะสม โดยเฉพาะพนักงานที่ให้บริการฝากถอนที่ ลูกค้ายอมรับด้วยมากที่สุดมีจำนวน 3 คน ซึ่งในวันเวลาปกติมีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอกับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ต้องรอคอยนาน ยกเว้นในวันต้นเดือนและต้นสัปดาห์จะมีลูกค้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก ทำให้ลูกค้าต้องรอคอยนาน ในปัญหานี้ธนาคารควรมีการแก้ปัญหาโดยการถ่ายเทพนักงานจากส่วนงานอื่นเข้ามาเสริมเป็นครั้งคราว เพื่อเพิ่มพนักงานบริการให้มากขึ้นและมอบหมายงานต้อนรับและแนะนำลูกค้าให้พนักงานด้วย จะทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอคอยนาน และต้องเน้นการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดี ทำตัวให้น่ารัก จะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นได้

3.3 ด้านการบริการ

3.3.1 ด้านบริการด้านเงินฝาก ลูกค้ายูให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ บริการด้านเงินฝากเหมาะสมดี บริการบางช่วงเวลาลำช้าเกินไป ควรให้ความสะดวกการขอ Statement กับสมุดฝากที่มีบัตร ATM และควรกำหนดเวลาปิดรับเช็คเวลา 13.00 น. ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษในด้านการบริการฝากถอน ต้องรวดเร็วถูกต้อง และให้ความสะดวกต่อลูกค้าเสมอ อาจจะมีบ้างที่ลูกค้าไม่ได้รับบริการตามความต้องการ เพราะอาจจะอยู่ในช่วงเวลาพักเที่ยง ทำให้พนักงานที่คอยให้บริการที่เคาน์เตอร์ต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปทานข้าว และในช่วงเวลาก่อนปิดทำการจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก อาจจะทำให้ต้องรอรับบริการนานสำหรับการขอ Statement ในปัจจุบันธนาคารได้พัฒนาเทคโนโลยีให้ผู้ใช้บริการสามารถขอ Statement จากตู้เอทีเอ็ม (ATM.) ได้อยู่แล้ว ขณะนี้ธนาคารประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบบ้างแล้ว แต่อาจจะมีบ้างที่ลูกค้าบางรายยังไม่ทราบถึงบริการดังกล่าว สำหรับเวลาปิดรับเช็คเวลา 13.00 น. นั้น เนื่องจากเป็นข้อตกลงร่วมระหว่างชมรมธนาคารให้ปิดรับเช็คเวลา

13.00 น. ทั้งนี้ธนาคารต้องพัฒนาการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา กฎระเบียบใดเป็นปัญหาอุปสรรคจะได้นำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณาแก้ไขต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันเป็นผลในความมั่นคงของธนาคารในที่สุด

3.3.2 ด้านบริการด้านเครดิต ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้บริการด้านเครดิตเหมาะสมดี ไม่ควรเลือกเฟ้นผู้ขอเครดิตมากเกินไป พิจารณาคำขอเครดิตล่าช้ามาก ควรให้พนักงานสาขามีอำนาจตัดสินใจ และควรยกเว้นค่าธรรมเนียมตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าธนาคารได้ให้บริการด้านเครดิตทุกประเภท โดยต้องปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในสถานะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน ทำให้เกิดหนี้เสียจำนวนมาก สำนักงานใหญ่จึงได้มีข้อปฏิบัติด้านการให้เครดิตสินเชื่ออย่างเข้มงวด ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหนี้เสียขึ้นอีก มีการตรวจสอบภาระผู้ขอสินเชื่อจากข้อมูลกลาง การประเมินราคาหลักประกันให้บริษัทกลางเป็นผู้ประเมินราคา อาจเป็นเหตุทำให้พิจารณาคำขอสินเชื่อล่าช้าบ้าง สำหรับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ธนาคารเรียกเก็บเป็นปกติตามข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยเหมือนกันทุกธนาคารพาณิชย์ แต่ทั้งนี้ ธนาคารควรรับฟังและหาทางทำความเข้าใจกับลูกค้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านการบริการเครดิตให้มากขึ้น

3.3.3 ด้านบริการด้านอื่น ๆ ลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้บริการด้านอื่น ๆ เหมาะสมดี ตู้บริการเงินสดทันที (ATM) ขัดข้องบ่อยและควรเพิ่มให้มากขึ้น ควรใช้บัตรคิวดีกว่ายื่นรอรับบริการ ควรจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ให้บริการที่จอดรถและเข้าออก ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเพราะว่า ธนาคารได้พยายามหารูปแบบวิธีการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้ลูกค้ามากที่สุดและพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เช่น ตั้งตู้บริการเงินสดทันที (ATM) ตามสถานที่สำคัญ ๆ แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการโจรกรรมด้วย สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารก็ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง แต่โดยปกติก็ไม่ต้องเข้าคิวรอรับบริการ เพราะมีช่องบริการฝากถอนที่เพียงพอบริการถึง 3 ช่อง จะมีการเข้าคิวอยู่บ้างก็ตอนลูกค้ามาใช้บริการมากในวันต้นเดือนและต้นสัปดาห์ ในข้อเสนอที่ให้ใช้บัตรคิว จะได้นำเสนอผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจพิจารณาต่อไป เนื่องจากธนาคารมีสาขาเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศและมีรูปแบบการจัดการบริการที่เหมือนกัน ธนาคารได้จัดที่นั่งรอรับบริการไว้บางส่วน และจะได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดระเบียบการจอดรถในช่วงวันต้นเดือน ในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกในการเข้าออก เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้า

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ผู้บริหารธนาคารควรพิจารณาถึงความสะอาด และเป็นระเบียบของธนาคาร ความสะดวกในการเข้า – ออก กลับรถ จอดรถ สภาพแวดล้อม เช่น การจัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงามและสะอาดต่อการให้บริการ ความเหมาะสม ชัดเจน ของป้ายประกาศและป้ายบริการต่างๆ

1.2 ด้านบุคลากร ผู้บริหารธนาคารต้องรักษามาตรฐานของพนักงานในการบริการต่อลูกค้า ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยการสร้างความสำนึกในการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าเสมอ

1.3 ด้านการบริการ (บริการด้านเงินฝาก) ผู้บริหารธนาคารควรชี้แจงประชุมพนักงานให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่ต้องการ ความถูกต้องรวดเร็วในการบริการ และความต้องการในการแลกเงิน (ธนบัตรย่อย, เหรียญ) ต่างๆ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการบริการ (บริการด้านเครดิต) ผู้บริหารธนาคารควรย้ำเตือนให้พนักงานด้านสินเชื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าในเรื่องของ ค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ และเอกสารสัญญาต่างๆ เพื่อสร้างความกระจ่างให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

1.5 ด้านการบริการ (บริการด้านอื่น ๆ เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า) ผู้บริหารธนาคารควรพิจารณาเพิ่มตู้เอทีเอ็ม (ATM.) ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และให้ความสะดวกในการถามยอดคงเหลือในบัญชีด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารนี้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าในระดับมากที่สุด ในทุกๆ ด้าน ควรมีการศึกษาค้นคว้าในเรื่องต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

2.2 ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

2.3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพพจน์และบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

2.4 พฤติกรรมการให้บริการที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี 1 สมุทรสาคร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา ภาสุพันธ์. (2529). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- กู้เกียรติ สุขพุม. (2540). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสริมธรรม. (2536). วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ : เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตการพิมพ์.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2541). สถิติพื้นฐาน : พร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์โปรแกรม MINITAB SPSS และ SAS. ขอนแก่น : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนิษฐ์ พิทยาวิวิช. (2533). ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อัมรินทร์การพิมพ์.
- ธรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์. (2540). ทศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาซอยในท์บาศาร์. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิรันดร์ ศุภกาญจนภากร. (2540). ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสันักพหลโยธิน. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิต ล่ำซำ. (2537). ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย : เอกสารประกอบการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่.

- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา (หน่วยที่ 3)*. นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปัทมา แก้ววิจิตร. (2537). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). *สุขภาพจิตเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์.
- เพ็ญวรรณ เกิดพิทักษ์. (ม.ป.ป.). *พนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ : เอกสารประกอบการบรรยายวิชาปฏิบัติการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : สถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เมธี ดุลยจินดา. (2536). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรวัช จารุจินดา. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกบริการธนาคารกรุงเทพ สาขานครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- วันเพ็ญ แซ่มสุชี. (2542). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพพจน์และบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพ รាយงายวิชาสัมมนาการวิจัยทางธุรกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลสิทธิ ทรยางกูร. (2522). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร สุประภาส. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาย่อยลาดกระบัง*. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (บริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอดงหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(บริหารการศึกษา).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันมา. (2539). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้า
โรงเรียน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมืองนครศรี
ธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยศึกษา).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุพรรณิ อัครศิริเลิศ. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจ
ของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วส.ม.(วารสารศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สันติ วิริยรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ. (2534). ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจ ลูก
ค้า การเงินการธนาคาร. ปีที่ 10 พฤศจิกายน.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของ
ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดีของ
พนักงานธนกรประจำธนาคาร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ จันทรงาม. (2539). การแก้ปัญหาการให้บริการฝากถอนหน้าเคาน์เตอร์. วิทยานิพนธ์
บธ.ม.(การตลาด). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น
(ภาคค้า). ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บจม.ธนาคารกสิ
กรไทย : ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี. (ม.ป.ป.). การพัฒนาบุคลากร : เอกสารคำสอน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการ
แนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำนาจ ลีทิพย์กุล. (2531). การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงาน และเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณี ดุลยจินดา. (2531). การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ชวนการพิมพ์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

คำชี้แจง สวัสดิ์ครับ ผมเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ใคร่ขอรบกวนเวลาของท่าน เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารด้วยครับ (ผู้ช่วยผู้วิจัยโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ☐ ที่เป็นคำตอบของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์)

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

1.2 ระดับอายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ มากกว่า 40 ปี

1.3 อาชีพของลูกค้า

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ

☐ พนักงานลูกจ้าง

☐ อาชีพอื่นๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการ

2.1 ท่านเข้ามาใช้บริการบ่อยครั้งเพียงใด

☐ ครั้งแรก

☐ ทุกวันทำการ

☐ สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง

☐ เดือนละ 1 - 2 ครั้ง

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร

การบริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่					
1.ความสะอาดและเป็นระเบียบของธนาคาร					
2.ความสะดวกในการเข้า-ออก กลับรถ จอดรถ					
3.สภาพแวดล้อม เช่น การจัดตกแต่งสถานที่ ให้สวยงาม สะดวกต่อการบริการ					
4.ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ					
5.ความเหมาะสม ชัดเจนของป้ายประกาศ					
6.ความเหมาะสม ชัดเจนของป้ายบริการ ต่างๆ					
7.การจัดวางอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และใบเบิกถอน					
ด้านบุคลากร					
1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
2. ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน					
3. ความกระตือรือร้นที่จะบริการ					
4. ความรวดเร็วในการบริการ					
5. ความเอาใจใส่และรับผิดชอบในการบริการ					
6. ความมีมารยาทและอริยาศัยของพนักงาน					
7. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าที่มาบริการ					
8. ความมีน้ำใจของพนักงาน					

การบริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. การบริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม					
10. ความเพียงพอของบุคลากร					
ด้านการบริการ					
1.บริการด้านเงินฝาก					
1.1 ความรวดเร็วในการบริการ					
1.2 ความเหมาะสมของเวลาให้บริการ (08.30 -15.30 น.)					
1.3 เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง					
1.4 ความถูกต้องเที่ยงตรงในบริการที่ได้รับ					
1.5 สภาพความใหม่ของเงินสดที่ได้รับ					
1.6 การแลกเงินธนบัตรย่อย เหรียญได้ตามต้องการ					
1.7 ความเพียงพอของพนักงานผู้ให้บริการ					
1.8 การจัดลำดับก่อนหลังในการบริการ					
2. บริการด้านเครดิต					
2.1 ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่ เหมาะสม (ระยะเวลาการติดต่อขอ สินเชื่อ จนกระทั่งได้รับวงเงินสินเชื่อ)					
2.2 ความถูกต้องเที่ยงตรงในบริการที่ได้รับ					
2.3 ความซับซ้อนของขั้นตอนในการ บริการ					
2.4 ได้รับคำแนะนำและการตอบปัญหาที่ เกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน					
2.5 ค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ					

การบริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 ความซับซ้อนของเอกสารในการขอสินเชื่อ					
2.7 ความเหมาะสมของหนังสือสัญญา					
3.บริการด้านอื่น ๆ					
3.1 ท่านสามารถรับบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม					
3.2 ความถูกต้องเที่ยงตรงในบริการที่ได้รับ					
3.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์					
3.4 ความเพียงพอของเครื่อง เอทีเอ็ม					
3.5 ปัญหาในเรื่องเครื่อง เอทีเอ็ม ขัดข้อง					
3.6 ความสะดวกในการโอนเงิน					
3.7 ความสะดวกในการถามยอดคงเหลือในบัญชี					
3.8 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียม					
3.9 ความเหมาะสมของเวลาปิดรับเช็คต่างสาขาหรือเช็คต่างธนาคารเข้าบัญชี (12.45 น.)					
3.10 ได้รับคำแนะนำและการตอบปัญหาเกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการบริการของธนาคาร

1. ด้านอาคารสถานที่.....

2. ด้านบุคลากร.....

3. ด้านการบริการ
 - 3.1 บริการด้านเงินฝาก.....

 - 3.2 บริการด้านเครดิต.....

 - 3.3 บริการด้านอื่นๆ

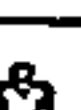
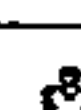
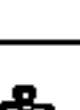
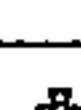
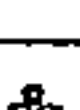
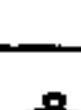
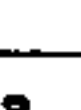
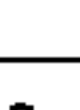
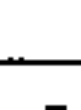
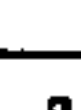
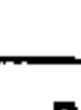
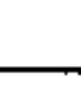
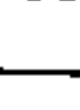
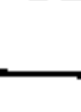
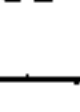
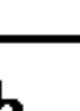
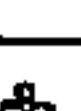
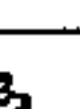
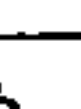
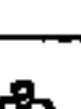
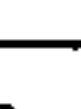
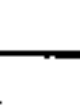
ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ความร่วมมือให้คำสัมภาษณ์ในครั้งนี้

.....ผู้สัมภาษณ์
วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์

ภาคผนวก ข

ตารางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางวางแผนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 2-30 กรกฎาคม 2545

เวลา วันที่	9.00-10.00 น.	10.01-11.00 น.	11.01-12.00 น.	13.00-14.00 น.	14.01-15.00 น.	รวม
2	 	 	 	 	 	10
3	 	 	 	 	 	10
4	 	 	 	 	 	10
5	 	 	 	 	 	10
8	 	 	 	 	 	10
9	 	 	 	 	 	10
10	 	 	 	 	 	10
11	 	 	 	 	 	10
12	 	 	 	 	 	10
15	 	 	 	 	 	10
16	 	 	 	 	 	10
17	 	 	 	 	 	10
18	 	 	 	 	 	10
19	 	 	 	 	 	10
22	 	 	 	 	 	10
23	 	 	 	 	 	10
24	 	 	 	 	 	10
26	 	 	 	 	 	10
29	 	 	 	 	 	10
30	 	 	 	 	 	10
รวม (20)	40	40	40	40	40	200

แทน ลูกจ้างที่เข้ามาใช้บริการ

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์

การศึกษา : ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (การวิจัยทางการศึกษา)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน้าที่การงาน : รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ดร. สุมาลี พงศ์ดิยไพบุลย์

การศึกษา : ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน้าที่การงาน : คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

3. นายพิชาญ พิทักษ์ศักดิ์เสรี

การศึกษา : ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(ธุรกิจสำหรับนักบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

หน้าที่การงาน : ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิเทศพาณิชย์ สายงานบริหารธุรกิจ
ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ทำหน้าที่ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
และผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร

ภาคผนวก ง

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทบ 1012/ 4052

วันที่ 2 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายจตุรงค์ พโยมรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาดนเนศวรธุรกิจ 1 สมุทรสาคร” โดยมี อาจารย์บังใจ แสงพันธุ์ และ อาจารย์รัฐ สารเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสัมพันธภาพความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาดนเนศวรธุรกิจ 1 สมุทรสาคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายจตุรงค์ พโยมรัตน์ ซึ่งจะเป้นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 4050



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นายจตุรงค์ พโยมรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีถึง 1 สมุทรสาคร” โดยมี อาจารย์จูงใจ แสงพันธ์ และ อาจารย์รัฐ สารเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีถึง 1 สมุทรสาคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายจตุรงค์ พโยมรัตน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๕๐51



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พุทธมณฑล 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นายจตุรงค์ พโยมรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาทนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร” โดยมี อาจารย์บุญใจ แสงพันธ์ และ อาจารย์รัฐ สารเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายจตุรงค์ พโยมรัตน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ กระจ่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายจตุรงค์ พโยมรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	31 ธันวาคม 2499
สถานที่เกิด	อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	84 หมู่ที่ 6 ตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2508	ประถมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเขื่อนเพชร (ชลประทานสงเคราะห์)
พ.ศ. 2511	ประถมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบ้านท่ายาง
พ.ศ. 2513	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนท่ายางวิทยา
พ.ศ. 2515	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพรหมานุสรณ์
พ.ศ. 2519	ปริญญานิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2545	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ