

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขต  
กรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาวรัชนี คล่องสารา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๖๖

๖๖๖

๖.๖

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขต  
กรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวรัชนี้ คล่องสารา

๖๖ ก.ย. ๖๖๖

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม ๖๖๖

รัชนี้ คล่องสารา. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้ หรือ เคยใช้บริการ ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe' โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for Social Sciences) for Window Version 11

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง อายุ 15 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝาก
2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านสถานที่ประกอบการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก
3. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และประเภทการให้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care โดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ลูกค้ำที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายด้าน ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายด้าน ด้านสถานที่ประกอบ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF BANK OF ASIA PUBLIC  
COMPANY LIMITED IN BANGKOK METROPOLITAN AREA UNDER ASIA CARE U PROJECT**

**AN ABSTRACT  
BY  
MISS RATCHANEE KLONGSARA**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University  
May 2004**

Ratchanee Klongsara. (2004), *Customers' satisfaction towards the services of Bank of Asia Public Company Limited in Bangkok Metropolitan Area Under Asia Care U Project*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Advisor : Lamson Lertkulprayad

The purpose of this research was to study customers' satisfaction towards the services of Bank of Asia Public Company Limited in Bangkok Metropolitan Area Under Asia Care U Project and usage of factors relating in five aspects: Staff and reception, places, convenience, data's service and time processing.

The population sample of this research was customers who have been using the services from Bank of Asia Public Company Limited in Bangkok Metropolitan Area Under Asia Care U Project and its vicinity area for an amount of 400 people. A questionnaire was constructed and used as a research tool to collect data. Various statistical techniques were utilized to analyze data such as Percentage value, Mean score, Standard Deviation, t-test, One-way analysis of variance. And pair comparison was arranged via Scheffe. All analysis was processed by SPSS (Statistical package for Social Sciences) for Window Version 11

The results of the research revealed as follows:

1. Most of the customers who have been using the services from Bank of Asia Public Company Limited in Bangkok Metropolitan Area were female, age between 15 – 35 years, hold Bachelor degree, work as a private company employee, average income between 15,001 – 30,000 Baht per month, Single and used Deposit service

2. In the matter of customers' satisfaction towards using the services under five aspects: Staff and reception, places, convenience, data's service and time, the customers' overall satisfaction was in the middle level. When considering each and every aspect separately, place was in high level. Other aspects such as Staff and reception, convenience, data's service and time are all in the middle level.

3. There was no statistical significance difference for the satisfaction with the services Bank of Asia Public Company Limited in overall and each aspect from the customers with different gender, age and type of service.

4. There was no statistical significance difference for the satisfaction with the services Bank of Asia Public Company Limited in overall aspect from the customers with different education level. However, for analyzing each aspect: it showed that there was statistical significance different level at 0.05 for the aspect of convenience

5. There was statistical significance difference for the satisfaction with the services Bank of Asia Public Company Limited in overall aspect from the customers with different occupation at level 0.05. However, for analyzing each aspect: it showed that there was statistical significance different level at 0.05 for the aspect of convenience and time processing.

6. There was no statistical significance difference for the satisfaction with the services Bank of Asia Public Company Limited in overall aspect from the customers with different average income per month. However, for analyzing each aspect: it showed that there was statistical significance different level at 0.05 for the aspect of Staff and reception, data's service and time processing.

7. There was no statistical significance difference for the satisfaction with the services Bank of Asia Public Company Limited in overall aspect from the customers with different average income per month. However, for analyzing each aspect: it showed that there was statistical significance different level at 0.05 for the aspect of place and time processing.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ สิทธิจักร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)  
วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จาก อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษาแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ สนิทรากร ชูทรัพย์ และอาจารย์ ดร. ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ญัฎฐา ประดิษฐ์สุวรรณ และคณาจารย์ทุกท่าน เพื่อน ๆ นิสิตทั้งนี้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก เป็นห่วงเป็นใยได้ตามความก้าวหน้าและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาอันยิ่งใหญ่แก่ บิดามารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนวทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้วิจัยตลอดมา จนสำเร็จการศึกษา

รัชณี คล่องสารา

## สารบัญ

| บทที่ |                                                        | หน้า |
|-------|--------------------------------------------------------|------|
| 1     | บทนำ.....                                              | 1    |
|       | ภูมิหลัง .....                                         | 1    |
|       | ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                          | 2    |
|       | ความสำคัญของการวิจัย .....                             | 3    |
|       | ขอบเขตการวิจัย .....                                   | 3    |
|       | นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                  | 5    |
|       | กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....                         | 7    |
|       | สมมติฐานในการวิจัย .....                               | 7    |
| 2     | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                   | 8    |
|       | แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ .....                      | 8    |
|       | แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....            | 9    |
|       | แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....              | 20   |
|       | ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน)..... | 24   |
|       | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                            | 29   |
| 3     | วิธีดำเนินการวิจัย .....                               | 32   |
|       | การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....          | 32   |
|       | การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                | 33   |
|       | การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                              | 35   |
|       | การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....                 | 35   |
|       | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                  | 36   |
| 4     | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                             | 39   |
|       | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....              | 39   |
|       | การเสนอผลการวิเคราะห์ .....                            | 39   |
|       | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                             | 40   |

## สารบัญ(ต่อ)

| บทที่                                                            | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                            | 65   |
| สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... | 65   |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า .....                                      | 68   |
| อภิปรายผล .....                                                  | 71   |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                 | 76   |
| บรรณานุกรม .....                                                 | 77   |
| ภาคผนวก .....                                                    | 80   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....                                         | 81   |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....          | 86   |
| ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....                   | 103  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....                                   | 105  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                      | หน้า |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้า.....                                                                                | 40   |
| 2     | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ<br>ธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน.....                                 | 41   |
| 3     | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ<br>ธนาคารเอเซีย ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยรวมและรายข้อ.....         | 42   |
| 4     | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ<br>ธนาคารเอเซีย ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมและราย.....               | 43   |
| 5     | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ<br>ธนาคารเอเซีย ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ.....           | 43   |
| 6     | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ<br>ธนาคารเอเซีย ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและรายข้อ..... | 44   |
| 7     | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ<br>ธนาคารเอเซีย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมและรายข้อ.....       | 45   |
| 8     | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตามเพศ.....                                                   | 46   |
| 9     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย<br>โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามอายุ.....                          | 47   |
| 10    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตามอายุที่ต่างกัน.....                                   | 48   |
| 11    | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย<br>โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....                  | 49   |
| 12    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....                          | 50   |
| 13    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านความสะดวก<br>ที่ได้รับ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....                          | 51   |
| 14    | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย<br>โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน.....               | 52   |
| 15    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน                                                                  |      |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                           | หน้า |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|       | โดยจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน.....                                                                                                           | 53   |
| 16    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวม<br>โดยจำแนกตามอาชีพ.....                                        | 54   |
| 17    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านความสะดวก<br>ที่ได้รับ โดยจำแนกตามอาชีพ.....                       | 55   |
| 18    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านระยะเวลาใน<br>การดำเนินการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....                   | 55   |
| 19    | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย<br>โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามรายได้ .....             | 56   |
| 20    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียโดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตามรายได้ที่ต่างกัน.....                       | 57   |
| 21    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านพนักงานและ<br>การต้อนรับ โดยจำแนกตามรายได้.....                    | 58   |
| 22    | เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านข้อมูลที่ได้รับ<br>จากการบริการ โดยจำแนกตามรายได้.....            | 58   |
| 23    | เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านระยะเวลาใน<br>การดำเนินการ โดยจำแนกตามรายได้.....                 | 59   |
| 24    | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียโดย<br>รวมและรายด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส .....         | 60   |
| 25    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียโดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....                  | 61   |
| 26    | เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านสถานที่<br>ประกอบการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....                  | 62   |
| 27    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านระยะเวลาใน<br>การดำเนินการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....             | 62   |
| 28    | ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย<br>โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามประเภทของการใช้บริการ..... | 63   |
| 29    | เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน<br>ตามประเภทของการใช้บริการที่ต่างกัน.....            | 64   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                 | 7    |
| 2 แสดงลำดับขั้นของความต้องการ ตามทฤษฎีมาสโลว์.....        | 10   |
| 3 สรุปการแบ่งจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสาขา..... | 33   |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

นับตั้งแต่วิกฤตการณ์ทางการเงินเมื่อ 2540 ระบบการเงินของไทยได้รับการบูรณาการครั้งใหญ่ ตั้งแต่รากฐานของความแข็งแกร่งของธนาคารพาณิชย์ เช่น สัดส่วนของเงินกองทุน แนวทางการพิจารณาหนี้จัดชั้นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การเพิ่มขึ้นของภาระหนี้สินเงินตราต่างประเทศซึ่งเกิดจากการที่ค่าเงินบาทอ่อนตัวอย่างมาก หลังจากมีการใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัว และการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทต่าง ๆ ตลอดจนกระทั่งระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติของการให้บริการต่าง ๆ ทำให้ฐานะของสถาบันการเงินในปัจจุบันมีความแข็งแกร่งขึ้นกว่าก่อนมาก แต่กระนั้นสถาบันการเงินโดยเฉพาะธุรกิจธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งหมุนเวียนทางการเงินซึ่งก่อให้เกิดสภาพคล่องในธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงแหล่งระดมเงินฝากและการปล่อยสินเชื่อแก่บุคคลและธุรกิจทางการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ยังเผชิญกับปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างสถาบันการเงินในประเทศและกับสถาบันการเงินข้ามชาติ จนต้องปรับตัวกันขนานใหญ่ เริ่มจากการปรับเปลี่ยนแนวคิดทางเงินแบบเดิม สู่แนวคิดใหม่ทางการตลาดที่ยึดผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยมุ่งหวังที่จะทำให้ขยายฐานลูกค้า และเจาะกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งการบริการของธนาคารในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแตกต่างจากอดีตโดยสิ้นเชิง จากอดีตที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินยอดนิยมของลูกค้าในการเลือกที่จะใช้บริการ (Bank Oriented) เช่น การใช้บริการการออมเงินและกู้เงินของธนาคารในแบบต่าง ๆ จนกระทั่งในปัจจุบันเหตุการณ์เหล่านั้นได้กลับไปในทิศตรงข้าม เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ต่างเปิดให้บริการแก่ลูกค้าเลือกใช้บริการมากมายหลายธนาคาร แต่ละธนาคารพยายามแข่งขันกันลดอัตราดอกเบี้ย และเสนอเงื่อนไขการให้บริการที่น่าสนใจเพื่อขยายฐานลูกค้า ดังนั้นปัจจุบันธนาคารจึงต้องเป็นฝ่ายแสวงหาและเข้าถึงลูกค้า (Customer Oriented) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธนาคารในการปรับปรุงสภาพทางการบริการและการตลาด เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดด้านลูกค้าจึงเป็นไปอย่างเข้มข้น เนื่องจากไม่ว่าธนาคารใดก็ตามเสนอบริการอะไรให้แก่ผู้บริโภค ธนาคารอื่น ๆ ก็เสนอบริการชนิดนั้น ๆ ตามออกมาทัน โดยเฉพาะธุรกรรมทางการเงินสำหรับบุคคล เช่น สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อการบริโภค และบัตรเครดิต

ปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ เริ่มนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพ ให้หันมาใช้บริการของธนาคารตนเองมากขึ้น เช่น เปิดให้บริการทุกวันทำการตามห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้า บริการการฝากถอนเงินตลอด 24 ชั่วโมงโดยใช้เครื่อง ATM (Automated Teller Machine) การบริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค บริการบัตรเครดิต และบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งหวังที่ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด อีกทั้งยังรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งแก้ไข้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ได้มากที่สุด เนื่องจากลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความคาดหวังในการบริการสูงขึ้น และมีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีการเปรียบเทียบและประเมินผลถึงความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น และการที่ธนาคารสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ ก็จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องรู้ถึงปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การมุ่งเน้นการพัฒนาบริการให้ทันสมัยมากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีทาง

การเงินเข้ามาเกี่ยวกับการให้บริการ และการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร (Rebranding) เพื่อขยายโอกาสในการให้บริการและภาพลักษณ์ใหม่ที่ใกล้ชิดเป็นกันเองกับลูกค้า เช่น ภาพลักษณ์ความเป็นไทยของธนาคารกสิกรไทย ภาพผู้นำนวัตกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ หรือภาพของมืออาชีพที่ใกล้ชิดลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเอเซียซึ่งมีภาพลักษณ์ของคนรุ่นใหม่ที่ทันสมัย เป็นต้น

ดังนั้นธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดได้เป็นธนาคารขนาดกลางที่มีความเป็นสากลแห่งหนึ่งที่มีเครือข่ายความรู้ในการจัดการธนาคารสมัยใหม่ และโดดเด่นในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีการพัฒนาการอย่างรวดเร็ว มีการดำเนินงานในเชิงรุกด้วยแนวคิดธนาคารยุคใหม่ หลังจากที่ได้พัฒนาปรับปรุงการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และปัจจุบันได้ร่วมทุนโดยรับการสนับสนุนเงินทุนจากธนาคาร เอบีเอ็น แอมโร ธนาคารต่างชาติสัญชาติเนเธอร์แลนด์ ตั้งแต่ปีต้นปี 2541 ส่งผลให้ธนาคารเอเซียได้เปลี่ยนภาพพจน์จากธนาคารขนาดเล็กซึ่งเดิมมีการบริหารจัดการแบบครอบครัวมาเป็นธนาคารขนาดกลางโดยมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเพื่อใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า และเพื่อสร้างความทันสมัยและรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นธนาคารแห่งแรกที่มีการเปิดสาขขนาดเล็ก (Mini Branch) ในซูเปอร์มาเก็ตเต็มตัว เปิดบริการทั้งวันเสาร์และวันอาทิตย์ และพัฒนาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินออกมาเพื่อจับลูกค้าคนรุ่นใหม่

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับธุรกรรมของธนาคารที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ตามพันธกิจสำคัญ ASIA Care U คือ กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการปฏิรูประบบงานสาขา (Retail Transformations) ที่ธนาคารเอเซียดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 2539 โดยแนวทางและกลยุทธ์หลักของ Asia Care U คือ การสร้างบริการแบบบูรณาการ (Service Integration) โดยให้ความสำคัญกับการอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย การบริหารจัดการสาขาแบบใหม่ที่มุ่งเน้นให้แต่ละสาขามีการพัฒนาปรับปรุงภายในสาขา เน้นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งปรับลดขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และการขยายบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Banking หรือ e-Commerce โดยมุ่งรักษาระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ภายใต้การจัดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โครงการ Asia Care U เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อการนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบในทางการแข่งขันและการส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพ และนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อธนาคารสืบต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ

## ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของธนาคาร ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์สร้างการบริการสู่ความเป็นเลิศ

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้หรือเคยใช้บริการที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ใช้หรือเคยใช้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545 : 26) ซึ่งได้ตัวแทนประชากรจำนวน 385 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนรวม 400 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ในการทำการวิจัยนั้น โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเฉพาะสาขาที่เปิดทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 16 สาขา สำหรับวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น

#### 1.1 เพศ

##### 1.1.1 ชาย

##### 1.1.2 หญิง

#### 1.2 อายุ

##### 1.2.1 15 – 35 ปี

##### 1.2.2 36 – 55 ปี

##### 1.2.3 55 ปีขึ้นไป

#### 1.3 ระดับการศึกษา

##### 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

##### 1.3.2 ปริญญาตรี

##### 1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

#### 1.4 อาชีพ

1.4.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.4.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.4.3 เจ้าของธุรกิจ/ประกอบกิจการส่วนตัว

#### 1.5 รายได้

1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.5.2 15,001 - 30,000 บาท

1.5.3 30,001 - 45,000 บาท

1.5.4 45,000 ขึ้นไป

#### 1.6 สถานะภาพสมรส

1.6.1 โสด

1.6.2 สมรส

1.6.3 หม้าย/หย่าร้าง

#### 1.7 ประเภทของการใช้บริการ

1.7.1 ด้านเงินฝาก

1.7.2 ด้านสินเชื่อ

1.7.3 ด้านการชำระค่าบริการต่าง ๆ

### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ

2.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

2.3 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ

2.4 ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

2.5 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

## นิยามศัพท์

เพื่อให้ผลการศึกษาค้นคว้ามีความหมายชัดเจน และมีขอบเขตที่แน่นอน จึงได้มีการนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ ดังต่อไปนี้

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะสาขาที่เปิดทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์) ภายใต้โครงการ Asia Care U

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้หรือเคยใช้บริการต่าง ๆ ที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เฉพาะสาขาที่เปิดทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์) ภายใต้โครงการ Asia Care U

3. ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร โดยเป็นความรู้สึกที่ดี พอใจหรือไม่พอใจที่เกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ ต่อการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เฉพาะสาขาที่เปิดทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์) ภายใต้โครงการ Asia Care U ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ หมายถึง ความพึงพอใจในด้านพนักงาน ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และอัธยาศัยไมตรีของพนักงานที่มีต่อลูกค้า รวมถึงการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเพียงพอต่อความต้องการ และเท่าเทียมกัน

3.2 ด้านสถานที่ประกอบการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ประกอบการของธนาคารเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักงาน ความมั่นคง ความปลอดภัยในการเก็บรักษาเงินและทรัพย์สิน บรรยากาศในอาคารสำนักงาน ความสะอาด พื้นที่สำหรับให้บริการลูกค้า ความชัดเจน การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ที่จอดรถของลูกค้ารวมถึงที่พักผ่อนรับบริการของลูกค้า

3.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความสะดวกเกี่ยวกับการฝาก-ถอนเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์และระบบเชื่อมโยง (On-Line) ในการฝาก-ถอนเงินด้วยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีพนักงานที่จะคอยให้ความสะดวกกับลูกค้าอย่างเพียงพอ และทุกขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร รวมถึงความสะดวกต่าง ๆ ที่ได้รับการบริการของธนาคาร

3.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการเกี่ยวกับความทันสมัยและประโยชน์ของข้อมูล รายละเอียดของการบริการแต่ละด้านที่น่าเสนอลูกค้า การให้คำแนะนำและการตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

3.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับความรวดเร็ว และถูกต้องในการบริการแต่ละครั้ง จำนวนครั้งในการติดต่องานแต่ละเรื่อง การลดขั้นตอนและมีการอนุโลมให้กับลูกค้าในบางกรณี รวมถึงการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงักหรือติดขัด

4. โครงการ Asia Care U หมายถึง กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ที่ดำเนินการตามพันธกิจของธนาคารเอเซีย ที่มุ่งเน้นให้แต่ละสาขามีการพัฒนาปรับปรุงภายในสาขาสร้างการบริการและผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. ประเภทของการให้บริการ หมายถึง ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่เคาน์เตอร์หรือเครื่องทำรายการอัตโนมัติต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

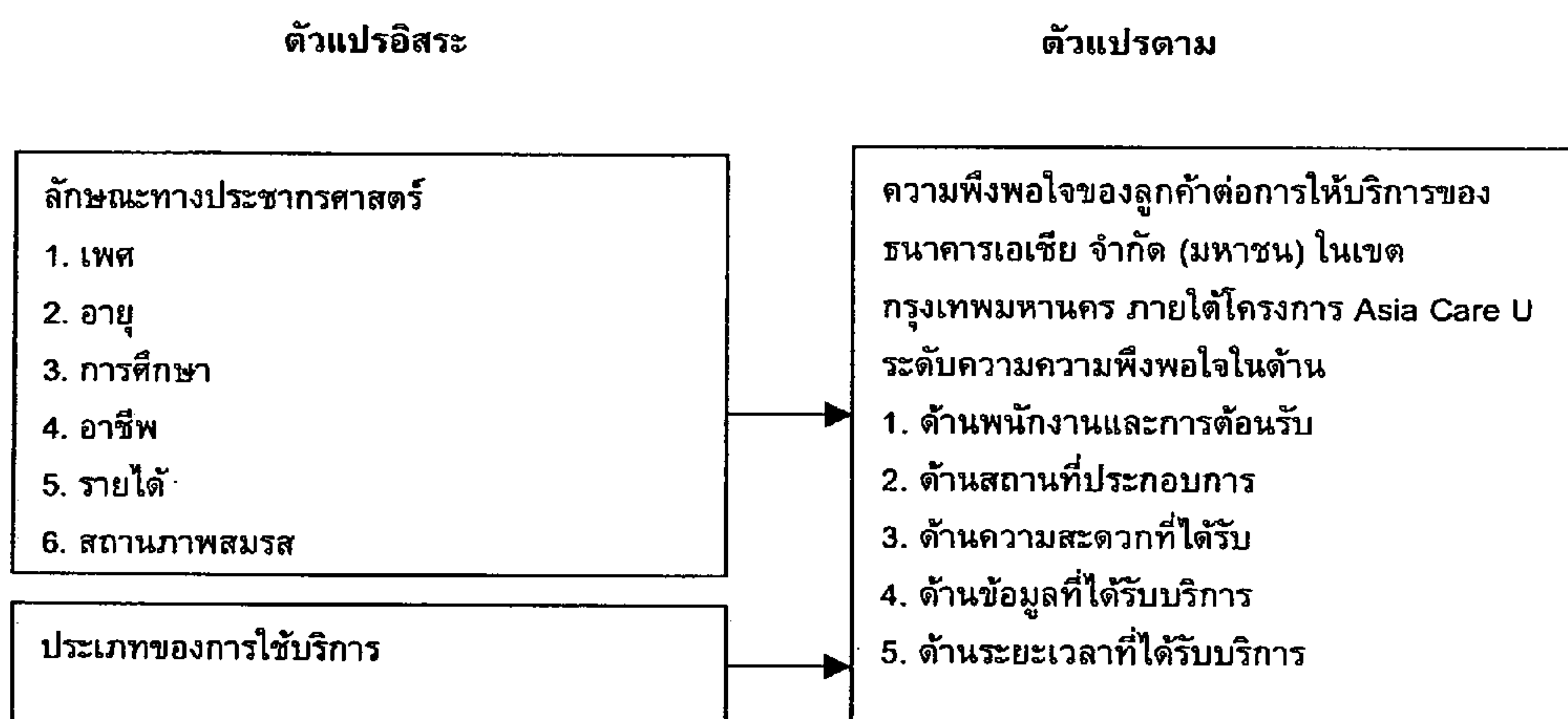
5.1 บริการด้านเงินฝาก หมายถึง บริการรับฝากถอนเงินผ่านบัญชีเงินฝากประเภทต่าง ๆ ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และบัตรเงินฝาก เป็นต้น

5.2 บริการด้านสินเชื่อ หมายถึง บริการให้กู้ยืมเงินในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชี สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อการลงทุน สินเชื่อเพื่อการค้า เป็นต้น

5.3 บริการด้านการชำระค่าบริการต่าง ๆ หมายถึง บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นของธนาคารเอง หรือรับชำระค่าบริการต่าง ๆ แทนกิจการคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง

5.4 บริการอื่น ๆ หมายถึง บริการที่ให้บริการนอกเหนือจากบริการข้างต้น ได้แก่ บริการโอนเงินทางตัวแลกเงิน เช็คสั่งจ่ายของธนาคาร เช็คของขวัญ เป็นต้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
7. ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ในครั้งนี้ให้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 41 - 42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษาเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึง และมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาด (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น
2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากสตรีทำงานมีมากขึ้น
3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันเป็นลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยเฉพาะ และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้าง ด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม
4. รายได้ การศึกษา และ อาชีพ (Income, education and occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้

ได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่อายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้รวมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2541 : 38 - 39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึง อายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าว มีความสำคัญต่อนักการตลาดเพราะมันเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่น ก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย
2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้มาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากบทบาทของสตรีและบุรุษมีบางส่วนที่ซ้ำกัน
3. วงจรชีวิตของครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนนี้จะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน
4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ที่คนมี

## แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 5477) ได้ให้ความหมายคำว่า "พอใจ" หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

ความพึงพอใจ หรือ ความ พอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลายตามความหมายของพจนานุกรมทั้งด้านจิตวิทยา "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานทีนั้น ๆ

วรูม (Vroom. 1964 : 27) กล่าวว่าไว้ว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นถึงความพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

ฮอว์ล (ฮอนักต์ โกมลศาสตร์. 2533 : 11; อ้างอิงจาก Horse.n.d.) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

เชลลี และคณะ (Shelley & Others. 1964 : 232) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ทิวฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormic. 1965 : 63) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

ดารา ทิปะปาล (2542 : 33) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือ ผลที่ผู้ซื้อได้รับความพึงพอใจจากการซื้อสินค้า ทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

ทรงศักดิ์ เดชาชาญ (2542 : 12) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกรักชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

หลุย จำปาเทศ (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก หลุย จำปาเทศ. 2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

สาโรช ไสยสมบัติ (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 12 ; อ้างอิงจาก สาโรช ไสยสมบัติ. 2534) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้ง ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 's Need Hierarchy)

สรุปว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นจะมีตลอดไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องหาทางตอบสนองเพื่อความอยู่รอดต่อไป เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรคที่เป็นปัจจัยสี่ เป็นต้น

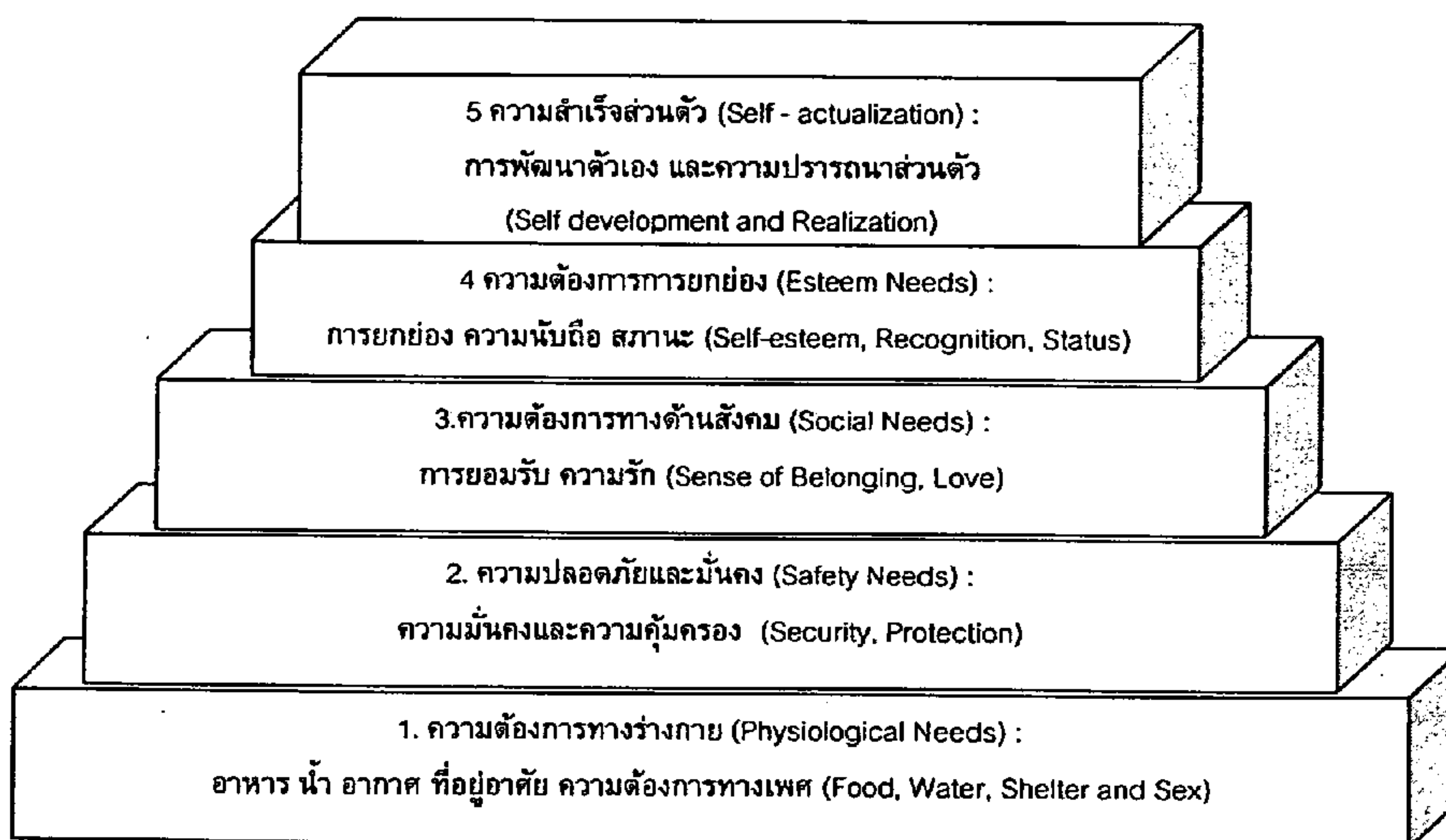
2. ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตัวเองได้รับการปกป้องพิทักษ์เพื่อให้ความปลอดภัยและมั่นคงจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เช่น การดูแลเอาใจใส่ การให้ความมั่นใจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้มีผู้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้มีผู้อื่นและสังคมยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญว่าตัวเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นระดับของความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องเจริญเติบโต ความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

จากทฤษฎีดังกล่าวความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และการดูแลเอาใจใส่ทำให้เกิดความสมหวังซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับขั้นของความต้องการ ตามทฤษฎีมาสโลว์

ที่มา : (Philip Kotler. *Analysis, Planning, Implementation and Control*. 1997 : 185)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 48 - 49) ได้กล่าวถึง ความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบ่งประเภทของความต้องการของผู้รับบริการ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตสามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Basic needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานให้ชีวิตอยู่รอด ความต้องการอาหาร ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น
2. ความต้องการความสะดวกสบาย (Convenience needs) เป็นความต้องการลดภาระความยุ่งยากในชีวิต เช่น ความต้องการสะดวกรวดเร็วในการบริการธนาคารโดยใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น
3. ความต้องการรูปแบบชีวิตหรือความมีเอกลักษณ์ (Life-style / identity needs) เป็นความต้องการเสาะแสวงหาความสุขหรือเป้าหมายสูงสุดในชีวิตด้วยความสามารถเผชิญกับสิ่งรอบตัว เช่น ความต้องการท่องเที่ยว ความต้องการนันทนาการ เป็นต้น

### ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวัง (นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539 : 23) อธิบายความพอใจในแง่ที่ลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพท์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพท์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความพอใจที่จะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น (McCormic. 1980 : 396) ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบลลอร์เลอร์ และ วิค (Cambell, Bannette, Lawler & Wick. 1970) วรูม (Vroom. 1964) แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัดหากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพท์ (Outcome) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพท์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ดับริน (Dubrin. 1992 : 228 - 230) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจถูกพิจารณาว่าเป็นความคาดหวังขั้นต่ำสุด ถ้าความโดดเด่นกว่าความคาดหวังขั้นต่ำ นั้นเราเรียกว่า ความยินดี (Delight) ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติขั้นพื้นฐาน (Common Treatment)

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่คาดหวัง (Expectation Satisfied) ลูกค้าได้รับการดูแลปฏิบัติอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Service)

ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (Extra Satisfaction) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดีอย่างซาบซึ้ง (True Appreciation)

ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (Customer Delight) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดี เหนือความคาดหวัง (World Class Experience)

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึง กฎ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มีความพึงพอใจจะทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีกว่า
2. ควรมีความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)
3. มีการมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ามากกว่าที่จะมุ่งเน้นสร้างรายได้
4. มีการตอบสนองด้วยความประทับใจและมีไมตรีจิต
5. ให้อำนาจสิทธิ (Empowerment) แก่พนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และหลีกเลี่ยงความหยาบคายกับลูกค้า (Avoid Rudeness)

คอตเลอร์ (Kotler, 1997 : 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

กาญจนา ภาสุพันธ์ (2531 : 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจเอาไว้ว่าความรู้สึกทางบวกหรือทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ ตนเองมีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคม

1. ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค ตามแนวคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็นสามนัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์ที่เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประมวลภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์

3. หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความหมายของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 19)

ดังนั้น การประเมินคุณภาพของการบริการของลูกค้าอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ (Experienced quality) กับ คุณภาพของการบริการที่คาดหวัง (Expected quality) ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของลูกค้า ในการบริหารการบริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าและคำนึงถึงการรักษาคูณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดีเป็นวัตถุประสงค์นโยบายหลักขององค์กร โดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจลูกค้าเป็นหลัก

### ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2542 : 21 - 22) ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการกล่าวคือ

#### 1. ความสำคัญของผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของงานบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

#### 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัววัดคุณภาพที่ดี
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและงานอาชีพบริการ

สายบัว หุ่นจันทร์ (2538 : 14) ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะพฤติกรรมบริการให้ บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาได้ รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความความ ภูมิใจ

มิลเลส (นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539 : 20 ; อ้างอิงจาก Millett.n.d.) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาค รัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรง เวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantityat The Right Geographical Location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้ บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 350 – 351 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen) ได้ศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ได้รับบริการต้องการและหากได้สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจมีอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน
- 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
- 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 2.1 การให้บริการทั้งหมดตามความต้องการ
- 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อริยาถัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 3.1 คำพูดเชิงบวก
- 3.2 บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส
- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3.4 ความเอาใจใส่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ หรือกรณีของธุรกิจธนาคาร ได้แก่ แผ่นพับแสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างการกรอกใบฝากถอน รายการแสดงขั้นตอนการปรับสมุดบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของการบริการ (Quality of service) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หากเป็นธุรกิจการบริการ เช่น ธุรกิจพยาบาล โรคต้องหาย ธุรกิจภัตตาคาร อาหารต้องอร่อย เป็นต้น

กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 6.1 ราคายุติธรรม
- 6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

### ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

ยุทธนา ธรรมเจริญ (2530 : 55 - 57) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดลำดับความพึงพอใจ นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในแล้ว ยังมีผลกระทบจากปัจจัยภายนอกซึ่งทำให้ต้องเสาะหาข่าวสารเพิ่มเติม อาจสรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ได้ดังนี้

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) แม้ว่ารายได้จะเป็นปัจจัยกำหนดความต้องการด้านอาหาร เสื้อผ้า แต่พึงระลึกเสมอว่าอารมณ์ที่ต้องการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ
2. ความตั้งใจที่จะใช้ (Intended Use) ความกดดันที่ได้รับให้ทำกิจกรรมหนึ่งมากกว่าอีกกิจกรรมหนึ่ง และความพึงพอใจในสินค้า (Assortments)

3. ระดับของความพอใจ (Degree of Motivation) แรงจูงใจ (Motives) มีบทบาทอย่างมากในการกำหนดลำดับความพึงพอใจ สินค้ายี่ห้อใด ๆ จะไปรวมอยู่ในรายการจัดลำดับความพึงพอใจ จนกว่าจะมีแรงจูงใจที่มากพอจะกระตุ้นให้รู้สึกได้ว่าตนยังขาดแคลนสินค้าอยู่ ในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงสินค้า แต่ละชนิดแต่ละยี่ห้อ มีผลกระทบซึ่งกันและกัน

4. ประสบการณ์ในสินค้านั้น ๆ (Experience with Product) ประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับสินค้าจะเป็นสิ่งสำคัญในการวัดความพึงพอใจในปัจจุบัน

5. ราคา (Price) ราคาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความพึงพอใจ เพราะราคามีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ ราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกยี่ห้อ และขนาดบรรจุ (Package Size) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจนั้นเป็นไปอย่างเร่งด่วน หรือทันทีที่ตนเองพึงพอใจ สำหรับสินค้ายี่ห้อใหม่ ๆ แล้ว ถ้าลักษณะเป็นผู้ลดความเสี่ยง (Risk Render) จะซื้อขนาดเล็กมากกว่าขนาดใหญ่ และเพื่อต้องการซื้อครั้งที่ 2 ก็ซื้อขนาดใหญ่ขึ้น หรือซื้อในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิม

6. ความเป็นเหตุเป็นผลของข่าวสารจากภายนอก (Logic of External Information) การวิเคราะห์ข่าวสารที่ได้รับว่ามีเหตุผลที่เหมาะสม ก็จะมีปฏิกิริยายอมรับข่าวสารนั้น และข่าวสารที่ได้รับมาใหม่นั้นจะถูกนำไปใช้ทบทวนประเมินถึงความต้องการในสินค้านั้นอีกครั้ง และยินดีที่จะซื้อสินค้านั้น ๆ ในทางกลับกัน จะทิ้งและไม่สนใจข่าวสารใด ๆ ที่วิเคราะห์แล้วว่าไม่มีเหตุผลที่เหมาะสมจะใช้อ้างอิง

7. การได้รับความสนับสนุนความคิดจากกลุ่มภายนอก (Support for External Group Ideas) กฎทั่วไปข้อหนึ่ง คือ ความพึงพอใจมีผลมาจากความคิดที่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนจากกลุ่มภายนอก

8. อิทธิพลจากภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม (Direct and Indirect External Influence) ปัจจัยภายนอกจะมีอิทธิพลต่อการจัดลำดับความพึงพอใจทั้งในทางตรงและทางอ้อม ปัจจัยทางตรง คือ ข่าวสารจากแหล่งที่ส่งข่าวสารโดยตรงและปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น การรับทราบข่าวสารจากโฆษณาทางโทรทัศน์หรือจากการพูดคุยกับพนักงานขายโดยตรง

ส่วนปัจจัยทางอ้อมที่มีผลต่อการกำหนดความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับ แปลและรับทราบข่าวสารอื่น ไม่ใช่แหล่งข่าว เช่น บุคคลที่รู้จักเล่าให้ฟัง บ่อยครั้งที่เดียวที่ปัจจัยภายนอกที่มีผลทางอ้อม เกิดจากการบอกเล่า

### การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Tool for Tracking and Measuring Customer Satisfaction) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 47) กล่าวว่า วิธีการที่จะติดตาม วัดและค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยแนวความคิดทางการตลาดที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้า การจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. วิธีสร้างความพึงพอใจจะทำได้โดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของสินค้าซึ่งสิ่งนี้จะมีผลกระทบคือทำให้ผลกำไรของบริษัทลดลง

2. บริษัทต้องสามารถสร้างผลกำไรโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ลงทุนการผลิตมากขึ้น หรือ มีการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ (R&D) ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้กระทบทั้งรายได้และต้นทุนของบริษัท

3. การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจคนในบริษัท เช่น ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้ขายปัจจัยการผลิต และคนกลาง

วิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ธุรกิจนิยมใช้ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เครื่องมือที่ใช้มาก คือ การวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั่วไปลูกค้าไม่ค่อยจะสนใจเลือกวิธีแรก ลูกค้าส่วนใหญ่จะเปลี่ยนไปซื้อผู้ขายรายอื่นแทนที่จะเสนอแนะคำติชมให้บริษัท ซึ่งเป็นผลทำให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้า เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามี ดังนี้

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satisfaction) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือ บริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2.2 การถามลูกค้าที่ได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่

2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์การบริหารและเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า (Problem Analysis)

2.4 การถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่าง ๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่า เป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Product Performance Rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของผลิตภัณฑ์

2.5 เป็นการสำเร็จความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า (Repurchase Intention)

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่งกัน พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น

#### เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

พาราสูรามานและคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 57 - 58; อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithami and Berry. 1990) ได้ศึกษาพบว่า ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่วไป ๆ ลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Apperance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานบริการ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง เช่น ลูกค้าติดต่อทำเรื่องกู้เงินและธนาคารระบุว่า จะพิจารณาอนุมัติการกู้เงินภายใน 20 วัน หากลูกค้าทราบผลภายในระยะเวลาที่กำหนด แสดงว่าธนาคารนี้มีความน่าเชื่อถือ

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลการขอสินเชื่อสำหรับที่อยู่อาศัย พนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักบินเข้าใจเส้นทางการบินและรู้จักควบคุมเครื่องบินต่าง ๆ ในเครื่องบินพยาบาลเข้าใจคำสั่งของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย เป็นต้น

5. ความมีอริยาถยานอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมมักจะแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าโดยไม่ทราบว่ายู่ในช่วงจัดรายการลดราคาพิเศษ พนักงานคิดเงินควรคิดเงินลูกค้าในราคาที่ลดเป็นพิเศษ เป็นต้น

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ เช่น สถานที่ติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติอยู่ในทำเลที่ไม่เปลี่ยว มีระบบป้องกันความปลอดภัยให้ผู้มีบัตรผ่านเท่านั้นที่เข้าไปใช้บริการ หรือการกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก เช่น การเบิกเงินด้วยเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ การติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องโทรสาร เป็นต้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังลูกค้า เช่น ตัวแทนประกันชีวิตต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ของการทำประกันชีวิต หรือพนักงานเสิร์ฟอาหารสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้ เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น ช่างทำผมทำตามทรงผมตามสมัยนิยมให้ลูกค้า หรือพนักงานขายช่วยเลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับบุคลิกและรูปร่างของลูกค้า เป็นต้น

ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์การบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในบริการที่ได้รับและติดใจใช้บริการเป็นลูกค้าประจำ เป็นสิ่งจำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

นอกจากนี้จากการศึกษาค้นคว้างาน Parasuraman และคณะ (1990) ซึ่งเป็นที่รู้จักและมีการค้นคว้าเป็นเวลานานและหลายครั้ง จนได้ข้อสรุปที่ทำให้ทราบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL'S Dimentions) ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์วัดคุณภาพที่ได้กล่าวไว้แล้วทั้ง 10 ด้าน (Original Ten Dimentions) ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร ที่ใช้ในการติดต่อศึกษาและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ได้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

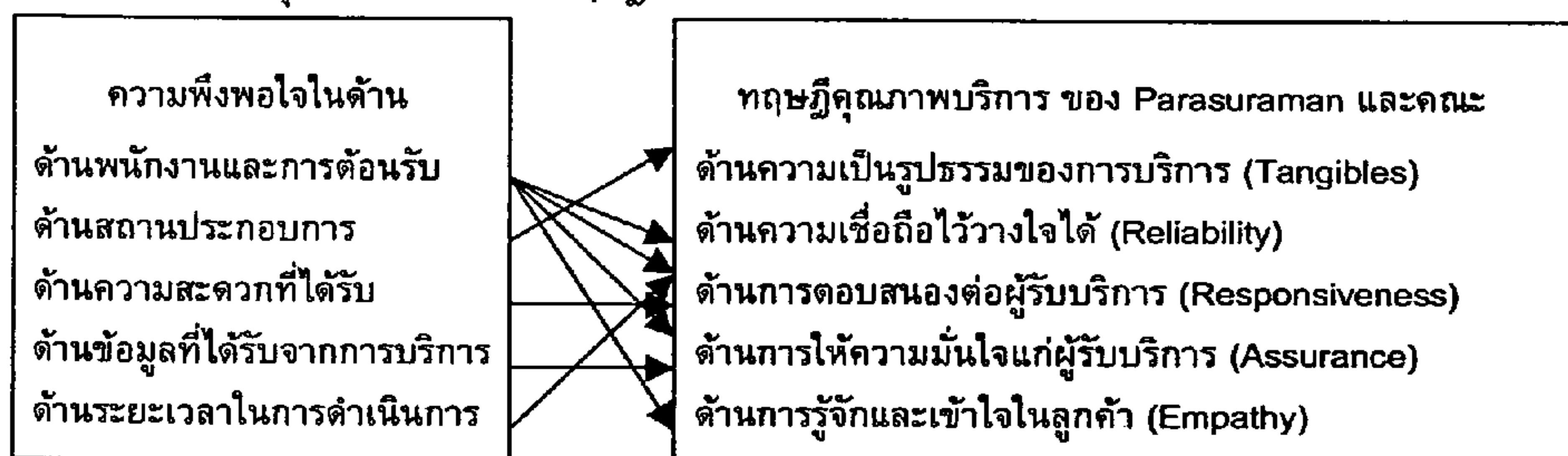
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้บริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการจะต้องแสดงถึงทัศนะความรู้ความสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการตามแนวคิดนี้มาใช้ในการวิจัย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ภายใต้โครงการ Asia Care U เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ ได้รับการศึกษาค้นคว้ามาเป็นเวลานานจนเป็นที่ยอมรับในการวัดคุณภาพบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง โดยเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 10 ด้าน (Original Ten Dimensions) กับเกณฑ์วัดคุณภาพบริการใหม่ 5 ด้าน (SERVQUAL'S Dimensions) ที่มีความคาบเกี่ยวกัน โดยนำทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับงานวิจัยที่ต้องต้องศึกษาความพึงพอใจใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยสรุปความสัมพันธ์กับทฤษฎีได้ดังต่อไปนี้



### การสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า

พิภพ อุดร (2537 : 59 - 63) ได้กล่าวไว้ใน “การตลาดสำหรับธนาคาร” ว่า การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของธนาคารนั้น ธนาคารจำเป็นต้องทำความเข้าใจลูกค้าภายใน ได้แก่ พนักงานของธนาคารโดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งต่าง ๆ ที่ลูกค้ามีโอกาสเข้ามาสัมผัสและติดต่อได้โดยตรง ทุกช่วงเวลาที่มีการติดต่อกับลูกค้า หมายถึง การที่ลูกค้าจะตัดสินใจว่า บริการจะดีหรือเลวก็ตัดสินกัน ณ ช่วงเวลาขณะให้บริการนั่นเอง ฉะนั้นบุคลากรทุกตำแหน่งจึงถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการสร้างและรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารจึงต้องเข้าใจลูกค้าภายในให้มาก ๆ เช่นเดียวกับลูกค้าภายนอก ทั้งความเข้าใจในความต้องการและพฤติกรรมของบุคลากร และต้องรู้ซึ่งถึงความสามารถในการบริการของบุคลากร ที่สำคัญคือต้องมั่นใจได้ว่าบุคลากรทุกตำแหน่งมีความเข้าใจ ยึดถือ และปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการของธนาคารอย่างถูกต้องและครบถ้วน การสื่อสารจากธนาคาร การส่งข้อมูลข่าวสารใด ๆ ให้กับลูกค้า นั้น เสมือนการให้คำมั่นสัญญาในการบริการ และเมื่อลูกค้ามาใช้บริการแล้วย่อมคาดหวังในผลของสัญญาดังกล่าว หากการบริการมิได้เป็นไปตามคำมั่นสัญญาผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น จากการให้บริการอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังไว้ หากธนาคารสามารถให้บริการได้ดีกว่าที่สัญญาไว้จนเหนือความคาดหมายของลูกค้า ความพึงพอใจก็จะทวีสูงขึ้นจนติดตรึงในใจของลูกค้าไปนานแสนนาน ขณะเดียวกันธนาคารควรให้ความสำคัญกับการตกแต่งบรรยากาศและสถานที่ในบริเวณที่ลูกค้ามีโอกาสมาสัมผัส เพราะบริเวณนั้น คือ สถานที่ที่บุคลากรของธนาคารต้องใช้เวลาในการทำงานตลอดสัปดาห์ เช่นเดียวกันเพื่อจะได้สร้างสรรค์บริการที่ดีแก่ลูกค้า

อำนาจ ลิทธิพิญกุล (2531 : 491) ได้เสนอว่า การสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจให้กับลูกค้า คือ การทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่ก้าวแรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำงานของธนาคารว่าเขาได้รับการต้อนรับอย่างเต็มใจ และยิ้มพริ้มใจของพนักงานได้อยู่เสมอ ทำให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานของธนาคารพยายามจะบริการให้ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้พนักงานยังต้องเตรียมพร้อมให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ ตั้งใจฟังความเห็นหรือข้อคิดเห็นของลูกค้าด้วยความอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใส และจงพยายามอย่าให้เกิดความเข้าใจผิด

### แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

#### ความหมายของการบริการ

คำว่า “การบริการ” (Service) มีผู้ให้นิยามไว้ต่าง ๆ กันมากมาย ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมาจิรัตน์ (2541 : 334 - 336) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 141) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541 : 202 - 203) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ “การบริการ” จึงแตกต่างจาก “สินค้า” อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคหรือการใช้งาน และเวลาของการใช้งาน

เลิฟล็อก (Lovelock. 1998 : 263 - 269) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า ไว้ว่า การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง ภาระหน้าที่นอกเหนือจากการขายสินค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์

กับลูกค้าเป็นรายบุคคล ผ่านทางการคมนาคม หรือทางไปรษณีย์ การบริการลูกค้าเป็นรูปแบบการปฏิบัติ หรือการสื่อสารโดยมีเป้าหมายหลัก 2 ประการ คือ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

สแตนตัน,เอ็ตเซล และวอล์คเกอร์ (Stanton , Etzel & Walker. 1976 : 537) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

คอตเลอร์และอาร์มสตรองค์ (Kotler & Armstrong. 1996 : 660) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือผลประโยชน์ที่บุคคลหนึ่งเสนอให้แก่อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนโอนกรรมสิทธิ์ซึ่งกัน และกัน

เพอร์รีอตันและเจอร์รอมค์ (Perreault & Jeromc. 1996 : 277) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้บริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการ หรือการบริโภค การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้ และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่าจะได้รับอะไรจากการบริการ ผลิตภัณฑ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไปด้วย เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพืชชำถึงบ้าน เป็นต้น

จากนิยามความหมายการบริการดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจและความต้องการแก่ลูกค้า โดยใช้เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

#### ลักษณะของธุรกิจและงานบริการ

เพทาย แก้วประสิทธิ์ (2539 : 5 - 10) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันทีที่ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 335 - 336) การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ของการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์ เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่ได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ความใหญ่โต โอ่โถง การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวต่อการติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีการแต่งกายอย่างเหมาะสม หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าการบริการที่ได้รับนั้นจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของผู้ใช้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) หมายถึง ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดกลุ่มผู้ใช้บริการในรูปกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร เช่น หมอผ่าตัดหัวใจคุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishable) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ใช้บริการ

### การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

ชไนเดอร์ และโบเวน (2541 : 9 - 10) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญที่เป็นหัวใจคุณภาพงานบริการไว้ 5 ประการ

1. เวลาที่คุณคิดถึงธุรกิจภาคบริการว่ามีลักษณะอย่างไรกันแน่หรืองานบริการควรมีระบบจัดการอย่างไร อย่าได้แยกลูกค้าออกจากความคิดคุณเป็นอันขาด เพราะลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. จงคัดเลือก ฝึกอบรม และให้รางวัลพนักงานที่มอบคุณภาพให้แก่งานบริการตามดัชนีชี้ถึงคุณภาพ ซึ่งลูกค้าของคุณเป็นคนให้นิยามความหมายจากการวิจัยตลาดที่บริษัทคุณทำเอง
3. จงให้ความสำคัญกับคนที่อยู่เบื้องหลังการทำงานขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนรายละเอียดของการปฏิบัติงานอื่น ๆ มากเท่า ๆ กับคนที่ทำงานบริการส่วนหน้า และงานในขั้นตอนต่าง ๆ งานบริการเป็นเรื่องของรายละเอียด ถ้าคุณภาพบริการไม่ดี ลูกค้าของคุณไม่สนใจหรอกว่าบริการเหล่านั้นมาจากใครคนไหนบ้าง
4. ในระหว่างพยายามตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังลูกค้า ขอให้คุณผสมผสานงานภายในองค์กรหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าแต่ละฝ่ายแต่ละหน้าที่ได้ปฏิบัติงานสร้างสรรค์คุณภาพงานบริการให้กับลูกค้าชนิดไร้รอยสะดุด (Seamless Quality)
5. ขอให้ประธาน 1 - 4 ข้างต้น เพื่อเสริมสร้าง "วัฒนธรรมบริการ" ในฐานะเป็นการรับประกันงานบริการของคุณ คุณจะจัดการคุณภาพงานบริการโดยผ่านวัฒนธรรมได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะในระหว่างการผ่านจากขั้นตอนหนึ่งไปสู่อีกขั้นตอนหนึ่งไปสู่อีกขั้นตอน คุณตามไปควบคุมดูแลได้ไม่ทั่วถึงทุกขั้นตอน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

### ประวัติความเป็นมาของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้น โดย ดร.ปรีดี พนมยงค์ ได้ซื้อกิจการของธนาคารโอเวอร์ซีส์ ไซนีส แบงก์กิง คอร์ปอเรชั่น เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2482 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1 ล้านบาท โดยมีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง เป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 76 และผู้ถือหุ้นที่เหลือประกอบด้วย ข้าราชการ พ่อค้า และคหบดี แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 10,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท โดยใช้ชื่อว่า ธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จำกัด ซึ่งถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ถือหุ้นโดยคนไทย และบริหารงานโดยคนไทยทั้งหมด มีคณะกรรมการชุดแรก 7 ท่าน ประกอบด้วย

1. พระยาพิพัฒน์ธนาคาร เป็นประธานกรรมการ
2. หลวงประเจิดอักษรลักษณ์ เป็นผู้จัดการใหญ่
3. พระสุธรรมวิจิตร
4. หลวงบรรณกรโกวิท
5. ดร.เดือน บุนนาค
6. นายโล เตียก ชวน
7. นายยูมิน จูตระกูล

เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2519 ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อ จาก ธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จำกัด มาเป็น ธนาคารเอเชีย จำกัด และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2521 มีที่ตั้งสำนักงานใหญ่แห่งแรกที่ 184 ลำพูนไทย ถนนเจริญกรุง กรุงเทพมหานคร และได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ที่ 191 ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ.2529 จนถึงปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2534 นับเป็นปีที่รัฐบาลได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเงิน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในประเทศและการพัฒนาบริการทางการเงิน ให้สามารถรองรับกับตลาดเงินที่กำลังพัฒนาในส่วนของธนาคารเอเชีย ได้มีการปรับปรุงเพื่อพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในเชิงธุรกิจ โดยในเดือนตุลาคม บริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (INTERNATIONAL FINANCE) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในเครือข่ายของธนาคารโลก ได้เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นของธนาคาร นับว่าธนาคารเอเชียเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในเอเชียและธนาคารพาณิชย์แห่งที่ 4 ของโลกที่บริษัทเงินทุนระหว่างประเทศได้เข้าถือหุ้น

วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2535 ธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นธนาคารมหาชน จำกัดซึ่งนับเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ดำเนินแปรสภาพเป็นธนาคารมหาชน จำกัด และได้เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากเดิมหุ้นละ 100 บาท เป็นหุ้นละ 10 บาท

ปี พ.ศ. 2536 ธนาคารได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ประกอบธุรกิจวิเทศธนกิจ (BIBF) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน ธนาคารได้ดำเนินการแปลงสินเชื่อให้เป็นตราสารที่เปลี่ยนมือได้ (Securitization) ถือได้ว่าเป็นผู้นำในการพัฒนาตราสารหนี้โดยการออกตั๋วแลกเงินที่เปลี่ยนมือได้และมีหลักทรัพย์ค้ำประกันชนิดนี้เป็นรายแรกของประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2537 ธนาคารได้มีการปรับปรุงเทคโนโลยีโดยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ใหม่ในด้าน Retail Banking ที่มีมูลค่าสูงถึง 600 ล้านบาท ด้วยการว่าจ้างบริษัท Altel ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์ในธุรกิจการเงินการธนาคารให้เป็นผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ โดยเลือกกระบวน Systematic มาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พร้อมกันนี้ธนาคารได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานให้มีความเหมาะสม เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจสู่การเป็นธนาคารแนวหน้าของประเทศ พร้อมขยายธุรกิจทางด้านการตลาดและธุรกิจสถาบัน รวมทั้งการรุกธุรกิจรายย่อยที่ธนาคารได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

ปี พ.ศ. 2541 ธนาคารได้ดำเนินแผนการเพิ่มทุนโดยการตกลงขายหุ้นเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร จากประเทศเนเธอร์แลนด์ ในวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ.2541

ณ สิ้นปี พ.ศ.2545 ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีพนักงานทั้งสิ้น 2,642 คน มีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 119 สาขา เป็นสาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 76 สาขา เป็นสาขาในต่างจังหวัด 42 สาขา และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา

สำหรับสาขาของธนาคารเอเซีย ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น

1. สาขาที่เปิดทำการปกติ(วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) เวลา 9:30 ถึง 15:30 น. มีจำนวน 53 สาขา
2. สาขาที่เปิดทำการปกติ(วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) และวันเสาร์ 9:30 ถึง 17:00 น. มีจำนวน 7 สาขา
3. สาขาที่เปิดทำการปกติ(วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) และวันเสาร์-อาทิตย์ 9:30 ถึง 20:00 น. มีจำนวน 16 สาขา ซึ่งสาขาส່วนใหญ่จะตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและตามสถานที่ต่าง ๆ ของรถไฟฟ้า

ปัจจุบันธนาคารยังได้ทำการพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมสร้างความเป็น The international Thai Bank คือ การเป็นธนาคารระดับมาตรฐานสากล ด้วยการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเป็นพื้นฐานของการสร้างวัฒนธรรมการขยายให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ขยายการบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking หรือ e-Commerce) มีการพัฒนาระบบงานสนับสนุน ระบบงานกำกับและการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการขยายฐานลูกค้าเงินฝาก มีความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ส่งผลธนาคารเอเซียเป็นผู้นำการให้บริการธนาคารแก่ลูกค้ารายย่อย

กลุ่มลูกค้าหลักของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งผู้บริโภครายย่อย

วิสัยทัศน์ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่พนักงานร่วมกันกำหนดขึ้น คือ “เราจะเป็นสถาบันการเงินไทยที่ดีที่สุด มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ มีบุคลากรมืออาชีพ ยึดมั่นในแนวทางที่ถูกต้องของการประกอบวิชาชีพ โดยยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ” (รายงานประจำปีธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน). 2542)

โครงการ “Asia Care U” เป็นพันธกิจที่สำคัญของธนาคารเอเซียในการสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว เป็นมิตร และเชื่อถือ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2544 เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตวิญญาณในการให้บริการ โดยมีระบบเทคโนโลยีรองรับเพื่อเป็นปัจจัยสนับสนุนในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นหนึ่งในวิสัยทัศน์ของธนาคารเอเซียที่ประกาศไว้ตั้งแต่ปี 2539 เพื่อที่จะปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคารบนพื้นฐานการยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจหลักขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นพันธกิจที่สำคัญและยิ่งใหญ่ของธนาคารอีกขั้นหนึ่งของการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง

โครงการ “Asia Care U” เป็นความต่อเนื่องจากโครงการปฏิรูประบบงานสาขา (Retail Transformations) ที่ธนาคารเอเซียได้ดำเนินการตั้งแต่ปี 2539 โดยแนวทางและกลยุทธ์หลักของ “Asia Care U” คือการสร้างบริการแบบบูรณาการ (Service Integration) ทั้งนี้ธนาคารตระหนักถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อรู้จัก และเข้าใจในการมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยมีปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. การอบรม และพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ และมีจิตวิญญาณในการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยธนาคารได้เปลี่ยนทัศนคติ และสร้างวัฒนธรรมการขายให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง เพราะเป็นสิ่งที่เลียนแบบได้ยากและต้องใช้ระยะเวลานาน

2. ธนาคารได้ปรับขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (Customer Value)

3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเป็นส่วนสนับสนุน โดยนำระบบประมวลผลที่เร็วที่สุดในโลกซึ่งมีส่วนช่วยในการเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับพนักงานในการวิเคราะห์ และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ (Service Delivery) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการทางโทรศัพท์ หรือระบบ Call Center พร้อมเชื่อมระบบข้อมูลของทีมขายตรง Direct Sales Force อันเป็นเครื่องมือในการให้บริการตอบคำถามที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันใจ อีกทั้งยังเป็นการดูแลลูกค้าให้ได้รับความต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงัก และขาดตอน ตลอด 7 วัน ๒4 ชั่วโมง ลำดับต่อไปธนาคารจะเริ่มดำเนินการทยอยปรับระบบการให้บริการผ่านช่องทางสาขา e-Channel

โดยล่าสุดโครงการ “Asia Care U” การให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี มีความใกล้ชิดกับธนาคารเอเซียมากยิ่งขึ้น รวมถึงการได้รับการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เพิ่มคุณค่าในการใช้บริการของธนาคารเอเซียอยู่ตลอดเวลา อันเป็นกลยุทธ์ที่ธนาคารเอเซียนำมาใช้สำหรับการดูแลใส่ใจลูกค้าให้ได้รับบริการที่ตรงกับความ ต้องการ และสะดวกสบาย (Convenient) เต็มไปด้วยมิตรจิต (Amiable) ด้วยความไว้วางใจ (Reliable) ในเวลาที่รวดเร็ว (Express) และเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกช่อง

### ประวัติความเป็นมาของธนาคารเอบีเอ็น แอมโร

ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร เป็นสถาบันการเงินที่มีประวัติอันยาวนานถึง 174 ปี ก่อตั้งขึ้นโดย กษัตริย์คิง วิลเลียมที่ 1 ในปี พ.ศ.2367 จนในปี พ.ศ.2534 จึงควบกิจการระหว่าง 2 ธนาคารขนาดใหญ่ ระหว่าง The Algemene Bank Nederland (ABN) กับ Amsterdam Rotterdam (AMRO) และใช้ชื่อใหม่ว่า ABN AMRO BANK N.V.

หลังจากการควบกิจการระหว่าง 2 ธนาคารใหญ่ของประเทศเนเธอร์แลนด์แล้ว ทำให้ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ ปัจจุบันธนาคารเอบีเอ็น แอมโร มีสำนักงานมากกว่า 3,500 แห่งใน 76 ประเทศทั่วโลก มีพนักงานมืออาชีพร่วมงานด้วยมากกว่า 110,000 คน และกว่า 50,000 คน ทำงานอยู่ในสำนักงานนอกประเทศเนเธอร์แลนด์

ปรัชญาการทำงานของธนาคารเอบีเอ็น แอมโร คือ ยึดถือความซื่อสัตย์ การทำงานเป็นทีม มีความน่าเชื่อถือ และความเป็นมืออาชีพ

ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ได้เข้ามาเปิดสำนักงานที่เอเชียเป็นแห่งแรกจากการตั้ง ในประเทศอินโดนีเซีย ในปี พ.ศ.2469 ปัจจุบันมีสำนักงานใน 15 ประเทศ ของทวีปเอเชียถึง 70 แห่ง ในปีพ.ศ.2539 ธนาคารได้ก่อตั้งสำนักงานภูมิภาคขึ้นที่ประเทศสิงคโปร์

ในประเทศไทยนั้น ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ได้เปิดดำเนินการและตั้งสำนักงานขึ้นครั้งแรกที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2534 ในรูปธุรกิจวิเทศธนกิจ ต่อจากนั้นในปี พ.ศ. 2537 ธนาคารได้รับการอนุญาตให้จัดตั้งเป็นธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศเต็มรูปแบบ

ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ได้ทำธุรกิจในประเทศไทย โดยให้บริการกลุ่มลูกค้า 2 กลุ่ม คือ

#### 1. บริษัทข้ามชาติ (Multinational Corporation)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยบริษัทต่างชาติ ซึ่งตั้งขึ้นอยู่ในประเทศไทย โดยอาจจะอยู่ในรูปธุรกิจที่สร้างขึ้นใหม่ (Owned Business) สาขาของบริษัทแม่ (Branch) หรือ เป็นการลงทุนร่วม (Joint-Venture) โดยส่วนใหญ่บริษัทเหล่านี้จะมีชื่อเสียงทางด้านน้ำมัน และก๊าซ สินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจการเกษตร เหล็ก กระดาษ ปิโตรเคมี อุตสาหกรรมการค้า เป็นต้น

การบริการของธนาคารเอบีเอ็น แอมโร สำหรับลูกค้าในกลุ่มนี้ได้แก่

- อำนวยความสะดวกทางการเงินเพื่อการค้า (Trade Financing Facilities)
- Treasury Product, Swaps, Options และเครื่องมือในการจัดการความเสี่ยง
- ให้สินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง (Short and Medium Term Loans)
- สนับสนุนทางการเงินในโครงการลงทุนในระยะยาว (Long Term Project Finance)
- บริการการส่งผ่านข้ามแดน (Structured Cross-Border Transactions)

#### 2. บริษัทในประเทศไทย (Thai Corporation)

ให้บริการคล้ายคลึงกับบริษัทข้ามชาติรวมถึงโครงการต่าง ๆ และโครงสร้างทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์และการบริการ สำหรับกลุ่มลูกค้าทั้ง 2 ได้แก่

- บัญชีเงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศและสกุลเงินท้องถิ่น (Local and Foreign Currency Accounts) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำ สำหรับลูกค้า Resident และ Non-Resident จะถูกนำเสนอทั้งในรูปสกุลเงินบาท และสกุลเงินตราต่างประเทศ

- การสนับสนุนทางการเงินเพื่อการค้า ธนาคารจะให้การสนับสนุน และให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก

- การให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ การเบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) การให้สินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง

- การชำระเงินระหว่างประเทศและในประเทศ จะถูกส่งผ่าน โดยการเชื่อมโยงทาง On-line Swift ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ยอมรับกันในระหว่างประเทศ

- Treasury Products ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เช่น FX spot, forward contracts, SWAPS, Options, IRS, CCIRS, Structed Note ฯลฯ

(ABN AMRO Bank : Press Release, 2545)

### การร่วมทุนระหว่างธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร

เหตุผลสำคัญของธนาคาร เอบีเอ็น แอมโร ในการเลือกร่วมทุนกับธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ตัดสินใจเลือกการลงทุนในธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากทางกลุ่มลูกค้าของธนาคารเอบีเอ็นแอมโร ในประเทศไทย คือ กลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ ส่วนธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) นั้น จะมีกลุ่มลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม การร่วมทุนกันจะทำให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ครบถ้วนทุกกลุ่มลูกค้า ประกอบกับธนาคารเอบีเอ็น แอมโร เห็นว่าธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นเป็นสถาบันการเงินคุณภาพ โดยเห็นได้จากการปรับปรุงคุณภาพธุรกิจและบริการมาโดยตลอด ซึ่งประสบความสำเร็จในหลายโครงการ อาทิ การปรับปรุงเทคโนโลยี มีระบบเครือข่ายในสาขาทั่วประเทศ การพัฒนารูปแบบสาขารวมถึงความเป็นมืออาชีพของทีมงานผู้บริหาร นอกจากนี้ ธนาคารเอเซียยังมีศักยภาพที่แข็งแกร่งในด้านอื่น ๆ อีกหลายด้าน ได้แก่

- การเป็นสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ และด้วยเครือข่ายของธนาคารเอบีเอ็นแอมโร ที่ครอบคลุม 3,500 สาขามั่วโลก จะส่งผลให้ธนาคารทั้งสองมีศักยภาพในการนำเสนอบริการที่หลากหลายไปสู่กลุ่มลูกค้าทั่วโลก โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นชาวไทย

- การเป็นสถาบันการเงินที่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนกลยุทธ์ใหม่ทางการตลาด จากผลงานที่ผ่านมาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เช่น ความสำเร็จในการขยายตลาดลูกค้ารายย่อย การนำระบบเทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาใช้ในโครงการปรับปรุงสาขา ซึ่งนอกจากจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าแล้ว ยังทำธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สามารถปรับปรุงและเพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่มีความหลากหลายทางด้านการบริการ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มทั่วประเทศ

องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่ตรงกับวิสัยทัศน์ของธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ที่มุ่งเน้นเป็นสถาบันการเงินคุณภาพชั้นนำของโลกเช่นกัน และทำให้ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ตัดสินใจเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนกับธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อตกลงทางธุรกิจระหว่างประเทศครั้งสำคัญ (วารสารการเงินการธนาคาร, 2541)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉันทนา จารูวร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาจักร ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการจากธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และมีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน และลูกค้าที่มีอาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

พนิดา ชื่อสัตย์สกุลชัย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงานในด้านบุคลิกภาพที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า ด้านบุคลิกภาพ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูงด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และลูกค้าที่มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นลูกค้าที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขา ศึกษาเฉพาะกรณีสาขายะลา พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับปานกลางและมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความทันสมัยของธนาคารในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการบริการ ด้านความเท่าเทียมกันและความเสมอภาพในการให้บริการ และพบว่า ลูกค้าที่เป็นเพศ อายุ และรายได้ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย สถานภาพสมรส อาชีพ ความอบอุ่นในชีวิตครอบครัว และความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน

วันดี ภักดีโต (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ ในบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการฝาก/ถอน/โอนและชำระเงิน และด้านสินเชื่อ พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวม ของบริการ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ สำหรับองค์ประกอบของบริการที่ผู้บริการ มีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องสุขา ปัจจัยเหตุ คือ ความไม่สะดวกจากการบริการ ด้านบริการ ฝาก/ถอน/โอน และชำระเงิน ได้แก่ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน ด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการปัจจัยเหตุ คือ ความเพียงพอของบริการ ความล่าช้าของบริการ ความไม่สะดวกของบริการ และ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ปัจจัยเหตุ คือ ความล่าช้าในบริการ

สิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ประกอบการ สาเหตุมาจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขาดการพิจารณา จังหวัดอุบลราชธานี ยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการอยู่บ้าง เช่น น้ำดื่ม หนังสือ/วารสารที่ให้บริการแก่ลูกค้า ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการ พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2537 : 55) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลิขنگหา และสาขามุกดาหาร พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ทั้งนี้เพราะธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี เน้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันกับลูกค้าทุกประเภทและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2537 : 55) ทำการศึกษาวิจัยพบว่า อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 11) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ คือ ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการและสถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบ

สุกัญญา ไบเจริญ (2540) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อ

การให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ

อะเดย์ และ แอนเดอร์สัน (นิคม สะอาดเอี่ยม, 2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่าย โดยชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination)
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้บริการ (Courtesy)
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care)
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-Pocket Cost)

จากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร อันได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และจะเห็นได้ว่าตัวแปรด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยประกอบกับนำไปใช้ในการออกแบบสอบถาม อภิปรายผลและข้อเสนอแนะในการวิจัยต่าง ๆ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

#### 1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้หรือเคยใช้บริการที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้สูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 26) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z$  = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น

$E$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ในการพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ในการทำการวิจัยนั้น โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเฉพาะสาขาที่เปิดทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์) จำนวนทั้งสิ้น 16 สาขา เนื่องจากเป็นสาขาที่บริการทุกวันอย่างต่อเนื่องทุกวัน และส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและตามสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้า โดยจะสอบถามเฉพาะผู้ใช้หรือเคยใช้บริการของธนาคารเอเซีย สำหรับวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับ | สาขา                       | จำนวน |
|-------|----------------------------|-------|
| 1     | สาขาย่อย ท็อปส์ ถนนวิฑู    | 25    |
| 2     | สาขารามอินทรา กม.9         | 25    |
| 3     | สาขาฟิวเจอร์ปาร์ค รังสิต   | 25    |
| 4     | สาขาย่อยถนนศรีนครินทร์     | 25    |
| 5     | สาขาย่อยท็อปส์ชิดลม        | 25    |
| 6     | สาขาท็อปส์พระประแดง        | 25    |
| 7     | สาขาย่อย ท็อปส์บางนา       | 25    |
| 8     | สาขาย่อย ท็อปส์ รัชดาภิเษก | 25    |
| 9     | สาขาย่อย ท็อปส์ปิ่นเกล้า   | 25    |
| 10    | สาขาท็อปส์ลาดพร้าว         | 25    |
| 11    | สาขาย่อย BTS อ่อนนุช       | 25    |
| 12    | สาขาย่อยท็อปส์ บางรัก      | 25    |
| 13    | สาขาย่อย BTS หมอชิต        | 25    |
| 14    | สาขาย่อยท็อปส์ สุขุมวิท 3  | 25    |
| 15    | สาขาย่อยท็อปส์ รามอินทรา   | 25    |
| 16    | สาขาย่อยท็อปส์ พระราม 2    | 25    |
|       | รวม                        | 400   |

ภาพประกอบ 3 สรุปการแบ่งจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสาขา

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส และประเภทการใช้บริการ

1. เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิงใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) โดยในการกำหนดช่วงอายุคำนวณตามเกณฑ์อายุของผู้ที่สามารถทำการเปิดบัญชีกับธนาคารได้ด้วยตนเอง คือ ที่มีบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งมี อายุ 15 ปี บริบูรณ์เป็นเกณฑ์อายุขั้นต่ำ และใช้เกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่มลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนซึ่งเกษียณอายุที่ 55 ปีเป็นเกณฑ์อายุขั้นสูง

3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยในการกำหนดช่วงระดับการศึกษา ได้อ้างอิงจากงานวิจัยของ พนิดา ชื่อสัตย์สกุลชัย (2546) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยในการกำหนดช่วงอายุนั้นได้อ้างอิงจากงานวิจัยของ ฉันทนา รารูร (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาจักร

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

6. สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด แต่งงาน และหม้าย/หย่าร้าง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

7. ประเภทของการใช้บริการ คือ ลักษณะการให้บริการของลูกค้า ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งแบ่งเป็น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านชำระค่าบริการต่าง ๆ และอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้โดยเป็นคำตอบที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการจากธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ
5. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ประกอบด้วยแบบคำถามที่เป็นลักษณะ Likert Scale โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริการดังนี้

- 5 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้นดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 75 )

|                       |         |                            |
|-----------------------|---------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

### การทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์และกลุ่มตัวอย่าง
3. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและเสนอแนะแก้ไขปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความน่าเชื่อถือได้ โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ชุด โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (  $\alpha$  - Coefficient ) ของครอนบัค ( Cronbach ) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.8697

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง ศึกษานาการเอเชีย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 16 สาขา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ลูกค้าที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถาม พร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบเรียงมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC (Statistical Package of Social Science) และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ค่าสถิติพื้นฐานประกอบด้วย

#### 1.1 ค่าร้อยละ ( Percentage ) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{n}(100)$$

|       |   |     |                                           |
|-------|---|-----|-------------------------------------------|
| เมื่อ | P | แทน | ร้อยละหรือ % (Percentage)                 |
|       | f | แทน | ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ |
|       | n | แทน | จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร       |

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

#### 1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( Arithmetic Mean หรือใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 35)

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

|       |           |     |                      |
|-------|-----------|-----|----------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย       |
|       | $\sum X$  | แทน | ผลรวมคะแนนทั้งหมด    |
|       | n         | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |

#### 1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation หรือ S.D. ) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 65)

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

|       |              |     |                                          |
|-------|--------------|-----|------------------------------------------|
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง |
|       | $(\sum X)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง           |
|       | $\sum X^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง          |
|       | n            | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                     |

#### 1.4 การหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งมีสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125)

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

|       |          |     |                                               |
|-------|----------|-----|-----------------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$ | แทน | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม                  |
|       | N        | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม                          |
|       | $S_i^2$  | แทน | ผลรวมของค่าความแปรปรวนของแต่ละคะแนนเป็นรายข้อ |
|       | $S^2$    | แทน | ค่าความแปรปรวนของแต่ละคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ  |

## 2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 ค่า t – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 165)

ใช้สูตร

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

$$df = \frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

|       |             |     |                                        |
|-------|-------------|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ | t           | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution |
|       | $\bar{X}_1$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1         |
|       | $\bar{X}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2         |
|       | $S_1^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1    |
|       | $S_2^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2    |
|       | $n_1$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1              |
|       | $n_2$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2              |
|       | df          | แทน | ชั้นความเป็นอิสระ                      |

2.2 ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป (ชูวงศ์รัตน์. 2544 : 165)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} ; df = (k-1, n-k)$$

|       |                             |     |                                            |
|-------|-----------------------------|-----|--------------------------------------------|
| เมื่อ | $F$                         | แทน | ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution |
|       | $MS_b$                      | แทน | ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม                    |
|       | $MS_w$                      | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม                      |
|       | $k$                         | แทน | จำนวนกลุ่ม                                 |
|       | $n$                         | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                     |
|       | $MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$ |     |                                            |

$$MS_w = \frac{SS_w}{n - 1}$$

|         |     |                                               |
|---------|-----|-----------------------------------------------|
| $SS_b$  | แทน | ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม                  |
| $SS_w$  | แทน | ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม                    |
| $k - 1$ | แทน | Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม |
| $n - 1$ | แทน | Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม   |

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธีการ Scheffe's Multiple Contrasts (บุญชม ศรีสะอาด 2541 : 344)

$$F = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MS_w \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} (k - 1)}$$

$$\text{โดย df} = k - 1, n_i - k$$

|             |     |                                                                |
|-------------|-----|----------------------------------------------------------------|
| $F$         | แทน | ค่าสถิติที่จะนำไปเปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ |
| $\bar{X}_1$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1                                 |
| $\bar{X}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2                                 |
| $n_1$       | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่ 1                                |
| $n_2$       | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่ 2                                |
| $n_i$       | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด                           |
| $MS_w$      | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน                      |
| $k$         | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                                             |
| df          | แทน | ชั้นความเป็นอิสระ                                              |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                                                    |
|-----------|-----|----------------------------------------------------|
| N         | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                             |
| $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ย (Mean)                                 |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)           |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)        |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)        |
| df        | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)          |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)              |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square) |
| P         | แทน | ค่าความน่าจะเป็น (Probability)                     |
| *         | แทน | นัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05                      |
| **        | แทน | นัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.01                      |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้า โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทบริการของการใช้บริการ โดยนำมาคิดหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยนำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe'

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้า

| ข้อมูลทั่วไปและลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                                |            |        |
| 1.1 ชาย                               | 141        | 35.2   |
| 1.2 หญิง                              | 259        | 64.8   |
| รวม                                   | 400        | 100    |
| 2. อายุ                               |            |        |
| 2.1 15 – 35 ปี                        | 213        | 53.2   |
| 2.2 36 – 55 ปี                        | 103        | 25.8   |
| 2.3 55 ปี ขึ้นไป                      | 84         | 21.0   |
| รวม                                   | 400        | 100    |
| 3. ระดับการศึกษา                      |            |        |
| 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี                  | 78         | 19.5   |
| 3.2 ปริญญาตรี                         | 197        | 49.3   |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี                  | 125        | 31.2   |
| รวม                                   | 400        | 100    |
| 4. อาชีพ                              |            |        |
| 4.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | 67         | 16.7   |
| 4.2 รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน        | 180        | 45.0   |
| 4.3 เจ้าของธุรกิจ/ประกอบกิจการส่วนตัว | 95         | 23.8   |
| 4.4 อื่น ๆ * (นักศึกษา/นักศึกษา)      | 58         | 14.5   |
| รวม                                   | 400        | 100    |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน               |            |        |
| 5.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท    | 88         | 22.0   |
| 5.2 15,001 – 30,000 บาท               | 156        | 39.0   |
| 5.3 30,001 – 45,000 บาท               | 108        | 27.0   |
| 5.4 มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป         | 48         | 12.0   |
| รวม                                   | 400        | 100    |

| ข้อมูลทั่วไปและลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| 6. สถานภาพสมรส                        |            |        |
| 6.1 โสด                               | 243        | 60.8   |
| 6.2 สมรส                              | 112        | 28.0   |
| 6.3 หม้าย/หย่าร้าง                    | 45         | 11.2   |
| รวม                                   | 400        | 100    |
| 7. ประเภทของการใช้บริการ              |            |        |
| 7.1 ด้านเงินฝาก                       | 203        | 50.8   |
| 7.2 ด้านสินเชื่อ                      | 123        | 30.7   |
| 7.3 ด้านชำระค่าบริการต่าง ๆ           | 74         | 18.5   |
| รวม                                   | 400        | 100    |

จากตาราง 1 ผลลูกค้าของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท สถานภาพโสด และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝาก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แยกเป็นโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจของลูกค้าในด้าน | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-----------|-------|------------------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ   | 3.28      | 0.536 | ปานกลาง          |
| ด้านสถานที่ประกอบการ       | 3.69      | 0.503 | มาก              |
| ด้านความสะดวกที่ได้รับ     | 3.17      | 0.496 | ปานกลาง          |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ  | 3.22      | 0.547 | ปานกลาง          |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ | 3.13      | 0.453 | ปานกลาง          |
| รวม                        | 3.30      | 0.356 | ปานกลาง          |

จากตาราง 2 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในรายด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ามียูกค้ามีความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านพนักงานและการต้อนรับ                                                                   | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. พนักงานมีการต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง                                                   | 3.19      | 0.756 | ปานกลาง          |
| 2. พนักงานมีการใช้ทริยวาจาที่สุภาพที่ดีกับลูกค้า                                           | 3.26      | 0.719 | ปานกลาง          |
| 3. พนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย                                                       | 3.54      | 0.745 | มาก              |
| 4. พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง                                      | 3.36      | 0.735 | ปานกลาง          |
| 5. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม        | 3.42      | 0.718 | ปานกลาง          |
| 6. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                                               | 3.38      | 0.826 | ปานกลาง          |
| 7. พนักงานสามารถแนะนำและเชิญชวนให้ใช้บริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝากอย่างเหมาะสม | 3.18      | 0.783 | ปานกลาง          |
| 8. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ                                                     | 2.94      | 0.797 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                        | 3.28      | 0.536 | ปานกลาง          |

จากตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อพนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ  
ธนาคารเอเซีย ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านสถานที่ประกอบการ                                                         | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ทำเลที่ตั้งสาขาอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าและเดินทางไปมาสะดวก                  | 3.84      | 0.943 | มาก              |
| 2. มีการจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ                                  | 3.74      | 0.560 | มาก              |
| 3. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในธนาคารดี และการตกแต่งสถานที่ได้เหมาะสม       | 3.61      | 0.716 | มาก              |
| 4. บริเวณภายในสาขาสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย                               | 3.66      | 0.775 | มาก              |
| 5. มีรูปแบบการบริการทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ                  | 3.69      | 0.781 | มาก              |
| 6. มีป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                     | 3.73      | 0.721 | มาก              |
| 7. มีการจัดเตรียมเครื่องฝาก/ถอน และปรับสมุดอัตโนมัติคอยให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.54      | 0.696 | มาก              |
| รวม                                                                          | 3.69      | 0.503 | มาก              |

จากตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร  
เอเซีย ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านความสะดวกที่ได้รับ                                                              | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. การเสนอบริการครบวงจร ณ จุดขาย (One stop service)                                 | 2.88      | 0.755 | ปานกลาง          |
| 2. เปิดจุดบริการให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและการบริการอื่น ๆ หลายจุดบริการอย่างเพียงพอ | 2.89      | 0.686 | ปานกลาง          |
| 3. มีการจัดเตรียมเอกสาร และคำแนะนำในการบริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ           | 3.21      | 0.669 | ปานกลาง          |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ด้านความสะดวกที่ได้รับ                                             | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 4. มีการให้บริการการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ                    | 3.34      | 0.676 | ปานกลาง          |
| 5. มีบริการแนะนำและตอบปัญหาจากศูนย์บริการธนาคารอัตโนมัติตลอดเวลา   | 3.40      | 0.718 | ปานกลาง          |
| 6. มีการให้บริการต่างๆ ผ่านช่องทาง e-Banking และ Telephone Banking | 3.27      | 0.700 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                | 3.17      | 0.496 | ปานกลาง          |

จากตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ                                                                                            | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. มีระบบฐานข้อมูลและการแนะนำบริการที่ทันสมัย                                                                              | 3.25      | 0.659 | ปานกลาง          |
| 2. ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารถูกต้อง และเชื่อถือได้                                                                          | 3.35      | 0.665 | ปานกลาง          |
| 3. จัดบริการสิ่งพิมพ์/ข่าวสารธนาคาร/จัดรายการพิเศษให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง                                              | 3.10      | 0.724 | ปานกลาง          |
| 4. เปิดให้บริการทำรายการและตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติด้วยตน โดยผ่านตู้ ATM ระบบ Telephone Banking และ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น | 3.20      | 0.685 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                                                        | 3.22      | 0.547 | ปานกลาง          |

จากตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เอเซีย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมและรายข้อ

| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ                                                              | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ความรวดเร็วในการบริการด้านเคาร์เตอร์รับฝาก/ถอน และการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ          | 3.64      | 0.572 | ปานกลาง          |
| 2. มีการดำเนินการให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและเงินลงทุน ได้กระชับและรวดเร็ว                | 3.06      | 0.345 | ปานกลาง          |
| 3. มีการจัดลำดับก่อนหลังการบริการ และความต่อเนื่อง ในการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด | 3.05      | 0.810 | ปานกลาง          |
| 4. มีการแจ้งระยะเวลาการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบเป็น ระยะเวลา                              | 2.90      | 0.759 | ปานกลาง          |
| 5. มีการจัดระบบคิวเพื่อความสะดวกในการรอคอย                                              | 3.00      | 0.893 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                     | 3.13      | 0.453 | ปานกลาง          |

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ

3.1 เปรียบเทียบตามเพศ เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่กลุ่มตัวอย่าง จากแต่ละกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่า P มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ                        | เพศชาย    |       |         | เพศหญิง   |       |         | t     | P     |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|-----------|-------|---------|-------|-------|
|                                    | ระดับ     |       |         | ระดับ     |       |         |       |       |
|                                    | ความพึง   |       |         | ความพึง   |       |         |       |       |
|                                    | $\bar{X}$ | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$ | S.D.  | พอใจ    |       |       |
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | 3.30      | 0.513 | ปานกลาง | 3.27      | 0.549 | ปานกลาง | 1.089 | 0.297 |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ            | 3.66      | 0.540 | มาก     | 3.71      | 0.481 | มาก     | 3.624 | 0.058 |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | 3.17      | 0.522 | ปานกลาง | 3.16      | 0.482 | ปานกลาง | 0.676 | 0.411 |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 3.23      | 0.569 | ปานกลาง | 3.22      | 0.537 | ปานกลาง | 1.409 | 0.236 |
| 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | 3.16      | 0.463 | ปานกลาง | 3.12      | 0.448 | ปานกลาง | 0.006 | 0.939 |
| รวม                                | 3.30      | 0.370 | ปานกลาง | 3.30      | 0.348 | ปานกลาง | 1.607 | 0.206 |

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียจำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวม

และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ลูกคามีระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ที่ลูกคามีระดับความพึงพอใจอยู่มาก

3.2 เปรียบเทียบตามอายุ เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ลูกคามีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ลูกคามีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลูกคามีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า P มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันจะต้องนำไปทดสอบโดยใช้วิธีทางสถิติ Scheffe' เพื่อหาความแตกต่างรายคู่ต่อไป

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียโดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ                        | 15 - 35 ปี |       |         | 36 - 55 ปี |       |         | 55 ปี ขึ้นไป |       |         |
|------------------------------------|------------|-------|---------|------------|-------|---------|--------------|-------|---------|
|                                    | ระดับ      |       |         | ระดับ      |       |         | ระดับ        |       |         |
|                                    | ความพึง    |       |         | ความพึง    |       |         | ความพึง      |       |         |
|                                    | $\bar{X}$  | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$  | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$    | S.D.  | พอใจ    |
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | 3.25       | 0.521 | ปานกลาง | 3.35       | 0.592 | ปานกลาง | 3.28         | 0.498 | ปานกลาง |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ            | 3.69       | 0.468 | มาก     | 3.68       | 0.571 | มาก     | 3.70         | 0.503 | มาก     |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | 3.15       | 0.466 | ปานกลาง | 3.15       | 0.485 | ปานกลาง | 3.22         | 0.577 | ปานกลาง |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 3.23       | 0.559 | ปานกลาง | 3.19       | 0.564 | ปานกลาง | 3.25         | 0.500 | ปานกลาง |
| 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | 3.13       | 0.431 | ปานกลาง | 3.09       | 0.450 | ปานกลาง | 3.20         | 0.509 | ปานกลาง |
| รวม                                | 3.29       | 0.339 | ปานกลาง | 3.29       | 0.377 | ปานกลาง | 3.33         | 0.372 | ปานกลาง |

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกคามีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้าน

อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับมาก

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุที่ต่างกัน

|                              | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F     | P     |
|------------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|-------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ     | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.629   | 0.315 | 1.096 | 0.335 |
|                              | ภายในกลุ่ม       | 397 | 113.917 | 0.287 |       |       |
|                              | รวม              | 399 | 114.546 |       |       |       |
| ด้านสถานที่ประกอบการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.026   | 0.013 | 0.052 | 0.949 |
|                              | ภายในกลุ่ม       | 397 | 100.742 | 0.254 |       |       |
|                              | รวม              | 399 | 100.769 |       |       |       |
| ด้านความสะดวกที่ได้รับ       | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.338   | 0.169 | 0.686 | 0.504 |
|                              | ภายในกลุ่ม       | 397 | 97.773  | 0.246 |       |       |
|                              | รวม              | 399 | 98.111  |       |       |       |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.210   | 0.105 | 0.349 | 0.706 |
|                              | ภายในกลุ่ม       | 397 | 119.390 | 0.301 |       |       |
|                              | รวม              | 399 | 119.599 |       |       |       |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ   | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.573   | 0.286 | 1.396 | 0.249 |
|                              | ภายในกลุ่ม       | 397 | 81.431  | 0.205 |       |       |
|                              | รวม              | 399 | 82.003  |       |       |       |
| รวม                          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.101   | 0.050 | 0.398 | 0.672 |
|                              | ภายในกลุ่ม       | 397 | 50.332  | 0.127 |       |       |
|                              | รวม              | 399 | 50.433  |       |       |       |

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจของลูกค้า               | ต่ำกว่าปริญญาตรี |       |             | ปริญญาตรี |       |             | สูงกว่าปริญญาตรี |       |             |
|------------------------------------|------------------|-------|-------------|-----------|-------|-------------|------------------|-------|-------------|
|                                    | ระดับ            |       |             | ระดับ     |       |             | ระดับ            |       |             |
|                                    | $\bar{X}$        | S.D.  | ความพึงพอใจ | $\bar{X}$ | S.D.  | ความพึงพอใจ | $\bar{X}$        | S.D.  | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | 3.35             | 0.469 | ปานกลาง     | 3.31      | 0.574 | ปานกลาง     | 3.19             | 0.504 | ปานกลาง     |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ            | 3.76             | 0.314 | มาก         | 3.69      | 0.501 | มาก         | 3.64             | 0.590 | มาก         |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | 3.29             | 0.434 | ปานกลาง     | 3.17      | 0.495 | ปานกลาง     | 3.08             | 0.520 | ปานกลาง     |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 3.17             | 0.525 | ปานกลาง     | 3.24      | 0.537 | ปานกลาง     | 3.23             | 0.580 | ปานกลาง     |
| 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | 3.18             | 0.451 | ปานกลาง     | 3.13      | 0.418 | ปานกลาง     | 3.10             | 0.506 | ปานกลาง     |
| รวม                                | 3.35             | 0.305 | ปานกลาง     | 3.31      | 0.353 | ปานกลาง     | 3.25             | 0.384 | ปานกลาง     |

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

|                                 | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P     |
|---------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|-------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.651   | 0.826 | 2.903  | 0.056 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 112.895 | 0.284 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 114.546 |       |        |       |
| ด้านสถานที่ประกอบการ            | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.719   | 0.360 | 1.427  | 0.241 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 100.050 | 0.252 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 100.769 |       |        |       |
| ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.126   | 1.063 | 4.396* | 0.013 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 95.985  | 0.242 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 98.111  |       |        |       |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.305   | 0.153 | 0.508  | 0.602 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 119.294 | 0.300 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 119.599 |       |        |       |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.317   | 0.159 | 0.771  | 0.463 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 81.686  | 0.206 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 82.003  |       |        |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.583   | 0.291 | 2.321  | 0.100 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 49.850  | 0.126 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 50.433  |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe' ดังแสดงผลในตารางที่ 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย  
ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | ระดับการศึกษา                           |                  |           |                  |
|------------------|-----------------------------------------|------------------|-----------|------------------|
|                  | $\bar{X}$<br>ด้านความสะดวกที่<br>ได้รับ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|                  |                                         | 3.29             | 3.17      | 3.08             |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.29                                    | -                | 0.11      | 0.21*            |
| ปริญญาตรี        | 3.17                                    |                  | -         | 0.10             |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.08                                    |                  |           | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษากว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่า ลูกค้าที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 เปรียบเทียบตามอาชีพ เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 4 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียโดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน

| ความพึงพอใจ                        | ข้าราชการ/พนักงานรัฐ |       |         | พนักงานบริษัท |       |         | เจ้าของกิจ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว |       |         | อื่น ๆ (นักเรียนนักศึกษา) |       |         |
|------------------------------------|----------------------|-------|---------|---------------|-------|---------|--------------------------------|-------|---------|---------------------------|-------|---------|
|                                    | วิชาชีพ              |       |         | เอกชน         |       |         | ระดับ                          |       |         | ระดับ                     |       |         |
|                                    | $\bar{X}$            | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$     | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$                      | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$                 | S.D.  | พอใจ    |
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | 3.33                 | 0.480 | ปานกลาง | 3.30          | 0.554 | ปานกลาง | 3.19                           | 0.520 | ปานกลาง | 3.33                      | 0.560 | ปานกลาง |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ            | 3.65                 | 0.496 | มาก     | 3.75          | 0.491 | มาก     | 3.65                           | 0.545 | มาก     | 3.62                      | 0.465 | มาก     |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | 3.31                 | 0.485 | ปานกลาง | 3.10          | 0.488 | ปานกลาง | 3.10                           | 0.507 | ปานกลาง | 3.30                      | 0.465 | ปานกลาง |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 3.19                 | 0.554 | ปานกลาง | 3.25          | 0.527 | ปานกลาง | 3.12                           | 0.513 | ปานกลาง | 3.36                      | 0.630 | ปานกลาง |
| 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | 3.20                 | 0.425 | ปานกลาง | 3.12          | 0.417 | ปานกลาง | 3.03                           | 0.529 | ปานกลาง | 3.26                      | 0.426 | ปานกลาง |
| รวม                                | 3.34                 | 0.367 | ปานกลาง | 3.30          | 0.333 | ปานกลาง | 3.22                           | 0.366 | ปานกลาง | 3.37                      | 0.378 | ปานกลาง |

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซียจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวม และรายด้าน โดยจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน

|                                 | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P     |
|---------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|-------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.124   | 0.375 | 1.309  | 0.271 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 113.422 | 0.286 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 114.546 |       |        |       |
| ด้านสถานที่ประกอบการ            | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.107   | 0.369 | 1.466  | 0.223 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 99.662  | 0.252 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 100.769 |       |        |       |
| ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.479   | 1.160 | 4.853* | 0.003 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 94.632  | 0.239 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 98.111  |       |        |       |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.303   | 0.768 | 2.592  | 0.052 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 117.296 | 0.296 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 119.599 |       |        |       |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.234   | 0.745 | 3.697* | 0.012 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 79.769  | 0.201 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 82.003  |       |        |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.021   | 0.340 | 2.728* | 0.044 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 49.412  | 0.125 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 50.433  |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe' ดังแสดงผลในตารางที่ 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวม โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                | $\bar{X}$<br>โดยรวม | อาชีพ                                |                        |                                        |                       |
|----------------------|---------------------|--------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|-----------------------|
|                      |                     | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐ<br>วิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | เจ้าของกิจ/<br>ประกอบธุรกิจ<br>ส่วนตัว | นักเรียน/<br>นักศึกษา |
|                      |                     | 3.34                                 | 3.30                   | 3.22                                   | 3.37                  |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐ |                     |                                      |                        |                                        |                       |
| วิสาหกิจ             | 3.34                | -                                    | 0.04                   | 0.12*                                  | -0.04                 |
| พนักงานบริษัทเอกชน   | 3.30                |                                      |                        | 0.08                                   | -0.07                 |
| เจ้าของกิจ/ประกอบ    |                     |                                      |                        |                                        |                       |
| ธุรกิจส่วนตัว        | 3.22                |                                      |                        |                                        | -0.15*                |
| นักเรียน/นักศึกษา    | 3.37                |                                      |                        |                                        | -                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย  
ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                 | $\bar{X}$<br>ด้านความสะดวก<br>ที่ได้รับ | อาชีพ                                |                        |                                           |                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|
|                                       |                                         | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐ<br>วิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | เจ้าของกิจการ/<br>ประกอบธุรกิจ<br>ส่วนตัว | นักเรียน/<br>นักศึกษา |
|                                       |                                         | 3.31                                 | 3.10                   | 3.10                                      | 3.30                  |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐ<br>วิสาหกิจ      | 3.31                                    | -                                    | 0.21*                  | 0.21                                      | 0.01                  |
| พนักงานบริษัทเอกชน                    | 3.10                                    |                                      |                        | -                                         | -0.20                 |
| เจ้าของกิจการ/ประกอบ<br>ธุรกิจส่วนตัว | 3.10                                    |                                      |                        |                                           | -0.20                 |
| นักเรียน/นักศึกษา                     | 3.30                                    |                                      |                        |                                           | -                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านความสะดวกที่ได้รับ มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย  
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                 | $\bar{X}$<br>ด้านระยะเวลาใน<br>การดำเนินการ | อาชีพ                                |                        |                                           |                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|
|                                       |                                             | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐ<br>วิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | เจ้าของกิจการ/<br>ประกอบธุรกิจ<br>ส่วนตัว | นักเรียน/<br>นักศึกษา |
|                                       |                                             | 3.20                                 | 3.12                   | 3.03                                      | 3.26                  |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐ<br>วิสาหกิจ      | 3.20                                        | -                                    | 0.08                   | 0.17                                      | -0.06                 |
| พนักงานบริษัทเอกชน                    | 3.12                                        |                                      |                        | 0.09                                      | -0.14                 |
| เจ้าของกิจการ/ประกอบ<br>ธุรกิจส่วนตัว | 3.03                                        |                                      |                        |                                           | -0.23*                |
| นักเรียน/นักศึกษา                     | 3.26                                        |                                      |                        |                                           | -                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอาชีพเจ้าของกิจ/ประกอบธุรกิจ ส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 เปรียบเทียบตามรายได้เฉลี่ย เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5 ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามรายได้

|                                        | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ<br>15,000 บาท |       | 15,001 – 30,000<br>บาท |           | 30,001 – 45,000<br>บาท |                 | มากกว่า 45,000<br>บาทขึ้นไป |       |                 |
|----------------------------------------|----------------------------------|-------|------------------------|-----------|------------------------|-----------------|-----------------------------|-------|-----------------|
| ความพึงพอใจ                            | ระดับ                            |       | ระดับ                  |           | ระดับ                  |                 | ระดับ                       |       |                 |
|                                        | $\bar{X}$                        | S.D.  | ความพึง<br>พอใจ        | $\bar{X}$ | S.D.                   | ความพึง<br>พอใจ | $\bar{X}$                   | S.D.  | ความพึง<br>พอใจ |
| 1. ด้านพนักงานและการ<br>ต้อนรับ        | 3.42                             | 0.463 | ปานกลาง                | 3.22      | 0.551                  | ปานกลาง         | 3.29                        | 0.511 | ปานกลาง         |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ                | 3.59                             | 0.490 | มาก                    | 3.72      | 0.471                  | มาก             | 3.72                        | 0.533 | มาก             |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ              | 3.26                             | 0.463 | ปานกลาง                | 3.09      | 0.479                  | ปานกลาง         | 3.20                        | 0.482 | ปานกลาง         |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก<br>การบริการ | 3.35                             | 0.538 | ปานกลาง                | 3.15      | 0.550                  | ปานกลาง         | 3.19                        | 0.544 | ปานกลาง         |
| 5. ด้านระยะเวลาในการ<br>ดำเนินการ      | 3.23                             | 0.484 | ปานกลาง                | 3.05      | 0.414                  | ปานกลาง         | 3.14                        | 0.428 | ปานกลาง         |
| รวม                                    | 3.37                             | 0.352 | ปานกลาง                | 3.24      | 0.332                  | ปานกลาง         | 3.31                        | 0.346 | ปานกลาง         |

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ประกอบการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ที่ต่างกัน

|                                 | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P     |
|---------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|-------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.404   | 0.801 | 2.829* | 0.038 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 112.143 | 0.283 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 114.546 |       |        |       |
| ด้านสถานที่ประกอบการ            | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.122   | 0.374 | 1.486  | 0.218 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 99.647  | 0.252 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 100.769 |       |        |       |
| ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.824   | 0.608 | 2.500  | 0.059 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 96.287  | 0.243 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 98.111  |       |        |       |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.826   | 0.942 | 3.195* | 0.024 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 116.773 | 0.295 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 119.599 |       |        |       |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.200   | 0.733 | 3.639* | 0.013 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 79.803  | 0.202 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 82.003  |       |        |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.945   | 0.315 | 2.520  | 0.058 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 396 | 49.488  | 0.125 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 50.433  |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe' ดังแสดงผลในตารางที่ 21

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยจำแนกตามรายได้

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>(บาท) | $\bar{X}$<br>ด้านพนักงานและ<br>การต้อนรับ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) |                 |                 |                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
|                               |                                           | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000  | 15,001 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 ขึ้นไป |
|                               |                                           | 3.42                       | 3.22            | 3.29            | 3.23                  |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000     | 3.42                                      |                            | 0.20*           | 0.13            | 0.19                  |
| 15,001 – 30,000               | 3.22                                      |                            |                 | -0.07           | -0.01                 |
| 30,001 – 45,000               | 3.29                                      |                            |                 |                 | 0.06                  |
| มากกว่า 45,000 ขึ้นไป         | 3.23                                      |                            |                 |                 |                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,00 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านพนักงานและการต้อนรับ มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามรายได้

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>(บาท) | $\bar{X}$<br>ด้านข้อมูลที่ได้รับ<br>จากการบริการ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) |                 |                 |                       |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
|                               |                                                  | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000  | 15,001 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 ขึ้นไป |
|                               |                                                  | 3.35                       | 3.15            | 3.19            | 3.32                  |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000     | 3.35                                             |                            | 0.20*           | 0.16*           | 0.03                  |
| 15,001 – 30,000               | 3.15                                             |                            |                 | -0.04           | -0.17                 |
| 30,001 – 45,000               | 3.19                                             |                            |                 |                 | -0.13                 |
| มากกว่า 45,000 ขึ้นไป         | 3.32                                             |                            |                 |                 |                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยจำแนกตามรายได้

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>(บาท) | $\bar{X}$<br>ด้านระยะเวลาใน<br>การดำเนินการ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)    |                    |                    |                          |
|-------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|
|                               |                                             | ต่ำกว่าหรือเท่า<br>กับ 15,000 | 15,001 –<br>30,000 | 30,001 –<br>45,000 | มากกว่า<br>45,000 ขึ้นไป |
|                               |                                             | 3.23                          | 3.05               | 3.14               | 3.20                     |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000     | 3.23                                        |                               | 0.18*              | 0.09               | 0.03                     |
| 15,001 – 30,000               | 3.05                                        |                               |                    | -0.09              | -0.15                    |
| 30,001 – 45,000               | 3.14                                        |                               |                    |                    | -0.06                    |
| มากกว่า 45,000 ขึ้นไป         | 3.20                                        |                               |                    |                    |                          |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 เปรียบเทียบตามสถานภาพสมรส เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 6 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : กค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

| ความพึงพอใจ                        | โสด         |       |         | สมรส        |       |         | หม้าย/หย่าร้าง |       |         |
|------------------------------------|-------------|-------|---------|-------------|-------|---------|----------------|-------|---------|
|                                    | ระดับ       |       |         | ระดับ       |       |         | ระดับ          |       |         |
|                                    | ความพึงพอใจ |       |         | ความพึงพอใจ |       |         | ความพึงพอใจ    |       |         |
|                                    | $\bar{X}$   | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$   | S.D.  | พอใจ    | $\bar{X}$      | S.D.  | พอใจ    |
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | 3.27        | 0.511 | ปานกลาง | 3.34        | 0.540 | ปานกลาง | 3.18           | 0.640 | ปานกลาง |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ            | 3.64        | 0.478 | มาก     | 3.70        | 0.518 | มาก     | 3.89           | 0.553 | มาก     |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | 3.13        | 0.464 | ปานกลาง | 3.24        | 0.519 | ปานกลาง | 3.19           | 0.588 | ปานกลาง |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 3.20        | 0.527 | ปานกลาง | 3.31        | 0.540 | ปานกลาง | 3.17           | 0.655 | ปานกลาง |
| 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | 3.11        | 0.448 | ปานกลาง | 3.22        | 0.425 | ปานกลาง | 3.01           | 0.513 | ปานกลาง |
| รวม                                | 3.27        | 0.338 | ปานกลาง | 3.36        | 0.358 | ปานกลาง | 3.29           | 0.424 | ปานกลาง |

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจอยู่มาก

ตาราง 25 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

|                                 | แหล่งความแปรปรวน | Df  | SS      | MS    | F      | P     |
|---------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|-------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.898   | 0.449 | 1.569  | 0.209 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 113.648 | 0.286 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 114.546 |       |        |       |
| ด้านสถานที่ประกอบการ            | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.252   | 1.126 | 4.537* | 0.011 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 98.517  | 0.248 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 100.769 |       |        |       |
| ด้านความสะอาดที่ได้รับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.989   | 0.494 | 2.021  | 0.134 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 97.122  | 0.245 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 98.111  |       |        |       |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.081   | 0.541 | 1.811  | 0.165 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 118.518 | 0.299 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 119.599 |       |        |       |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.712   | 0.856 | 4.232* | 0.015 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 80.291  | 0.202 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 82.003  |       |        |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.655   | 0.327 | 2.611  | 0.075 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 49.778  | 0.125 |        |       |
|                                 | รวม              | 399 | 50.433  |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะอาดที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe' ดังแสดงผลในตารางที่ 26

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย  
ด้านสถานที่ประกอบการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส    | $\bar{X}$<br>ด้านสถานที่<br>ประกอบการ | สถานภาพสมรส |       |                    |
|----------------|---------------------------------------|-------------|-------|--------------------|
|                |                                       | โสด         | สมรส  | หม้าย/<br>หย่าร้าง |
|                |                                       | 3.64        | 3.70  | 3.89               |
| โสด            | 3.64                                  | -           | -0.07 | -0.25*             |
| สมรส           | 3.70                                  |             |       | -0.19              |
| หย่า/เป็นหม้าย | 3.89                                  |             |       | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย  
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส    | $\bar{X}$<br>ด้านระยะเวลาใน<br>การดำเนินการ | สถานภาพสมรส |       |                    |
|----------------|---------------------------------------------|-------------|-------|--------------------|
|                |                                             | โสด         | สมรส  | หย่า/เป็น<br>หม้าย |
|                |                                             | 3.11        | 3.22  | 3.01               |
| โสด            | 3.11                                        | -           | -0.11 | 0.10               |
| สมรส           | 3.22                                        |             |       | 0.21*              |
| หย่า/เป็นหม้าย | 3.01                                        |             |       | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพหย่า/เป็นหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 เปรียบเทียบตามประเภทของการใช้บริการ เป็นการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 7 ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชียโดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

| ความพึงพอใจ                        | ด้านเงินฝาก |       |             | ด้านสินเชื่อ |       |             | ด้านชำระค่า<br>บริการต่าง ๆ |       |             |
|------------------------------------|-------------|-------|-------------|--------------|-------|-------------|-----------------------------|-------|-------------|
|                                    | ระดับ       |       |             | ระดับ        |       |             | ระดับ                       |       |             |
|                                    | $\bar{X}$   | S.D.  | ความพึงพอใจ | $\bar{X}$    | S.D.  | ความพึงพอใจ | $\bar{X}$                   | S.D.  | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | 3.28        | 0.523 | ปานกลาง     | 3.29         | 0.493 | ปานกลาง     | 3.27                        | 0.636 | ปานกลาง     |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ            | 3.71        | 0.463 | มาก         | 3.66         | 0.561 | มาก         | 3.68                        | 0.508 | มาก         |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | 3.17        | 0.476 | ปานกลาง     | 3.17         | 0.502 | ปานกลาง     | 3.13                        | 0.542 | ปานกลาง     |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 3.24        | 0.526 | ปานกลาง     | 3.18         | 0.611 | ปานกลาง     | 3.25                        | 0.497 | ปานกลาง     |
| 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | 3.13        | 0.465 | ปานกลาง     | 3.11         | 0.426 | ปานกลาง     | 3.17                        | 0.469 | ปานกลาง     |
| รวม                                | 3.31        | 0.334 | ปานกลาง     | 3.28         | 0.373 | ปานกลาง     | 3.30                        | 0.386 | ปานกลาง     |

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชียจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการต่างก็มีระดับความพึงพอใจอยู่มาก

ตาราง 29 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย โดยรวมและรายด้าน ตามประเภทของการใช้บริการที่ต่างกัน

|                                 | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F     | P     |
|---------------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|-------|
| ด้านพนักงานและการต้อนรับ        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.022   | 0.011 | 0.038 | 0.962 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 114.524 | 0.288 |       |       |
|                                 | รวม              | 399 | 114.546 |       |       |       |
| ด้านสถานที่ประกอบการ            | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.219   | 0.110 | 0.433 | 0.649 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 100.549 | 0.253 |       |       |
|                                 | รวม              | 399 | 100.769 |       |       |       |
| ด้านความสะดวกที่ได้รับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.099   | 0.049 | 0.200 | 0.819 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 98.012  | 0.247 |       |       |
|                                 | รวม              | 399 | 98.111  |       |       |       |
| ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.275   | 0.138 | 0.458 | 0.633 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 119.324 | 0.301 |       |       |
|                                 | รวม              | 399 | 119.599 |       |       |       |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.152   | 0.076 | 0.369 | 0.692 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 81.851  | 0.206 |       |       |
|                                 | รวม              | 399 | 82.003  |       |       |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.037   | 0.019 | 0.146 | 0.864 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 397 | 50.396  | 0.127 |       |       |
|                                 | รวม              | 399 | 50.433  |       |       |       |

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลทั่วไปด้าน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของธนาคารเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบในทางการแข่งขันและการส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพ

### สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทการให้บริการ

#### ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของธนาคาร ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์สร้างการบริการสู่ความเป็นเลิศ

#### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

6. ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

7. ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

## วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย

### ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้หรือเคยใช้บริการที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545 : 26) ซึ่งได้ตัวแทนประชากรจำนวน 385 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากสาขาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเฉพาะที่เปิดทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 16 สาขา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง เป็นคำถามแบบปิด มีคำตอบให้เลือกอยู่แล้ว โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามลักษณะปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการจากธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ    | จำนวน 8 ข้อ  |
| 2. ด้านสถานที่ประกอบการ        | จำนวน 7 ข้อ  |
| 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ      | จำนวน 6 ข้อ  |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ   | จำนวน 4 ข้อ  |
| 5. ด้านระยะเวลาที่ได้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ  |
| รวม                            | จำนวน 30 ข้อ |

โดยลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating Scale) ประกอบด้วยแบบคำถามที่เป็นลักษณะ Likert Scale โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับที่ 5 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- ระดับที่ 4 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- ระดับที่ 3 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- ระดับที่ 2 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- ระดับที่ 1 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง ภาชานาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 16 สาขา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ลูกค้าที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถามพร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับมาจะทำการรวบรวมเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูลและเข้ารหัส เพื่อทำการประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC (Statistical Package of Social Science) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทของการใช้บริการ โดยนำมาคิดหาค่าร้อยละ แล้วนำไปเสนอในรูปตาราง
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยนำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำไปเสนอในรูปตาราง โดยเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ จะแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยสามารถแบ่งเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 75)

|                       |         |                            |
|-----------------------|---------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe'

### ผลการศึกษาค้นคว้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ภายใต้โครงการ Asia Care U สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง อายุ 15 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝาก

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อพนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่มาก และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับมาก และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพบว่าลูกค้าที่มีลูกค้ายที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านพนักงานและการต้อนรับ

ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ประกอบการอยู่ในระดับมาก และพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ น้อยกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพหย่า/เป็นหม้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ภักดีโต (2546 : 109) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า โดยรวม คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของ Parasuraman และคณะ ที่ได้ข้อสรุปเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL'S Dimentions) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า ที่ได้กล่าวไว้ว่าคุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าองค์กรบริการใดตระหนักและความสำคัญของคุณภาพการบริการ และมีการวางแผนนโยบายโดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการให้สอดคล้องกับนโยบายที่วางไว้ ย่อมสามารถสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจและสร้างความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ย่อมทำให้ลูกค้าติดใจมาใช้บริการเป็นลูกค้าประจำ ดังนั้นการที่ธนาคารเอเซียมีการวางแผนและกลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ Asia Care U ที่มุ่งลูกค้าเป็นหลักในการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้านเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องผลการวิจัยที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ภักดีโต (2546 : 109) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในห้างสรรพสินค้า ด้านพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพบว่าด้านพนักงานและการต้อนรับยังไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้ามากนัก ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวย ลิทธิพิทยกุล (2531 : 491) ได้เสนอว่า การสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจให้กับลูกค้า คือ การทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่ก้าวแรกที่ก้าวเข้าในที่ทำงานของธนาคาร ว่าเขาได้รับการต้อนรับอย่างเต็มใจและยิ้มพริ้มใจของพนักงานได้อยู่เสมอ ทำให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานของธนาคารพยายามจะบริการให้ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ

1.2 ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสถานที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ทำให้ลูกค้าสะดวกในการใช้บริการ ประกอบกับมีการจัดระเบียบภายในสาขา ที่มีขนาดกระทัดรัดให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น เครื่องฝาก/ถอน และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติที่จัดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman และคณะ (1990) ได้ศึกษาพบว่า คุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL'S Dimentions) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ซึ่งเป็นลักษณะทาง

กายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลและอำนวยความสะดวกจากผู้บริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ซึ่งการที่ธนาคารมีการบริการด้านสถานที่ประกอบการที่เหมาะสมลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 11) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ คือ ท่าเลที่ตั้ง การเดินทางสะดวก ไม่แออัด สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการและสถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบ

1.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าหลังจากที่ธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการทางโทรศัพท์ หรือระบบ Call Center พร้อมเชื่อมระบบข้อมูลของทีมขายตรง Direct Sales Force อันเป็นเครื่องมือในการให้บริการตอบคำถามที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันใจ อีกทั้งยังเป็นการดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องทุกวัน โดยไม่หยุดชะงักและขาดตอน แต่เนื่องด้วยเป็นช่วงต้นของการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการธนาคารอัตโนมัติ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้ายังไม่ได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพการให้บริการที่แท้จริง ลูกค้าจึงมีความพอใจในอยู่ระดับปานกลาง

1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นผลจากความพยายามของธนาคารที่จะนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลแทนระบบเดิม ดังนั้นในช่วงของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ ให้มีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็วพร้อมให้บริการ ซึ่งอาจมีปัญหาด้านข้อขัดข้องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ระบบสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการยังไม่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการมากนัก

1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 87) พบว่า ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานมีนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการลดขั้นตอนและอนุโลมให้ลูกค้าบางกรณีที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ไทยประกันชีวิต (2539 : 15) เสนอแนวคิดสูตรสำเร็จในการบริการประกอบด้วยความเร็วเพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน รอบคอบเพื่อไม่เกิดความผิดพลาดและการสูญเสีย รอบรู้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นเรียบร้อยเพื่อมาตรฐานและคุณภาพงานบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

2.1 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ภักดีโต (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริมาณผล ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543 : 59) ที่พบว่า ลูกค้ายูสเซอร์บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล ที่มีเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้ายูสเซอร์บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล

2.2 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ภักดีโต (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ายูสเซอร์บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณผล ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย (2541) พบว่า อายุไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ายูสเซอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนั้นแสดงว่าธนาคารมีการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้ายูสเซอร์เท่าเทียมกันไม่ว่าลูกค้ายูสเซอร์จะมีวัยวุฒิมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งได้มีการพัฒนาบุคลากรและนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการตั้งแต่ปี 2544

2.3 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย (2541) พบว่า อายุไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ายูสเซอร์บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ มากกว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เฟรนช์ (วันดี ภักดีโต : 111 อ้างถึง เฟรนช์, 1976 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมคาดหวังในการบริการสูงขึ้น จึงมีพฤติกรรมการคาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำ และเมื่อการคาดหวังใดไม่ได้รับการตอบสนองเต็มที่อาจเกิดพฤติกรรมและความไม่พอใจได้ง่าย รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ที่ว่า ผู้บริโภคมีแนวโน้มด้านการศึกษาที่สูงขึ้น และให้ความสำคัญกับการศึกษามากขึ้น

2.4 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ มากกว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพบว่าลูกค้ายูสเซอร์ที่มีลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า ลูกค้ายูสเซอร์ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/

ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าคนที่มีสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย อาชีพ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เพราะคนที่มีสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ต่างกันจะมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม และเป้าหมายต่างกัน (ปรมะ สตะเทวิน. 2540 : 106 อ้างในงานวิจัย ฉันทนา จารูวร) ทั้งนี้ความแตกต่างทางสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ และรายได้ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน รวมไปถึงการได้รับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วันดี ภัคดี โต (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ายที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการดำรงชีวิตประจำวัน จะเห็นได้ว่า ลูกค้ายที่มีอาชีพต่างกัน ย่อมมีความสะดวกในเรื่องของเวลาในการใช้บริการที่ต่างกัน

2.5 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พนิดา ชื่อสัตย์สกุลชัย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงานในด้านบุคลิกภาพที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า ด้านบุคลิกภาพ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าย รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกัน

2.6 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านสถานที่ประกอบ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกกล้าชิงชัย (2541 : 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า สถานภาพสมรสมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร โดยลูกค้ายที่เป็นโสดจะพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายที่สมรสแล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์ (2542 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขา : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขายะลา

พบว่า ลูกค้ายที่มีสถานภาพโสด หม้ายและหย่าร้าง มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารไม่แตกต่างจากลูกค้าที่สมรสแล้ว เนื่องจากความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพของลูกค้าเหล่านั้น

2.7 จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้ประเภทการให้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้าที่ใช้ประเภทของการให้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสาขา พบว่า การให้บริการของธนาคารในสาขา(Mini Branch) ที่อยู่ตามห้างสรรพสินค้าซึ่งเปิดทำการทุกวัน ส่วนใหญ่จะมีพื้นที่ในการให้บริการจำกัด ดังนั้นในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่ต้องติดต่อเคาเตอร์ก่อนเสมอ ส่วนบริเวณที่จัดบริการด้านการเปิดบัญชีใหม่/แนะนำสินเชื่อและสอบถาม ที่มีพื้นที่ให้บริการมีขนาดเล็ก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทางธนาคารจะจัดให้มีการบริการแบบครบวงจร ณ จุดขาย (One stop Service) ไว้ที่เคาเตอร์ฝาก/ถอนเงิน หรือบริเวณจุดเปิดบัญชีเท่านั้น ดังนั้นทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ได้รับรู้ถึงความแตกต่างในการให้บริการในแต่ละประเภทที่ใช้บริการอย่างชัดเจน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง อายุ 15 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝาก จากผลวิจัยในครั้งนี้ ธนาคารควรนำไปประกอบการพัฒนากลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์หรือพัฒนากิจกรรมทางการตลาด โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้มีการทำธุรกรรมและการบริการต่าง ๆ เพิ่มสูงขึ้น ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อสร้างความหลากหลายของการบริการให้มากยิ่งขึ้น เช่น การให้สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการเพื่อการศึกษา การออมเงินโดยมีวงเงินคุ้มครองชีวิต เป็นต้น

2. ด้านพนักงานและการต้อนรับ ควรมีการเพิ่มพนักงานให้เพียงพอเพื่อรองรับในช่วงที่ลูกค้ามีการใช้บริการมาก ๆ และสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการ เช่น เวลาพักเที่ยงวัน วันเสาร์อาทิตย์ อีกทั้งควรมีการพัฒนาให้ความรู้ และมีการจัดให้มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงาน การฝึกอบรมกับพนักงานเพื่อให้มีความรู้ความชำนาญในการงานบริการอย่างทั่วถึงและสามารถให้ความบริการช่วยเหลือและตอบปัญหาจากลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการกับลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียว

3. ด้านสถานที่ประกอบการ จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งเนื่องจากเดินทางสะดวก ดังนั้นธนาคารควรมีการขยายสาขาในห้างสรรพสินค้าและตามสถานีรถไฟฟ้าที่สำคัญให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น

4. ด้านความสะดวกในการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ธนาคารควรมีการแนะนำและเชิญชวนให้ลูกค้าได้ไปใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ ผ่านทางตู้ ATM ระบบ e-Banking และ

Telephone Banking ด้วยการประชาสัมพันธ์ แนะนำโดยพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อสร้างความรู้ให้ แก่ลูกค้าได้ตระหนักถึงประโยชน์ ความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการมากขึ้น อีกทั้งเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการ เนื่องจาก การวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงการจัดระบบคิวและการแจ้งระยะเวลาการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบ ควรติดตั้งเครื่องออกลำดับคิวอัตโนมัติที่สามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบถึง ลำดับคิวและระยะเวลาในการรอคอยโดยประมาณ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้ รับรู้และเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจรับบริการ และสามารถลดการหนาแน่นของการรอคอยใน บริเวณพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ได้ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นที่มีการเปิดบริการในห้างสรรพสินค้าเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ และปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อ รักษาคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาในตัวพนักงานบริการของสาขาเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของตัวพนักงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ แรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ

3. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้ง/เดือน ช่วง เวลาที่นิยมใช้บริการ การรับรู้ข้อมูล รูปแบบการให้บริการ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและแรงจูงใจในการใช้บริการ ของลูกค้าที่มาใช้บริการ

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. ภาคนิพนธ์ สศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขา ศึกษาเฉพาะกรณีสาขายะลา*. ภาคนิพนธ์ สศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1 – 7)*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- นริสา นุรักษ์เดชาชัย. (2545). *ภาพพจน์ธนาคารพาณิชย์ไทยที่ร่วมทุนกับธนาคารต่างประเทศ : กรณีศึกษาธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาวิคคอนสแควร์*. ภาคนิพนธ์ สศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัยเล่ม*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์.
- พนิดา ชื้อสัตย์สกุลชัย. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- พิภพ อุดร. (2537, ตุลาคม – พฤศจิกายน) *การตลาดสำหรับธนาคาร*. บริหารธุรกิจ. 17 : 59-63.
- ไทยประกันชีวิต จำกัด, บริษัท. (2539, มีนาคม). *การบริการสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงเทพ.
- มานะ โลหเตปานนท์. (2542, สิงหาคม). *เฮย์ ชี้อ่อนแบบก๊ไทย เรื่องใหม่ต้องเร่งสร้างคน*. วารสารการเงินการธนาคาร. หน้า 38 - 39.
- วันดี ภัคดีโต. (2546). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สิทธิชัย จริยวิทยานนท์. (2543). *ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ สศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- . (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. อัดสำเนา.
- สิทธิชัย จริยวิทยานนท์. (2541). *ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาควิชาปริญญาโท สศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2541). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร*. ภาควิชาปริญญาโท สศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อำนาจ ลิทธิย์กุล. (2531). *การธนาคารพาณิชย์การดำเนินงานและเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kolter, Philip. (1997). *Analysis, Planning, Implementation and Control 9<sup>th</sup> ed.* New jersey : A Simon & Schuster Company.
- Maslow, Abraham H. (1998). *Maslow on Management*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing customer perceptions and expectations*. New York : The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เอเชีย จำกัด  
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia Care U

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เอกวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้เพื่อประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ในเชิงวิชาการ และความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การศึกษาวิจัยสามารถบรรลุเป้าหมาย และสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

รชนี คล่องสรา

ผู้วิจัย

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

2. การตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ลำดับที่

|  |
|--|
|  |
|--|

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

### 2. อายุ

( ) 1. 15 - 35 ปี

( ) 2. 36 – 55 ปี

( ) 3. 55 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

( ) 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 3. เจ้าของธุรกิจ/ประกอบกิจการส่วนตัว

( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่า 15,000 บาท

( ) 2. 15,001 - 30,000 บาท

( ) 3. 30,001 - 45,000 บาท

( ) 4. มากกว่า 45,000 ขึ้นไป

### 6. สถานภาพสมรสของท่าน

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หม้าย/หย่าร้าง

### 7. ประเภทบริการที่ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการกับธนาคารเอเซีย

( ) 1. ด้านเงินฝาก

( ) 2. ด้านสินเชื่อ

( ) 3. ด้านชำระค่าบริการต่าง ๆ

( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

| ความพึงพอใจในการบริการ                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                            | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b><u>ด้านพนักงานและการต้อนรับ</u></b>                                                     |                  |     |         |      |            |
| 1. พนักงานมีการต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง                                                   |                  |     |         |      |            |
| 2. พนักงานมีการใช้กริยาวาจาที่สุภาพที่ดีกับลูกค้า                                          |                  |     |         |      |            |
| 3. พนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย                                                       |                  |     |         |      |            |
| 4. พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง                                      |                  |     |         |      |            |
| 5. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม         |                  |     |         |      |            |
| 6. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                                               |                  |     |         |      |            |
| 7. พนักงานสามารถแนะนำและเชิญชวนให้ใช้บริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝากอย่างเหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 8. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ                                                     |                  |     |         |      |            |
| <b><u>ด้านสถานประกอบการ</u></b>                                                            |                  |     |         |      |            |
| 9. ทำเลที่ตั้งสาขาอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าและเดินทางไปมาสะดวก                                |                  |     |         |      |            |
| 10. มีการจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ                                               |                  |     |         |      |            |
| 11. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในธนาคารดี และการตกแต่งสถานที่ได้เหมาะสม                    |                  |     |         |      |            |
| 12. บริเวณภายในสาขาสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย                                            |                  |     |         |      |            |
| 13. มีรูปแบบการบริการทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ                               |                  |     |         |      |            |
| 14. มีป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                                  |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการจัดเตรียมเครื่องฝาก/ถอน และปรับสมุดอัตโนมัติคอยให้บริการอย่างเพียงพอ              |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจในการบริการ                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                            | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b><u>ด้านความสะดวกที่ได้รับ</u></b>                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 16. การเสนอบริการครบวงจร ณ จุดขาย (One stop service)                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 17. เปิดจุดบริการให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและการบริการอื่นๆ หลายจุดบริการอย่างเพียงพอ                                        |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการจัดเตรียมเอกสาร และคำแนะนำในการบริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ                                                 |                  |     |         |      |            |
| 19. มีการให้บริการการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 20. มีบริการแนะนำและตอบปัญหาจากศูนย์บริการธนาคารอัตโนมัติตลอดเวลา                                                          |                  |     |         |      |            |
| 21. มีการให้บริการต่างๆ ผ่านช่องทาง e-Banking และ Telephone Banking                                                        |                  |     |         |      |            |
| <b><u>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</u></b>                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 22. มีระบบฐานข้อมูลและการแนะนำบริการที่ทันสมัย                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 23. ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารถูกต้อง และเชื่อถือได้                                                                         |                  |     |         |      |            |
| 24. จัดบริการสิ่งพิมพ์/ข่าวสารธนาคาร/จัดรายการพิเศษให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง                                             |                  |     |         |      |            |
| 25. เปิดให้บริการทำรายการและตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติด้วยตนเองผ่านตู้ ATM ระบบ Telephone Banking และ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| <b><u>ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</u></b>                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 26. มีความรวดเร็วในการบริการด้านเคาร์เตอร์รับฝาก/ถอน และการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ                                          |                  |     |         |      |            |
| 27. มีการดำเนินการให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและเงินลงทุน ได้ กระชับและรวดเร็ว                                                 |                  |     |         |      |            |
| 28. มีจัดลำดับก่อนหลังการบริการ และความต่อเนื่องในการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด                                       |                  |     |         |      |            |
| 29. มีการแจ้งระยะเวลาการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 30. มีการจัดระบบคิวเพื่อความสะดวกในการรอคอย                                                                                |                  |     |         |      |            |

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/46๐5

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔/๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตวิเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยทีโอพี พระราม 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตวิเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/46๐4

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยที่ปัส รามอินทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/๔๘๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยท้อปส์ สุขุมวิท 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/ 48๐๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย BTS หมอชิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร iewicz หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/48๐ /

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย ที่เอส บางรัก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432

ที่ ศธ 0519.12/๔๕๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ เมษายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาซอย BTS อ่อนนุช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ณะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



๑๓

ที่ ศธ 0519.12/4 ๗๙๙

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาทีโอปัส ลาดพร้าว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/4 ๗๑ ๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาซอย ท็อปส์ ปิ่นเกล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/ 4 7๙7

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย ท็อปส์ บางนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/4 ๗๗๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗๔ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย ท็อปส์ รัชดาภิเษก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/4 ๗๙๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาที่อัสพระประแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ณภัทรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/4๔๑๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยที่อปัสัยฉลุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรรณ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



44

ที่ ศธ 0519.12/4793

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา นครศรีธรรมราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



๑๐๘

ที่ ศธ 0519.12/ 4 ๖ ๖๒

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาฟิวเจอร์ปาร์ค รังสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/47๑ ๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย ท็อปส์ ถนนวิฑู

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรรณ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432



ที่ ศธ 0519.12/4490

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๒ เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขารามอินทรา กม.9

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี คล่องสารา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 25 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี คล่องสารา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6593653 มือถือ 01-7525432

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบเครื่องมือ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. 5731, 5618

ที่   ศธ 0519.12/3๐/3

วันที่   ๒๕ มีนาคม 2547

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

---

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

          เนื่องด้วย   นางสาวรัชณี คล่องสารา   นิสิตระดับปริญญาโท   สาขาวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ   ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง   “ความพึงพอใจของลูกค้า  
ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care”  
โดยมี   อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด   เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์   ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย  
ขอเรียนเชิญ   รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์   อาจารย์สิฐฐากร ชูทรัพย์   และ  
อาจารย์ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์   เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ  
ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ Asia U Care

          จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์   ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ  
แบบสอบถามให้   นางสาวรัชณี คล่องสารา   และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง   ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจตรวจแบบสอบ

รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางสาว รัชณี คล่องสารา                                                                        |
| วันเดือนปีเกิด                 | 17 มีนาคม พ.ศ. 2514                                                                           |
| สถานที่เกิด                    | กรุงเทพมหานคร                                                                                 |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 49/58 หมู่ 5 ถนน พุทธมณฑลสาย 4 เขตทวีวัฒนา<br>กรุงเทพฯ 10170                                  |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | ผู้ช่วย ผู้จัดการแผนก<br>Financial Markets Operations Wholesale Clients                       |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | ABN AMRO N.V. Bank- Bangkok Branch<br>ตึกบางกอกซิดี สาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120                    |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                               |
| พ.ศ. 2535                      | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี<br>สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ |
| พ.ศ. 2537                      | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                         |
| พ.ศ. 2546                      | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                         |