

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวบุษบง กุญแจนาค

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2545

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.31

บ674ค

ง-3

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวบุษบง กุญแจนาค
2

332.31
บ674ค
ง-3

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2545

h 152587

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยเป็นลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน และลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบหาค่าสำคัญของความแตกต่างทางสถิติ โดยใช้ t-test independent samples และ One Way Analysis of Variance ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจรองลงมา คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.2 ด้านบริการทั่วไป ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ธนาคารได้จัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ สภาพตัวอาคารของธนาคารใหญ่โต โอ่อ่า น่าเชื่อถือ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ห้องน้ำมีความสะอาด และสะดวก

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม

2.ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลของการพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล

THE CUSTOMERS SATISFACTION WITHS THE SERVICES OF THE BANK FOR AGRICULTURE
AND AGRICULTURAL COOPERATIVES : PHETCHABURI BRANCH, PHETCHABURI

AN ABSTRACT

BY

MISS BUSABONG KUNJARNRK

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2002

This research was conducted to study the customer's satisfaction to the service of the Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives (BAAC), Phetchaburi Branch, Phetchaburi Province in the area of staff, service provision, physical environment and public relations, and to compare the customer's satisfaction to the service of the Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives (BAAC), Phetchaburi Branch, Phetchaburi Province according to the different sex, educational background, occupation, salary, length of customer's status and type of bank's service. The sample of the research was totally 400 customers of Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives (BAAC), Phetchaburi Branch, Phetchaburi Province, consisting of 200 for deposit service and 200 for credit service. A questionnaire designed by the researcher was used to collect data. Mean score and Standard Deviation were calculated to analyze data. T-test, independent samples and One Way Analysis of Variance were employed to determine statistically significant differences. The major findings of study can be summarized as follows:

1. The result of studying the customer's satisfaction to the services of Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives (BAAC), Phetchaburi Branch, Phetchaburi Province in 4 aspects: staff, service provision, physical environment and public relations revealed that the customer was satisfied with the service of the bank at high level both aspects and subaspects. The customer was most satisfied with the staff aspects and was less satisfied with the service provision, physical environment and public relations dramatically. In terms of aspects, it was found as follows:
 - 1.1 The customer was most satisfied with the staff service. According to the items used, It was found that the customer's satisfaction was at high level. The highest mean score was the satisfaction of staff's clothes: neat, clean and appropriate and the lowest mean score was the staff's enthusiasm in servicing.
 - 1.2 The customer was very satisfied with service provision. In terms of the items used, there was the satisfaction at high level in all aspects. The highest mean score was the service rapidity and the lowest was the service continuity and the long wait.
 - 1.3 The customer had high satisfaction to the physical environment. According to the items used, it was found that the adequacy of parking

space was at moderate level, the other aspects were at high level. The highest mean score was office environment that was grand, luxurious and trustworthy, and the lowest was the cleanliness and convenience of the toilet.

1.4 In the public relations aspect, the customer had high satisfaction. According to the items used, there was high satisfaction. The highest mean score was the correctness, accuracy and reliability of bank's information, and the lowest was the proper information on bulletin board.

2. The result of comparing the customer's satisfaction to the service of Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives (BAAC), Phetchaburi Branch, Phetchaburi Province in 4 aspects according to different sex, educational background, occupation, salary, length of customer status and type of bank's service revealed that

2.1 The satisfaction to the service provision of the customer with different sex was statistically different at the significance level of .05 and the hypothesis was accepted. From all aspects, it was found that the customer with different sex satisfied with service provision, physical environment and public relations were statistically different at the significance level of .01 and the hypothesis was accepted. In the staff aspect, there was no statistically significant difference and the result was not related to the hypothesis. It was found that male customer was satisfied with the service provision rather than female customer.

2.2 The customer differed from the educational background satisfied with all service provision aspects was statistically significantly different at .01 and it was found that the result was related to the hypothesis. In terms of subaspects, it was found that the different educational background related to the satisfaction of staff, service provision, physical environment and public relations was different at the significance level of .01 and the result of data analysis related to the hypothesis. The customer with degree level or higher had satisfaction to service provision higher than the undergraduate customer.

2.3 The customer with different occupation had the satisfaction of all aspects with no statistical difference at the significant level and the result of data

analysis was not related to the hypothesis. According to the aspects, the customer with different occupation had the satisfaction to staff, service provision, physical environment and public relations with no statistical difference at the significant level and the data analysis was not related to the hypothesis.

2.4 The customer with different amount of salary had the satisfaction to all service provision aspect with statistical difference at the significant level of .01 and the result of analyzing data was related to the hypothesis. According to the aspects, the customer who had different amount of salary was satisfied with staff, service provision, physical environment and public relations with statistical difference at the significant level of .01 and the result of the research was related to the hypothesis. According to the match pairs, it was found that the customer with salary of 20,000 baht or higher had more satisfaction to staff, service provision, physical environment and public relations than the customer with salary of 10,000 baht or lower and about 10,001 – 20,000 baht.

2.5 The customer with different length of customer status had the satisfaction in servicing with statistical difference at the significance level of .01 and the result of data analysis was related to the hypothesis. In terms of the aspect, the customer with different length had the satisfaction to staff, service provision, physical environment and public relations with difference at the significant level of 0.1 and the data analysis was related to the hypothesis. According to match pairs, it was found that the customer with the length of 6 years up had the highest satisfaction in staff, service provision, physical environment and public relations among those of 2 years, less than 2 years and about 3-5 years.

2.6 The customer using the different type of bank's service was satisfied with the service and it had no different at the significant level and the result of the analysis was not related to the hypothesis. According to the aspects, it was found that the customer using different type of bank's service had the satisfaction to staff with statistically significant difference at .01 and the analysis was related to the hypothesis. In terms of

service provision, physical environment and public relations were not statistically different at the significant level and the result was not related to the hypothesis. The customer who was under the service of deposit had more satisfaction than the ones of credit.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชุศรี วงศ์รัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย, รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้ กรุณาตรวจสอบ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย และรองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ ที่ได้เป็นคณะกรรมการสอบ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง และให้ข้อเสนอแนะสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาท่ายาง ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองใช้เครื่องมือ และสาขาเพชรบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง และได้รับความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ พี่ๆ และครูอาจารย์ทุกท่านที่เมตตาให้การอบรมสั่งสอนให้ความรู้ ตลอดจนได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดมา และขอขอบพระคุณครอบครัวเฮงภูเจริญที่สนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่า และประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอน ชี้นำทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และท้ายที่สุดขอมอบคุณค่าความสำเร็จ ให้กับตนเองที่มีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้

บุษบง กุญแจนาค

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติการก่อตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.).....	8
ทุนดำเนินงานของ ธ.ก.ส.....	9
นโยบายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.....	9
ประเภทของบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.).....	10
ประเภทของบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี.....	10
ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	13
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	24
งานวิจัยต่างประเทศ.....	23
งานวิจัยในประเทศ.....	25
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	30
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	30
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	33

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	58
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	59
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การอภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	66
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก.....	73
ภาคผนวก ข.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า.....	36
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวมและรายด้าน.....	38
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในด้านพนักงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	38
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในด้านบริการทั่วไป จำแนกตามรายชื่อ.....	39
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายชื่อ.....	40
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายชื่อ.....	41
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	42
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	42
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	43
10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	45
11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า โดยรวมและรายด้าน.....	46
12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	47

[illegible]

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เศรษฐกิจโลกในปี 2544 มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจของทุกกลุ่มประเทศ โดยเฉพาะการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของสหรัฐอเมริกา ยุโรป และการฟื้นตัวของประเทศในแถบภูมิภาคเอเชีย ละตินอเมริกาและประเทศในแถบตะวันออกกลาง

เศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2544 มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 4.3 ซึ่งไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมามากนัก โดยการขยายตัวเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวจากภาคส่งออก และการดำเนินนโยบายการเงินการคลังแบบผ่อนคลายของรัฐบาล แต่ความต้องการอุปโภคบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชนชะลอตัวลงในช่วงครึ่งหลังของปี เนื่องจาก รายได้ภาคการเกษตรลดลง เนื่องจาก ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ แต่ภาวะต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้น อัตราการว่างงานยังอยู่ในระดับสูง ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคยังไม่ดีนัก และระบบเศรษฐกิจยังคงมีกำลังการผลิตส่วนเกินเหลืออยู่มาก ตลาดการเงินยังมีสภาพคล่องอยู่ในระดับสูง

ภาคการเกษตรของไทยในปี 2544 ขยายตัวเพียงร้อยละ 2.2 เท่านั้น เนื่องจากราคาสินค้าเกษตรที่เกษตรกรขายได้ลดลง โดยเฉพาะราคาพืชผลและสัตว์น้ำ ส่งผลให้เกษตรกรลดการผลิต อีกทั้ง เกิดภัยธรรมชาติ ทำให้เกิดฝนตกหนัก และน้ำท่วมในหลายพื้นที่ของประเทศ ผลผลิตสาขาพืช เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 เนื่องจาก ผลผลิตพืชสำคัญหลายชนิดเพิ่มขึ้น เช่น ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง ยางพารา ผลไม้ ผัก และถั่วเหลือง ขณะที่พืชที่มีผลผลิตลดลง คือ อ้อย และปาล์มน้ำมัน เนื่องจาก ราคาไม่จูงใจในการขยายการผลิต ส่วนผลผลิตสาขาสัตว์เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 เนื่องจาก มีการผลิตสุกร น้านมดิบ และไก่เนื้อเพิ่มขึ้น เพราะราคาจูงใจให้เกิดการขยายการผลิต ส่วนการผลิตไก่เนื้อ ได้รับแรงกระตุ้นจากต่างประเทศ ราคาผลิตผลที่เกษตรกรขายได้โดยมวลรวมลดลงจากปีที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ 10.9 เนื่องจากผลิตผลหลักมีราคาต่ำลง มูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตรเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.4 เนื่องจาก ความต้องการนำเข้าสินค้าของประเทศคู่ค้าเพิ่มขึ้น (รายงานประจำปี ธ.ก.ส. 2544 : 10)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินของรัฐสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 เพื่อให้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาภาคชนบทโดยเน้นการเป็นแหล่งเงินทุนแก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกรทั่วประเทศ โดยเฉพาะแก่เกษตรกรรายย่อย และยังมีบทบาทสนับสนุนมาตรการต่างๆ ของรัฐบาลในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกรที่อาจเกิดจากราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำหรือจากภัยธรรมชาติ ปัจจุบัน ธ.ก.ส.ได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร จำนวน 154,344 ล้านบาท โดยมีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อทั้งสิ้น 5.12 ล้านครัวเรือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 90.67 ของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั่วประเทศ ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร เมื่อคิดเป็นเชิงปริมาณแล้วนับว่า ธ.ก.ส.ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สำหรับความช่วยเหลือในเชิงคุณภาพ โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกษตรกรมีการพัฒนาทักษะ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงมีภารกิจที่สำคัญในระดับชาติ ดังที่อดีตประธานกรรมการ ธ.ก.ส. คือ ศาสตราจารย์ ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ได้เคยกล่าวไว้เมื่อเดือนมีนาคม 2517 เปรียบเทียบความสำคัญระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยและ ธ.ก.ส. ว่า “ธ.ก.ส. มีความสำคัญระดับชาติ

เช่นกัน แต่เป็นการปฏิบัติงานในระดับจุลภาค เพราะเป็นการส่งเสริมเพื่อกระจายทุน กระจายรายได้ ในอันที่จะยกฐานะความเป็นอยู่ของเกษตรกร ซึ่งถือว่าเป็นคนจนให้มีฐานะที่ดีขึ้น" (วราเทพ รัตนากร, 2543:2)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นครัวเรือนหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือทางการเงินจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มาตลอดระยะเวลาเกือบ 40 ปี โดยนำเงินมาลงทุนเพื่อทำสวนผลไม้ บนเนื้อที่ 60 ไร่ ซึ่งทำให้ครอบครัวของผู้วิจัยมีรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยเฉพาะทำให้ผู้วิจัยและพี่ชายอีก 2 คน ได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีงานทำที่มั่นคง นอกจากนี้แล้ว ครอบครัวของผู้วิจัยสามารถซื้อที่ดินเพื่อขยายพื้นที่สวนผลไม้ออกไปได้อีกกว่า 40 ไร่ ซึ่งนับได้ว่า ธ.ก.ส.เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิต สามารถยกฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้วิจัยซึ่งเป็นเกษตรกร ให้มีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้ ผู้วิจัยตระหนักและเห็นความสำคัญในการกิจของ ธ.ก.ส. สาขาเพชรบุรี เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งนอกจากจะให้บริการทางการเงินเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพแก่เกษตรกรแล้ว ยังมีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนต่างๆ ของรัฐบาลด้วย เช่น นโยบายการพักชำระหนี้ หรือ ลดภาระหนี้ของเกษตรกรรายย่อย นโยบายกองทุนหมู่บ้าน นโยบายวิสาหกิจชุมชน นโยบาย 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ซึ่งนโยบายดังกล่าวล้วนส่งผลต่อการสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจในชุมชน และเป็นพื้นฐานสำคัญเพื่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ประกอบกับปัจจุบัน ธ.ก.ส. ถูกยกระดับขึ้นมาแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ในการระดมเงินฝากทุกประเภท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญในการขยายการให้บริการสินเชื่อด้วยผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสม ประหยัดต้นทุน และแข่งขันได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นภารกิจที่หนักและสำคัญมากของ ธ.ก.ส. โดยเฉพาะพนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาเพชรบุรี ซึ่งมีจำนวน 15 คน ต้องดูแลลูกค้าของธนาคารทั้งสิ้น จำนวน 28,324 คน เฉลี่ยพนักงาน 1 คน ต้องดูแลลูกค้าถึง 1,888 คน จึงเป็นสาเหตุทำให้ ธ.ก.ส. ไม่สามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจากการสัมภาษณ์เกษตรกร 30 คน สามารถสรุปปัญหาได้ว่า พนักงานผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย แต่ลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้ต้องรอนานมาก ลูกค้าส่วนใหญ่ของ ธ.ก.ส. มีการศึกษาน้อย จึงไม่ค่อยเข้าใจในนโยบายของรัฐที่พนักงานของ ธ.ก.ส. พยายามที่จะชี้แจง ซึ่งนโยบายดังกล่าวล้วนเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งสิ้น การพูด การฟัง การซักถาม จึงเป็นปัญหาทั้งสิ้น บางครั้งเกิดปากเสียงกันระหว่างพนักงานของธนาคารกับเกษตรกร ทำให้เกิดการขัดแย้งสะสม ส่งผลเสียต่อธนาคาร และเป็นบ่อเกิดให้การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐไม่ได้ผลตามเป้าหมาย

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี โดยจะเป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง ธ.ก.ส. กับเกษตรกร เพื่อให้ภารกิจที่สำคัญของ ธ.ก.ส. ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกษตรกรได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการมาใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

ทั้งนี้ ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานสาขาในความดูแลให้ประสบผลสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐ และเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขา และพนักงานสาขาเพชรบุรี ได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาให้ดีขึ้น ตลอดจนจะเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาอื่นๆ ได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานสาขาในความดูแลให้ประสบผลสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐ และเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาเพชรบุรี ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาให้ดีขึ้น ตลอดจนจะเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาอื่นๆ ได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อจะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1.ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านพนักงาน
- 1.2 ด้านบริการทั่วไป
- 1.3 ด้านอาคารสถานที่
- 1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

2.ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2544 จำนวนทั้งสิ้น 28,324 คน จำแนกเป็น ลูกค้าเงินฝาก 24,870 คน และลูกค้าสินเชื่อ 3,454 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้มาจากการเปิดตารางของดาร์วิน เฮนเดล ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) ตามประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ได้กลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวอย่างด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน

3.ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 วุฒิการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.3 อาชีพ

- 1) รับราชการ
- 2) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 3) รับจ้าง
- 4) เกษตรกร
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.1.4 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000.- บาท
- 2) ตั้งแต่ 10,001 – 20,000.- บาท
- 3) ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

3.1.5 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

- 1) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี
- 2) ตั้งแต่ 3 – 5 ปี
- 3) ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป

3.1.6 ประเภทที่ใช้บริการ

- 1) ด้านเงินฝาก
- 2) ด้านสินเชื่อ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านพนักงาน

3.2.2 ด้านบริการทั่วไป

3.2.3 ด้านอาคารสถานที่

3.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์ เฉพาะ

1.ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านพนักงาน หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อพนักงาน เกี่ยวกับ บุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง กริยามารยาท การมีอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการตอบข้อซักถามและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านบริการทั่วไป หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อความสะดวก เกี่ยวกับ การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ การใช้ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการ การติดตามเอาใจใส่งานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จำนวนพนักงานที่จัดไว้บริการลูกค้า การให้บริการตามคิวแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน เวลาเปิดและปิดทำการของธนาคาร การแจ้งระยะเวลาดำเนินการให้ลูกค้าทราบ ความถูกต้องในการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความสะดวกที่มารับบริการ มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย

1.3 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่ออาคารสถานที่ของสาขาธนาคารเกี่ยวกับ ท่าเลที่ตั้งของสาขามีความเหมาะสม อาคารสถานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย มีความสะอาดเรียบร้อย มีความกว้างขวาง มีการจัดตกแต่งภายในที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่ดี การจัดที่นั่งสำหรับการรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน มีห้องน้ำบริการที่สะอาด มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เกี่ยวกับ การแจ้งข่าวสารข้อมูลของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ไปสเตอร์ ป้ายผ้า บอร์ดข่าวสารของธนาคาร อย่างเหมาะสมเพียงพอ การได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ การบริการตอบข้อสงสัยและปัญหาของลูกค้า โดยผ่านพนักงานโดยตรง และโทรศัพท์

2.ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ

3.ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 59 ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

4.วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี คือ

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงสุดตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน จนถึงระดับอนุปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป หมายถึง ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงสุดตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

5.อาชีพ หมายถึง อาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขา เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี คือ

- 5.1 รับราชการ หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ
- 5.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนบริษัทจำกัด
- 5.3 รับจ้าง หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพในการรับจ้างทั่วไป
- 5.4 เกษตรกร หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพทำไร่ ทำสวน
- 5.5 อื่นๆ หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพนอกเหนือจาก ข้อ 5.1 – 5.4

6.รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี คือ

- 6.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000.- บาท หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 1.- บาท ถึง 10,000.- บาท
- 6.2 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000.- บาท หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001.- บาท ถึง 20,000.- บาท
- 6.3 ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป หมายถึง ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,001.- บาทขึ้นไป

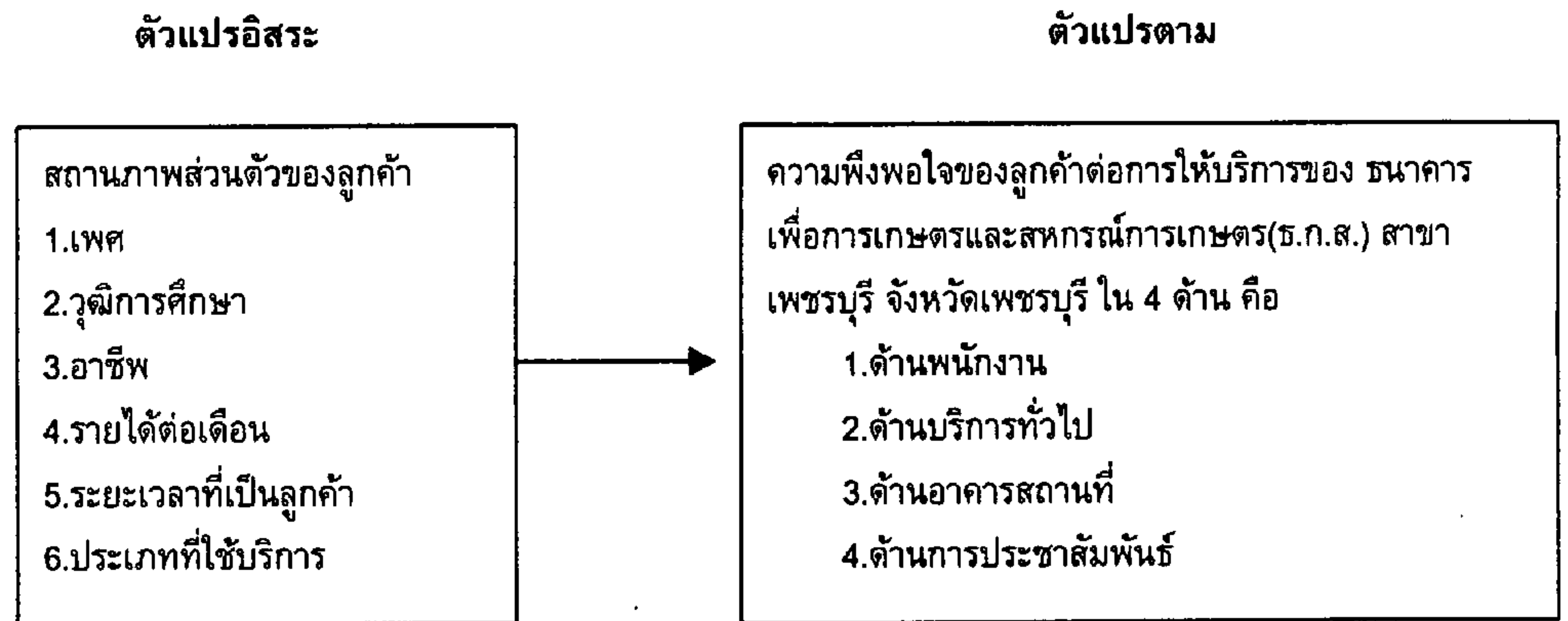
7.ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าได้มาติดต่อใช้บริการกับธนาคาร ตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน คือ

- 7.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าเข้ามาเป็นลูกค้า และใช้บริการกับธนาคาร มาตั้งแต่วันแรก ถึง 2 ปี
- 7.2 ตั้งแต่ 3 – 5 ปี หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าเข้ามาเป็นลูกค้า และใช้บริการกับธนาคาร ตั้งแต่ระยะเวลา 3 ปี ถึง 5 ปี
- 7.3 ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าเข้ามาเป็นลูกค้า และใช้บริการกับธนาคารตั้งแต่ระยะเวลา 6 ปี ขึ้นไป

8.ประเภทที่ใช้บริการ หมายถึง รูปแบบการบริการของธนาคารที่จัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ใน 2 ประเภท โดยคัดเลือกลูกค้าที่ใช้บริการไม่ซ้ำกัน คือ

- 8.1 ด้านเงินฝาก หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารในด้านเงินฝากเท่านั้น
- 8.2 ด้านสินเชื่อ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารในด้านสินเชื่อเท่านั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- 1.ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน
- 2.ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน
- 3.ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน
- 4.ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน
- 5.ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน
- 6.ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ใน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

- 1.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร
- 2.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

1.1 ประวัติการก่อตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)

เมื่อปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้ตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทย ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึงปี พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้

- 1.ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่มีอำนาจในการให้เงินกู้แก่เกษตรกรที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก
- 2.ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาคำขอกู้
- 3.ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับ แนะนำและยังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้ การดำเนินงานและองค์กรของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)ขึ้นเมื่อปี 2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรงและสถาบันเกษตรกร

ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีการจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะของการกระจายอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยแบ่งส่วนงานปฏิบัติการเป็นลำดับชั้น ดังนี้

- 1.ระดับฝ่าย จำนวน 14 ฝ่าย
- 2.ระดับกอง จำนวน 50 กอง
- 3.ระดับสาขา ประกอบด้วย
 - 3.1 สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด จำนวน 72 สำนักงาน
 - 3.2 ตลาดกลาง จำนวน 2 แห่ง
 - 3.3 สาขาขนาดใหญ่ จำนวน 437 สาขา
 - 3.4 สาขาขนาดเล็ก จำนวน 64 สาขา
 - 3.5 สาขาขนาดเล็กพิเศษ จำนวน 10 สาขา
 - 3.6 กองทุนธนาคารอิสลาม จำนวน 45 แห่ง

3.7 สาขาย่อย จำนวน 77 สาขา

3.8 หน่วยอำเภอ จำนวน 813 หน่วย

3.9 หน่วยบริการ จำนวน 27 แห่ง

ทั้งนี้ จำนวนพนักงานที่สำนักงานใหญ่มีจำนวน 1,481 คน พนักงานที่สำนักงานสาขาและที่ประจำหน่วยอำเภอมี จำนวน 11,273 คน

1.2 ทุนดำเนินงานของธ.ก.ส.

ณ 31 มีนาคม 2543 ธ.ก.ส.มีทุนดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 308,930 ล้านบาท จำแนกตามแหล่งเงิน ทุนดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. ส่วนของผู้ถือหุ้น ณ 31 มีนาคม 2543 มีจำนวน 22,468 ล้านบาท
2. ยอดเงินฝาก(ไม่รวมเงินฝากธนาคารพาณิชย์) ณ 31 มีนาคม 2543 มีจำนวน 214,742 ล้านบาท
3. เงินกู้ในประเทศและต่างประเทศ ณ 31 มีนาคม 2543 มีจำนวน 41,183 ล้านบาท จำแนกเป็นเงิน กู้ภายในประเทศ 2,793 ล้านบาท และเงินกู้จากต่างประเทศ 38,390 ล้านบาท
4. พันธบัตรเงินกู้ ณ 31 มีนาคม 2543 มีจำนวน 12,000 ล้านบาท
5. หนี้สินอื่นๆ ณ 31 มีนาคม 2543 มีจำนวน 18,537 ล้านบาท มีดังต่อไปนี้

5.1 เจ้าหนี้โครงการรัฐบาล	10,165	ล้านบาท
5.2 กองทุนบำเหน็จ	187	ล้านบาท
5.3 ดอกเบี้ยค้างจ่าย	1,304	ล้านบาท
5.4 หนี้สินอื่นๆ	6,881	ล้านบาท

1.3 รายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไรสุทธิ

1. รายได้ในรอบปีบัญชี 2543 มีจำนวน 21,024 ล้านบาท
2. ค่าใช้จ่ายในรอบปีบัญชี 2543 มีจำนวน 20,488 ล้านบาท
3. กำไรสุทธิในรอบปีบัญชี 2543 มีจำนวน 536 ล้านบาท

1.4 นโยบายการดำเนินงานของธ.ก.ส.

1. สนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการพักชำระหนี้ และลดภาระหนี้ให้กับเกษตรกรลูกค้ารายย่อยเป็นเวลา 3 ปี เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกรอย่างเร่งด่วนร่วมกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดวางระบบการฟื้นฟู และให้ความช่วยเหลือการปรับโครงสร้างการผลิตของเกษตรกรอย่างครบวงจร จนสามารถกลับมาเป็นลูกค้าที่ดีได้

2. มุ่งให้บริการสินเชื่อภาคเกษตรเพื่อช่วยเหลือในด้านการผลิต และการตลาดอย่างมีคุณภาพ และขยายการให้สินเชื่อในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจชนบท เพื่อเพิ่มรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรเท่าที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง รวมทั้งทำหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการแทรกแซงราคาและรับจำนำผลิตผลการเกษตรจากเกษตรกร

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการระดมเงินออมระยะยาว เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญในการขยายการให้บริการ สินเชื่อด้วยผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสม ประหยัดต้นทุน และแข่งขันได้

4.พัฒนาและเพิ่มการให้บริการด้านการธนาคารและบริการอื่นๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งการเพิ่มรายได้จากการให้บริการที่หลากหลาย โดยการบริหารต้นทุนต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5.รักษาสถานะความมั่นคงทางด้านการเงินตามข้อกำหนดของกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้ง บริหารการเงินอย่างโปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานะองค์กร เกษตรกรลูกค้า และพนักงาน

6.วางแผนทางเพื่อเพิ่มพันธกิจระยะยาวให้เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท เสริมภารกิจปัจจุบันที่มุ่งเน้นการเป็นสถาบันการเงินระยะสั้นเพื่อเกษตรกร

7.บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งคุณภาพและคุณธรรม โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และทันสมัย

8.เสริมสร้างการเป็นธนาคารที่มีส่วนร่วมในการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมกับสังคมส่วนรวมของประเทศ

1.5 ประเภทของบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)

1.ด้านสินเชื่อ จำแนกตามประเภทเงินกู้

- 1.1 เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต
- 1.2 เงินกูระหว่างรอการขายผลิตผล
- 1.3 เงินกู้ระยะปานกลาง
- 1.4 เงินกู้เครดิตเงินสด
- 1.5 เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม
- 1.6 เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร
- 1.7 เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร
- 1.8 เงินกู้ในรูปโครงการ
- 1.9 เงินกู้เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

2.ด้านเงินฝาก

- 2.1 เงินฝากกระแสรายวัน
- 2.2 เงินฝากออมทรัพย์
- 2.3 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- 2.4 เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
- 2.5 เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน
- 2.6 เงินฝากประจำ
- 2.7 บริการเสริมเงินฝาก
 - 2.7.1 บริการฌาปนกิจสงเคราะห์
 - 2.7.2 บริการบัตรประกันสุขภาพ
 - 2.7.3 บริการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล
 - 2.7.4 บริการส่งเสริมให้ชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญที่นครเมกกะ

1.6 ประเภทของบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา เพชรบุรี

1.ด้านสินเชื่อ จำแนกตามประเภทเงินกู้

- 1.1 เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต
- 1.2 เงินกู้ระหว่างรอการขายผลิตผล
- 1.3 เงินกู้ระยะปานกลาง
- 1.4 เงินกู้เครดิตเงินสด
- 1.5 เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม
- 1.6 เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร
- 1.7 เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร
- 1.8 เงินกู้ในรูปโครงการ
- 1.9 เงินกู้เพื่อรักษาสินแวดล้อม

2.ด้านเงินฝาก

- 2.1 เงินฝากกระแสรายวัน
- 2.2 เงินฝากออมทรัพย์
- 2.3 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- 2.4 เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
- 2.5 เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน
- 2.6 เงินฝากประจำ
- 2.7 บริการเสริมเงินฝาก
 - 2.7.1 บริการฌาปนกิจสงเคราะห์
 - 2.7.2 บริการบัตรประกันสุขภาพ
 - 2.7.3 บริการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล
 - 2.7.4 บริการส่งเสริมให้ชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญที่นครเมกกะ

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Chaplin(1968:437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

Shelly(1975:36) ได้ศึกษา ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทาง

ลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร(Resources) หรือ สิ่งเร้า(Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Morse(1955:27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

Wallerstein(1971:256) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจขึ้น

Good(1973: 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นคุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

Wolman(1973:6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก(Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goal) ความต้องการ(Wants) หรือ แรงจูงใจ(Motivation)

Tiffin McCormic(1965:30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน(Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ(Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วิมลสนธิ ทรยางกูร (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เห็นด้วย

หลุย จำปาเทศ (2538 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

ประนอม แสงจันทร์ (2529 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลที่ได้ประเมินสิ่งเร้านั้นแล้ว

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของบุคคล เพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ

ทรงสมร คชเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า และปรากฏออกมาทางพฤติกรรมว่า รู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ ประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

สมชาติ กิจบรรยง (2536 : 15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร และการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กร ธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การบริการสำหรับพนักงานช่าง และทักษะ ในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการดังนี้

1.การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ดังนี้

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และความต้องการจากลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟังคือ ตั้งใจและพร้อมที่จะ แก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือ

1.2 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้

“สวัสดีครับ มีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ”

“สวัสดีค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ”

“เชิญตามสบายนะคะ หากสงสัยสามารถสอบถามพนักงานได้นะครับ”

1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถ ต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หยุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการนั้นหมายถึงความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกจากภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้ม ให้เรา พยักหน้าให้เร ะ ฯลฯ

1.4 สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าชนิด ประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยการอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น การ คาดหวังถึงสิ่งที่ลูกค้าชอบทานอาหาร โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือ ภัตตาคาร และต่อไปนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทุกๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรจะเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้

1.4.1 ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี

1.4.2 ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ

1.4.3 อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น

1.4.4 ต้องการความสะดวกในการได้รับบริการ

1.4.5 ชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

1.4.6 ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ

1.4.7 ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้

- 1.4.8 ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
- 1.4.9 ชอบที่อยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัย และเป็นระเบียบ
- 1.4.10 ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่าย และทันเวลา
- 1.4.11 ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็น ได้มีโอกาสระบายความอัดอั้น

2.การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาพูด การติดต่อทางคำพูดที่ดี จึงขอแนะนำหลักในการปฏิบัติดังนี้

- 2.1 ให้ใช้คำสุภาพ คือ ให้ฝึกใช้คำสุภาพจนเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น
- 2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า หรือต่อหน้าแขก
- 2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับลูกค้า
- 2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าลูกค้า
- 2.5 หน้าทีการบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด
- 2.6 อย่าตอบห้วนๆ กับลูกค้า หรือตอบว่า"ผมไม่ทราบว่าจะตอบคุณได้"
- 2.7 อย่าทะเลาะกับลูกค้า
- 2.8 อย่าหัวเราะเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา
- 2.9 จงมองหน้าลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
- 2.10 พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดออกนอกเรื่องราว
- 2.11 พูดจาภาษาเดียวกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย
- 2.12 คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง
- 2.13 พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
- 2.14 ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน
- 2.15 เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูดและผู้มาติดต่อ
- 2.16 ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา
- 2.17 ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น การเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ
- 2.18 พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่า ผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง
- 2.19 ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล
- 2.20 ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น
- 2.21 การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

การแสดงออก	ลักษณะที่ควรแสดง	ลักษณะที่ไม่ควรแสดง
1.ทางใบหน้า (สีหน้า จมูก แหวดตา)	- ใบหน้ายิ้มแย้ม เมตตา - มีสายตาที่เป็นมิตร	- หน้าตาบึ้งตึง เจยเมย - สายตาดูถูกเหยียดหยาม - ย่นจมูกแสดงอาการรังเกียจ
2.ทางเสียง (น้ำเสียง หางเสียง)	- น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน - น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน	- น้ำเสียงแสดงความไม่เป็นมิตร
3.ท่าทางและการแสดงออก (ท่าหนึ่ง ทำอื่น)	- กระตือรือร้นที่จะให้บริการ - กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา - มีท่าทางของความเป็นมิตร	- ท่าทางเหนียวหนำยหรือแสดงความดุดัน - แสดงความรำคาญ ไม่สนใจให้บริการ/ แสดงความก้าวร้าว
4.ทางการแต่งกาย	- เหมาะสมกับหน้าที่และกาลเทศะ - สุภาพ เรียบร้อย สมวัย - เครื่องแต่งกายสะอาด - ร่างกายมีความสะอาด	- ไม่เหมาะสม ขัดกับลักษณะงาน - ไม่สุภาพ ไม่สมวัย - สกปรก รกรุงรัง ไม่น่ามอง - ปล่อยให้ร่างกายสกปรก
5.สภาพแวดล้อมรอบตัวเรา	- จัดสถานที่ที่แสดงถึงการต้อนรับ (นำติดต่อ มีลักษณะเปิด) - มีคำแนะนำการติดต่อ - มีที่พักให้อรอในขณะติดต่อ - มีผู้ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ - มีบรรยากาศที่น่ารื่นรมย์ สว่าง สะอาด ไม่อึดอัด	- จัดสถานที่ปิดกั้นผู้มารับบริการ (มีโต๊ะ ตู้ ขวางกัน ปิดประตูทึบ) - ไม่มีคำแนะนำในการติดต่อ - ไม่มีลูกศรชี้แนวทาง - ไม่มีที่พักให้อรอในขณะติดต่อ - ไม่มีประชาสัมพันธ์และผู้ต้อนรับ - บรรยากาศอึดอัด ทับ ไม่น่ารื่นรมย์

3.ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงออกที่ดี คือ การมีกิจกรรมมารยาทที่งดงาม ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

3.1 การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรง แข็งขัน แต่ไม่แข็งกระด้าง รู้จักไปลา มาไหว้

3.2 การรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงานด้านบริการ อย่าอารมณ์เสื่อง่าย ไม่เป็นคนชี้หงุดหงิด

3.3 ระวังรักษาทาง ไม่ว่าจะเป็น การลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการระมัดระวัง และมีการสำรวจรักษาทางไว้พอสมควร

3.4 ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจ และร่างกายค่อนข้างสูง

3.5 ยอมรับคำตำหนิตาม จงถือคติว่า การติ หรือการตำหนิ เป็นการกระทำหรือการติเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดเพื่อการพัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

3.6 จงตั้งใจฟังลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดคอ อย่าขัดจังหวะ

3.7 การกล่าวขอภัย ให้ชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3.8 ขอบคุณลูกค้า ในโอกาสอันควร

การแสดงออกที่ไม่ควรทำ คือ เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างลูกค้า การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากลูกค้า ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล กระเช้าเหวี่ยงโยกลูกค้า หรือเล่นกับเพื่อนๆ ต่อหน้าลูกค้า ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าลูกค้า หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับลูกค้า และไม่ควรสบุหรือต่อหน้าลูกค้า

4.การมีความรับผิดชอบ สูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

4.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป

4.2 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงาน และที่บริการให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย

4.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิด กวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาด รวมถึง การมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าพอเพียง ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในสภาพที่ดี

4.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ให้บริการ

4.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงาน สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

5.ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย ดังนั้น สิ่งที่คุณให้บริการควรทราบ คือ

5.1 รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ

5.2 รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้ง รู้จักผู้บริการ

5.3 รู้จักข่าวสารข้อมูลดี

5.4 แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า

5.5 จำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้

5.6 รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการอะไร

5.7 พัฒนานอนอยู่เสมอ

6.การมีความน่าเชื่อถือ คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาอยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้น คุณสมบัติที่ดีของผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

6.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานกำหนด

6.2 เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน ชอบบริการผู้อื่น

6.3 มีชีวิตชีวา มีกิจกรรมารยาท และวาจาอ่อนน้อม

6.4 มีไหวพริบ มีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี

6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักงาน พากเพียร ตั้งใจ ปรับปรุงและพัฒนาเสมอ

6.6 เป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

6.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ

6.8 แสดงความกระตือรือร้นและความมีน้ำใจ

6.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ

6.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

7.ความน่าไว้วางใจ ซึ่งมีข้อแนะนำที่เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ ดังนี้

7.1 การให้ความสนใจในตัวลูกค้า

7.2 การมีความจริงใจที่จะช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้บริการ

7.3 การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทาง

7.4 รักษาความลับของลูกค้า มีจรรยาบรรณในการทำงาน

7.5 ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง

7.6 รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา

7.7 ใช้สูตร 5 ย. เพื่อการบริการที่ดีเสริม ดังนี้

7.7.1 เยี่ยมเยียน สอบถาม ห่วงใย ทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ ผ่านบุคคล

7.7.2 ยืดหยุ่น ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดจนเกินไป อยู่ในความเหมาะสม

7.7.3 ยิ้มแย้ม ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

7.7.4 ยกย่อง ให้เกียรติลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ

7.7.5 ยืนหยัด ที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ดูแลร่างกายให้แข็งแรง สมบูรณ์ อยู่เสมอ ซึ่งจิตวิทยาที่ช่วยให้เป็นผู้บริการที่มีความสุข

8.1 เข้าใจตนเอง และเปิดโอกาสให้ตนเองแสดงความรู้ ความสามารถออกมาเต็มที่

8.2 ยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นในทางที่ดี รู้ขีดความสามารถของตนเองและผู้อื่น

8.3 รู้จักสร้างตนเองให้เป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์

8.4 พัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสม

8.5 มีการปรับตัวเพื่อสุขภาพจิตที่ดี

สุทธิ ปันมา (2535 : 9) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา ภาพสินธุ์ ใน 5 ด้าน คือ

- 1.ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- 2.ด้านสถานที่ประกอบการ
- 3.ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 4.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 5.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ให้แนวคิดหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

ปรัชญา เวสารัชต์ (2538 : 28) ได้จำแนกองค์ประกอบ หรือ สาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิด จากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไป ทางเจ้าหน้าที่องค์กร และองค์กรเอง

กรรณิการ์ จันทรแก้ว (2538 : 30) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารของ ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนเราทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแ่ง มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา(Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติ งานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuos Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการประเมิณงาน

เสรี วงศ์มณฑา (2536 : 86-88) ให้แนวคิดว่าการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจที่จะรับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค แล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้เข้าไปในการทำธุรกิจ

1.อย่ามองข้ามเรื่องเล็กน้อย ไม่ว่าจะเป็นการตรงต่อเวลาของคนที่ไปรับลูกค้า การแต่งตัวของเด็กส่งของ พนักงานแม่บ้านที่บริการเครื่องดื่มให้ลูกค้าในสำนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์ที่พูดเป็น และ ยามที่เข้าใจหน้าที่ของงานไกล่ไกลกว่าการดูแลของไม่ให้หายเท่านั้น

2.การแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยไม่คิดว่าเป็นเรื่องจุกจิก ลูกค้ามักพอใจเมื่อพบว่า ปัญหาของเขาได้รับความสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจ และไม่มองว่าเขาเป็นคนจุกจิกเจ้าปัญหา

3.การรับผิดชอบปัญหาลูกค้าด้วยความจริงใจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาอยากพูด อยากระบาย อยากบ่น ต้องให้โอกาสเขาพูด แล้วควรฟังด้วยความใส่ใจ และยินดีให้คำอธิบาย และพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษ เมื่อปัญหาเกิดจากความผิดของเราจริงๆ

4.การสร้างความประทับใจที่มีอาจจะลืมได้ลง การจำชื่อลูกค้าได้ การแสดงความพยายามที่จะช่วยเพื่อการแสดงความกระตือรือร้นที่จะใส่ใจในปัญหาของลูกค้า ที่จะช่วยเหลือลูกค้า คือ การสร้างความประทับใจ

5.การเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าแล้วพยายามตอบสนอง การที่จะบริการดีได้ คือ คนที่ภูมิใจลูกค้าเป็นอย่างดี การรู้ความคาดหวังของลูกค้าย่อมทำให้เราตอบสนองได้ดีกว่า

6.การมุ่งมั่นที่จะเน้นคุณภาพ การให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสินค้า หรือการติดต่อพูดคุยกัน การส่งของ การแนะนำ ถ้าหากทุกอย่างทำไปด้วยคุณภาพที่พิถีพิถัน ะมัดระวังย่อมสร้างความประทับใจได้

7.การทำให้ลูกค้าเกิดความภูมิใจในตัวเอง คนเราย่อมอยากมีความภูมิใจ ไม่อยากให้ใครดูถูก เมื่อใดก็ตามที่การปฏิบัติของเขาแสดงว่าเรายกย่องลูกค้า พวกเขาก็จะเกิดความภูมิใจที่ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องจากเรา แล้วเราก็จะเป็นผู้มีเสน่ห์ที่ลูกค้าพอใจอย่างต่อเนื่อง

8.การปรับปรุงอยู่เสมอ ลูกค้าย่อมพอใจในการพัฒนาของเขา การติดต่อกับเราในครั้งหลังๆ ควรจะดีขึ้นกว่าครั้งก่อนๆ จะเป็นการแสดงว่าเราเข้าใจความคาดหวังของเขามากขึ้น ไม่ใช่ว่าติดตอนแรกๆ แล้วค่อยๆ เลวลง

9.การยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่จะทำให้บริการของเราดีขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เครื่องทุนแรงต่างๆ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้มีขึ้นแล้ว และถ้านำมาใช้จะทำให้เราบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น ถูกต้องขึ้น สะดวกขึ้น ก็ควรที่จะลงทุนเพื่อให้เห็นว่าเราตั้งใจพัฒนา

10.การทำงานแข่งขันกับเวลา สมัยใหม่มนุษย์มีเวลาน้อยลง เวลาของคนเรามีค่ามากขึ้น ยิ่งบริการได้รวดเร็วทันใจเท่าใด ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น เพราะนั่น หมายถึงเวลาของเขาจะได้เพิ่มคุณค่าขึ้นอีก

11.การตอบสนองรูปแบบการปฏิบัติสมัยใหม่ของผู้บริโภค คือ การทำงานรวดเร็ว ยืดหยุ่น (เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนพิเศษ) ให้คุณค่าแก่ผู้บริโภคให้เขารู้สึกว่าความพยายามไต่บันไดสังคมของเขาได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ

- 12.การให้การรับประกันด้วยความกล้าและเชื่อมั่น เมื่อสินค้าของเราดีจริงเพิ่มจำนวนปี เพิ่มผลประโยชน์ ลดเงื่อนไขในทางรับประกันแบบสุดๆ กันไปเลย ถ้าสินค้าของเราดีจริง ตรงนี้ไม่ถือเป็นค่าใช้จ่าย แต่จะเป็นหนทางของการสร้างความมั่นใจ

13.การมีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าเกิดความโกรธ สังเกตอาการ และคำพูดของลูกค้า ต้องระมัดระวังอย่าให้ลูกค้าไม่พอใจการติดต่อกับเรา ควรปรับถ้อยคำและท่าทีอยู่เสมอ เมื่อสังเกตเห็นความไม่พอใจของลูกค้า

14.การใส่ใจของผู้บริการ การบริการจะดีไม่ดีถ้าผู้บริหารไม่เล่นด้วย ผู้บริหารต้อง เข้าใจและพร้อมที่จะลงทุนทางด้านเทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรที่อยู่ด้านหน้าในการเผชิญกับลูกค้า

15.การพัฒนาแนวทาง บุคลากรทุกคนที่ต้องเผชิญกับลูกค้า คือ แนวทาง ไม่ว่า พนักงานต้อนรับ ยามหน้าประตู ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายส่งของ ฝ่ายซ่อมบำรุง หรือพนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเหล่านี้ต้องได้รับการพัฒนาทางด้านบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และวิญญานบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ เพื่อให้ด้านหน้าเหล่านี้ เอาชนะใจผู้บริโภคให้ได้

สรุป ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1.ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow's

มาสโลว์(Maslow.1970:35-46) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวคิดที่ว่า การจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า "Hierarchy of Needs" ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพอยู่ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ดังนั้น เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้มาสนองตอบความต้องการของตนเอง อยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไป การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับขู่เข็ญจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

1.3 ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของผู้อื่น มีความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem of Status Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า เป็นที่ยอมรับยกย่องจากผู้อื่น รวมถึง ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่สรรเสริญ นับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปในสังคม

1.5 ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง และพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตามศักยภาพของตน (Self –Actualisation or Self realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเอง รู้สภาพที่แท้จริงของตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ขั้น ได้รับการตอบสนองแล้ว

2.ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland

วราพรรณ สันทสันะโชค (2540 : 16) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับพลังที่มีอยู่ภายในบุคคล คือ แรงจูงใจที่ได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง McClelland ได้ทำการวิจัยและพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักอาชีพอื่นๆ ได้รับแรงจูงใจสูงกว่าระดับธรรมดา นักธุรกิจที่แรงจูงใจและประสบความสำเร็จ ไม่เพียงแต่ต้องการกำไรเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการสูงเพื่อผลสำเร็จ แต่กำไรอาจเป็นเพียงเครื่องวัดว่าการปฏิบัติงานปฏิบัติได้ดียังไง McClelland ได้แนะนำบุคคลที่มีความต้องการสูงในการที่ได้รับความสำเร็จต้องประกอบด้วยลักษณะบางประการ ที่ทำให้เขาทำงานดีกว่าในบางโอกาส และดีกว่าคนอื่น ลักษณะที่ทำให้ได้รับความสำเร็จมีดังนี้

- 2.1 เขาชอบงานที่เขาสามารถรับผิดชอบตนเอง
- 2.2 เขาตั้งเป้าหมายที่จะทำงานและเสี่ยงโดยวิธีคำนวณได้
- 2.3 เขาต้องการการตรวจสอบเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของเขา
- 2.4 เขาต้องการเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ

แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อพวกเขา โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า ถ้าหากบุคคลไม่มีความรับผิดชอบด้วยตนเองแล้ว จะได้รับความพอใจน้อยต่อการได้รับความสำเร็จและเป้าหมายที่ได้รับ โดยการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างยาก แต่เขาก็พยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จเพื่อตัวของเขา แต่ถ้าเขาทำงานง่าย และได้รับความสำเร็จ เขาจะได้รับความพอใจเพียงนิดหน่อยเท่านั้น โดยการทำงานที่ยากลำบากเท่านั้น จึงจะถือว่าได้รับความสำเร็จ ถ้าหากปราศจากการทบทวนตรวจสอบดูแล้ว เขาก็จะไม่รู้ว่างานที่เขาไปนั้นผิดหรือถูก เพราะฉะนั้น เขาชอบที่จะทำงานที่ดีที่สุด คือ สามารถตรวจสอบได้ ว่า นักธุรกิจที่ได้รับความสำเร็จไม่ได้สนใจต่อกำไร เพื่อตนเองเท่านั้น แต่เป็นเครื่องวัดความสำเร็จ โดยนิยมชมชอบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อพวกเขา

3.ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

Herzberg(1959:60-63) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่าเงิน ไม่ใช่เป็นปัจจัยที่สำคัญเพียงปัจจัยเดียวที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากจะทำงาน เขาได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกชอบหรือมีความสุขในการทำงาน และองค์ประกอบที่มี

ความสัมพันธ์กับความรู้สึกเป็นทุกข์ในการทำงาน ซึ่งเขาเชื่อว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้น่าจะเกิดจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน และเขาได้แบ่งองค์ประกอบเหล่านั้นออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1 ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจำจน เป็นสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ ในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตหรือขีดความสามารถในการทำงานของคนงาน แต่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวประกอบที่ป้องกันการสูญเสีย ในการปฏิบัติงานของคนงาน ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจำจนไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนภายในองค์การ แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยจำจน ได้แก่

- 3.1.1 นโยบายของบริษัท และการบริหาร
- 3.1.2 การบังคับบัญชา
- 3.1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 3.1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.5 เงินเดือน
- 3.1.6 ความมั่นคงในงานที่ทำ
- 3.1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3.1.9 ชีวิตส่วนตัว

3.2 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ หรือเป็นปัจจัยกระตุ้นจูงใจให้คนทำงาน ปัจจัยนี้จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ จะเป็นตัวจูงใจให้คนเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 3.2.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ
- 3.2.2 การได้รับการยกย่องชมเชย
- 3.2.3 ความก้าวหน้า
- 3.2.4 ลักษณะของงาน
- 3.2.5 ความรับผิดชอบ

4.ทฤษฎีแรงจูงใจของ McGregor

วราพรรณ สันทาสะโชค (2540 : 16-17) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจว่ามีอยู่ 2 วิธี คือ แรงจูงใจภายในที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการของเขา ความปรารถนา และความอยากอื่นๆ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจจากภายนอก คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายของบริษัท การยอมรับ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นสภาวะที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ผู้จัดการมีความเข้าใจเกี่ยวกับ ธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ และได้ตั้งทฤษฎีธรรมชาติของคนออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ทฤษฎี X มีลักษณะดังนี้

- 4.1.1 ตามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีก หรืออยู่เฉยๆ
- 4.1.2 เพราะนิสัยคนไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม หนะแนว และมีบทลงโทษไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ
- 4.1.3 คนทั่วๆ ไป ชอบมีผู้นำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แทนไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

4.2 ทฤษฎี Y นั้น McGregor ให้ข้อสันนิษฐานว่าจะเพิ่มแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความ ต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทฤษฎี Y มีดังนี้

4.2.1 การใช้พลังทางกายและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่น และการพักผ่อน

4.2.2 การควบคุมภายนอกและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายาม เพื่อบรรลุ เป้าหมายขององค์การ

4.2.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้น ทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ

4.2.4 สภาพของคนต่างๆ ไป เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้น เท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย

4.2.5 ประสิทธิภาพ เกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไข ปัญหาองค์การจะต้องเปิดเผยกว้างขวาง ไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน

4.2.6 ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญา ของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

5.ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Sigmund Freud

อาร์ พันทน์มณี (2541:10) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการทำงานของโครงสร้างของ จิต 3 ระบบ คือ Id Ego Superego ถ้าจิต 3 ระบบ ทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงออกมาอย่าง เหมาะสม บุคคลจะมีสุขภาพจิตดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตน แต่ถ้าโครงสร้าง จิตทั้ง 3 ระบบ ทำงานไม่สอดคล้องกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

6.ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ของ Carl Jung

อาร์ พันทน์มณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า นอกจากภาวะจิตไร้สำนึกของบุคคลแล้ว มนุษย์ยังจะมี ภาวะจิตไร้สำนึกรวม ซึ่งหมายถึง ความทรงจำที่มนุษย์ได้สะสมมาตลอดระยะเวลาอันยาวนาน เรียกว่า อาร์คีไทป์ (Archetypes) ซึ่งเป็นผลสะท้อนของความรู้และความฉลาด ซึ่งบุคคลได้รับมาจากบรรพบุรุษ

7. ทฤษฎีจิตวิทยาส่วนบุคคลของ Alfred Adler

อาร์ พันทน์มณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จที่จะ บรรลุศักยภาพแห่งตน แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในหลายด้าน จึงทำให้บางคนบรรลุเป้าหมายสูง สุดในชีวิต ภูมิใจ มีบุคลิกภาพที่ดีและมั่นคง แต่บางคนไม่ประสบผลสำเร็จในชีวิต หรือน้อยกว่าที่คิดไว้ มักเกิด รู้สึกมีปมด้อย ท้อแท้ใจ บุคลิกภาพไม่ดี ขาดความมั่นคง

8. ทฤษฎีลักษณะนิสัยของ Allport Gordon

อาร์ พันทน์มณี (2541 : 10) ได้กล่าวว่า ไม่มีอะไรที่จะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของบุคคลได้ดีเท่า กับลักษณะนิสัย การทำงานของลักษณะนิสัยที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นตัวกำหนดแนวโน้มในการตอบสนอง และสิ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมที่จะกระทำต่อมาของบุคคล

9. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Sullivan

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

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจและความต้องการที่แตกต่างกันออกไป และเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด อีกทั้ง บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล ล้วนมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันและลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัยแตกต่างกัน จึงมีความละเอียดอ่อนมาก เนื่องจาก เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ ถ้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาคารจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และคำนึงถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวให้มาก และพยายามสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

เบรน (1979 : 123) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากรการบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ไต่กลับที่ดิน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจาก ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการนั้นมีน้อย เพราะจากการวิจัยด้านสาธารณมติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐบาล

การ์เบรียล อัลมอนต์ และซิดนีย์ เวอร์บาร์ (1980 : 121) ได้ศึกษาเรื่อง "The Civil Culture" โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

อะเดย์ และ แอนเดอร์สัน (1970 : 99) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ.1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายโดยชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ดังนี้

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการ (Convenience)
- 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination)
- 3.ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 4.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)

5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care)

6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – of - Pocket Cost)

3.2 งานวิจัยในประเทศ

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

นาวิ ชีระชาญณรงค์(2522:121) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่างๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ บางอย่างก่อความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก การวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าวยังปรากฏว่า สิ่งจูงใจที่ผู้ใช้บริการนิยมมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

สุทธิ บันมา(2535:54) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538:43) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างจะพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.377 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วน

เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้พบในการศึกษาในครั้งนี้ คือ อาชีพ ระดับการศึกษา ของผู้มาใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจผู้มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ เทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539 :62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ"พอใจ" และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับ พพอใจเช่นกันมีดังนี้

1.ด้านสถานที่มีองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใจ" โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าคนอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร

2.ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการรวม 5 ด้าน ปรากฏว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ"พอใจ" รวม 12 ด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ธนาคารมาใช้บริการ

3. ด้านสินเชื่อ มีองค์ประกอบของบริการรวม 7 ด้าน ทุกด้านผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใจ" โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

สำหรับองค์ประกอบของบริการที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของบริการแต่ละด้านมีดังนี้

1.ด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม

2.ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน ได้แก่

2.1 ด้านบริการฝากเงิน

2.2 ด้านบริการถอนเงิน

2.3 ด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ

3. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

สำหรับปัจจัยเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการ "ไม่พึงพอใจ" ของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1.ด้านสถานที่ที่มีปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจคือความไม่สะดวกจากบริการ

2.ด้านบริการฝาก,ถอน,โอน และชำระเงิน ปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ

2.1 ความเพียงพอของบริการ

2.2 ความล่าช้าของบริการ

2.3 ความไม่สะดวกของบริการ

3.ด้านสินเชื่อ ปัจจัยเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความล่าช้าในบริการ

ไมตรี วิไลกิจ(2539:59) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า

1.ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงานและการต้อนรับ(ค่าเฉลี่ย = 3.5524) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านพนักงานธนาคาร ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสถานที่ประกอบการ(ค่าเฉลี่ย = 3.5476) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านธนาคารจัดให้มีที่นั่งเพื่อให้ลูกค้ารอรับบริการได้สะดวกสบาย

ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความสะดวกที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.3352) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบการแจ้งการเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัด

2.ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝากไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

วราพรรณ สันทิสะโชค (2540 : 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไทย กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากผู้มาใช้บริการกับธนาคาร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จรัส มาศวรรณ (2538 : 20-25) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาโยธธ โดยศึกษาจากผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านความก้าวหน้าการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สุดจิต จันทรประทีน (2525 : 208-224) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัย และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนตัวความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 48) ศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนั้นและยังมีการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าไรก็ยังทำให้ประชาชนเกิดความพอใจมากเท่านั้น

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

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524 : 100) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้ง ค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 199) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามและหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษารวบรวมพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534 : 185-192) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารน้อยที่สุดเนื่องจาก ธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมา คือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขาสะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน A.T.M. นอกจากนี้ยังพบว่า สาเหตุที่ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจ หรือไม่เกิดความพึงพอใจ ในบริการของธนาคาร ได้แก่

1.การบริการล่าช้า ไม่สะดวกในการรับบริการ ลูกค้าที่เป็นเพศชาย จะมีปัญหาด้านนี้ ร้อยละ 92.90 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิง จะมีปัญหาด้านนี้ร้อยละ 52.70

2.พนักงานไม่สุภาพ เป็นปัญหาที่พบในลูกค้าเพศหญิงร้อยละ 31.60 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศชายจะไม่พบปัญหาดังกล่าว

3.ปัญหาจากเครื่องบริการเงินด่วน A.T.M ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีปัญหาร้อยละ 21.50 ส่วนเพศหญิงมีปัญหาร้อยละ 5.30

4.ปัญหาเกี่ยวกับธนาคารมีสาขาน้อยพบเฉพาะลูกค้าที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 5.30

5.ปัญหาอื่นๆ ซึ่งพบในลูกค้าที่เป็นเพศหญิง

วัลลภา ชายหาต (2530 : 28) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ

เรืองบุญ สิริธรรังศรี (2535 : 26) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

วิโรจน์ สัตยสัทธ์สกุล,พ.ด.ท. (2538 : 29) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือการศึกษาระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสิทธิภาพทางด้านอาชญากรรม และประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จรรยา ศิริพร(2537:44) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เนื่องจากสาเหตุสำคัญ 4 ด้าน คือ

- 1.ด้านความพร้อมของการบริการ
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว
- 3.ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4.ด้านค่ารักษาพยาบาล ระยะเวลาการเปิดบริการและพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างมากในด้านความเป็นธรรมในการบริการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 17-18) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลสำหรับความพอใจด้านบริการ พบว่า ความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการมีความแตกต่างออกไปในแต่ละบุคคล แต่ในส่วนรวมแล้วลูกค้ามีความพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการอยู่คล้ายกัน ซึ่งในส่วนที่คล้ายกันนั้นพอสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงทางธุรกิจ หมายความว่า การบริการที่สามารถทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงในทางธุรกิจน้อยลง อาจเป็นการบริการด้านการให้คำปรึกษา แนะนำในการดำเนินหรือทำธุรกิจ
2. การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ให้บริการ เช่น สนับสนุน ส่งเสริม สร้างขวัญ กำลังใจในการดำเนิน ธุรกิจ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์ต้องการยอมรับในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของผู้มาใช้บริการ
- 3.การได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาคจากการให้บริการ
- 4.ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยะวาจาสุภาพเรียบร้อยความกระตือรือร้น ในการบริการเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความตึงเครียด ในขณะที่ใช้บริการเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี
- 5.ความพอใจต่อสถานที่ให้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม ความสะอาด การบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย
- 6.ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ
- 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ มีดังนี้

1.ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2544 จำนวนทั้งสิ้น 28,324 คน จำแนกเป็นลูกค้าเงินฝาก 24,870 คน และลูกค้าสินเชื่อ 3,454 คน

2.กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ สุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยการเปิดตารางของ ดาร์วิน เฮนเดล ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากจำนวนประชากรข้างต้น และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) ตามประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ได้กลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวอย่างด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน จำแนกตามตาราง

หน่วย : คน		
ประเภทของลูกค้า	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.ด้านเงินฝาก	24,870	200
2.ด้านสินเชื่อ	3,454	200
รวม	28,324	400

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความรู้สึกใน 5 ระดับ และกำหนดค่าน้ำหนักคำตอบดังนี้

- 5 คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1.ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการทำการวิจัยและให้ครอบคลุมครอบคลุมความมุ่งหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2.ศึกษาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้ครอบคลุมครอบคลุมความมุ่งหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

3.ประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แล้วร่างแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์

4.นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เพื่อให้อาจารย์ทุกท่านตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

5.นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตจากผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำแบบสอบถามจากข้อ 4 ไปทดลองใช้(Try Out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาท่าทราย จำนวน 30 คน ด้วยตนเอง

6.นำแบบสอบถามจากข้อ 5 มาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .99 ถ้าจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานมีค่าความเชื่อมั่น .96 ด้าน

บริการทั่วไป มีค่าความเชื่อมั่น .97 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าความเชื่อมั่น .96 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่น .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตจากผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในการนำแบบสอบถามให้ลูกค้ากรอกและเก็บรวบรวมข้อมูล

2.การเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยดำเนินการใน 2 รูปแบบ คือ

2.1 กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ลูกค้ากรอกด้วยตนเองที่บริเวณที่ทำการสาขา และเก็บทันที ซึ่งได้รับคืนมาทั้งหมด จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

2.2 กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน ผู้วิจัยได้เสนอตัวเข้ารับการอบรมครูบัญชีเกษตรกรอาสาของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นวิทยากรสอนบัญชีให้กับกลุ่มเกษตรกรที่เป็นลูกค้าเงินกู้ตามโครงการพักชำระหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี โดยเข้าอบรม 2 ครั้ง กับกลุ่มเกษตรกรที่ใช้บริการกับธนาคารสาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตนเอง และเก็บทันที ซึ่งได้รับกลับคืนมาครบ จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1.ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 400 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม โดยการกำหนดน้ำหนักการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 5 4 3 2 1

2.ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Spss/pc + (Statistical Package For The Social Sciences/Personal Computer Plus) โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ด้วยวิธีหาค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดย

การหาค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 1.ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
- 1.1 ค่าร้อยละ
- 1.2 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541:35)

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

เมื่อ	$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา

- 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541:65)

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

เมื่อ	SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum Si^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	Si^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ t – Test Independent Samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541: 166)

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

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\bar{x}_1 - \bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	$\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	n_1 n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(One Way Anlysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:236)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม
	MSb	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSw	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อโดยใช้วิธีของเซฟเฟ(Sheffe Method)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนลูกค้าในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	=	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากที่สุด

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จากผลการพิมพ์ นำมาแสดงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยนำเสนอในรูปความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

ข้อมูล	ค่าความถี่(จำนวน)	ค่าร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	236	59.00
1.2 หญิง	164	41.00
รวม	400	100.00
2.วุฒิการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	318	79.50
2.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	82	20.50
รวม	400	100.00
3.อาชีพ		
3.1 รับราชการ	18	4.50
3.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	15.50
3.3 รับจ้าง	97	24.30
3.4 เกษตรกร	202	50.50
3.5 อื่นๆ	21	5.30
รวม	400	100.00
4.รายได้ต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	254	63.50
4.2 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	95	23.80
4.3 ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	51	12.80
รวม	400	100.00
5.ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า		
5.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี	77	19.30
5.2 ตั้งแต่ 3 – 5 ปี	139	34.80
5.3 ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป	184	46.00
รวม	400	100.00
6.ประเภทที่ใช้บริการ		
6.1 ด้านเงินฝาก	200	50.00
6.2 ด้านสินเชื่อ	200	50.00
รวม	400	100.00

จากตาราง ลูกค้า 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน (ร้อยละ 59.00) เพศหญิง จำนวน 164 คน(ร้อยละ 41.00) ลูกค้าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมี จำนวน 318 คน(ร้อยละ 79.50) และมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 82 คน(ร้อยละ 20.50) ลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คือ จำนวน 202 คน(ร้อยละ 50.50) รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.30) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) อาชีพอื่นๆ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.30) และอาชีพรับราชการ มีจำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50) ส่วนด้านรายได้ต่อเดือนนั้น ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.50) รองลงมามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.80) และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.80) สำหรับระยะเวลาที่เป็นลูกค้านั้น พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมามีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 5 ปี จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.80) และมีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.30) ทั้งนี้ ในจำนวนลูกค้า 400 คน เป็นลูกค้าที่ใช้บริการประเภทด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน (ร้อยละ 50.00) และลูกค้าที่ใช้บริการประเภทด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน (ร้อยละ 50.00)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้าน และเป็นรายข้อ

เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ และจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจ	N = 400			
	$\bar{X}$	ระดับ	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	3.92	มาก	0.57	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.81	มาก	0.56	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.73	มาก	0.65	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.73	มาก	0.64	มาก
รวม	3.80	มาก	0.53	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในด้านพนักงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม	4.30	0.73	มาก
2.พนักงานใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพในการให้บริการ	3.97	0.83	มาก
3.พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า	3.94	0.79	มาก
4.พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	3.85	0.85	มาก
5.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.78	0.85	มาก
6.พนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลและบริการท่านเป็นอย่างดี	3.85	0.84	มาก
7.พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า	3.81	0.82	มาก
8.พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบริการลูกค้า	3.94	0.80	มาก
9.พนักงานได้ให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าชัดเจน ถูกต้อง	3.97	0.87	มาก
10.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม	3.85	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.57	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านพนักงานโดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในด้านบริการทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการทั่วไป	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.17	0.75	มาก
2. ลูกค้าได้รับความสะดวกในการให้บริการของธนาคาร	3.92	0.77	มาก
3. ธนาคารมีขั้นตอนในการดำเนินการที่กระชับ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทำให้งานรวดเร็ว	3.81	0.84	มาก
4.ธนาคารจัดพนักงานในการให้บริการลูกค้าเพียงพอ	3.67	0.86	มาก
5. การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ทำให้ ลูกค้าต้องรอนาน	3.66	0.92	มาก
6. การให้บริการลูกค้าเป็นไปตามลำดับการมาก่อนหลัง	3.77	0.89	มาก
7. การบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.76	0.95	มาก
8. พนักงานมีการติดตามเอาใจใส่งานไม่ปล่อยให้ลูกค้า รอนาน	3.71	0.90	มาก
9. เวลาการเปิด – ปิดทำการธนาคาร เหมาะสม และ สะดวกในการมาใช้บริการ	3.88	0.91	มาก
10. การให้บริการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์	3.86	0.86	มาก
11. ธนาคารมีป้ายแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแก่ ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน	3.87	0.85	มาก
12.ธนาคารได้จัดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัย และมีการนำเทคโนโลยีที่มี ประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.74	0.88	มาก
13.ธนาคารได้มีการจัดเตรียมหนังสือพิมพ์/วารสาร/ สิ่งพิมพ์อื่นๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม	3.81	0.86	มาก
14.ธนาคารได้ทำการเตรียมความพร้อมก่อนการให้ บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา	3.73	0.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	0.56	มาก

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าด้านบริการทั่วไปโดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ในด้านอาคารสถานที่
จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.สภาพตัวอาคารของธนาคารใหญ่โต โอ่อ่า น่าเชื่อถือ	4.10	0.87	มาก
2.ทำเลที่ตั้งของที่ทำการสาขามีความเหมาะสม และ สะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ	3.89	0.85	มาก
3.ธนาคารได้จัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.47	1.09	ปานกลาง
4.บริเวณที่ทำการสาขามีความสะอาดเรียบร้อย	3.74	0.86	มาก
5.ธนาคารมีสถานที่ในการให้บริการอย่างกว้างขวาง และเป็นสัดส่วน	3.68	0.92	มาก
6.ธนาคารมียาม และระบบรักษาความปลอดภัยเป็น อย่างดี	3.80	0.91	มาก
7.ธนาคารมีบรรยากาศร่มรื่น สว่าง สะอาด	3.62	0.92	มาก
8.ธนาคารได้จัดที่นั่ง สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ อย่างเพียงพอ	3.71	0.95	มาก
9.การจัดป้ายบอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสม	3.77	0.93	มาก
10.การจัดและตกแต่งภายในที่ทำการสาขา มีความ เหมาะสม	3.73	0.89	มาก
11.ห้องน้ำมีความสะอาด และสะดวก	3.55	0.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	0.65	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 3 ส่วนข้ออื่นๆ คือ ข้อ 1 – 2 และ ข้อ 4 – 11 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการประชาสัมพันธ์
จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	4.17	0.78	มาก
2.ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ	3.82	0.83	มาก
3.ธนาคารได้จัดเตรียมเอกสาร และคำแนะนำการบริการต่างๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.73	0.86	มาก
4.เมื่อท่านมาใช้บริการพบปัญหาและข้อเสนอนะต่าง ๆ ท่านได้รับการแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยจากทางธนาคารเป็นอย่างดี	3.72	0.88	มาก
5.บริการต่างๆ ของธนาคาร พนักงานสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย	3.68	0.86	มาก
6.ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม	3.58	0.85	มาก
7.ธนาคารมีการแจ้งยอดให้กับลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง	3.70	0.97	มาก
8.แผ่นพับของธนาคารมีความน่าสนใจ และเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ๆ ของธนาคารได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ	3.63	0.96	มาก
9.โปสเตอร์ของธนาคาร สามารถแจ้งข่าวสารได้ชัดเจน และมีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	3.64	0.93	มาก
10.ป้ายผ้าของธนาคาร มีขนาด และมีความเด่นชัดในสายตาของลูกค้า	3.74	0.96	มาก
11.ข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	3.64	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	0.64	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวม และรายชื่อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	N = 236			N = 164		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	3.93	0.57	มาก	3.92	0.57	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.88	0.57	มาก	3.72	0.53	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.80	0.64	มาก	3.63	0.65	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.80	0.63	มาก	3.64	0.64	มาก
รวม	3.85	0.54	มาก	3.72	0.51	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจ	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	N = 318			N = 82		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	3.86	0.57	มาก	4.15	0.51	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.75	0.54	มาก	4.04	0.59	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.67	0.60	มาก	3.98	0.77	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.65	0.60	มาก	4.06	0.67	มาก
รวม	3.73	0.50	มาก	4.05	0.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และลูกค้าที่มีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ โดยรวม และรายด้าน

อาชีพ															
ความพึงพอใจ	รับราชการ			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			รับจ้าง			เกษตรกร			อื่นๆ		
	N = 18			N = 62			N = 97			N = 202			N = 21		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	3.64	0.55	มาก	4.01	0.47	มาก	4.01	0.59	มาก	3.86	0.57	มาก	4.10	0.57	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.66	0.57	มาก	3.78	0.59	มาก	3.86	0.58	มาก	3.80	0.53	มาก	3.98	0.58	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.34	0.56	ปานกลาง	3.68	0.70	มาก	3.77	0.68	มาก	3.75	0.61	มาก	3.82	0.72	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.48	0.56	ปานกลาง	3.72	0.65	มาก	3.74	0.71	มาก	3.72	0.60	มาก	4.02	0.56	มาก
รวม	3.54	0.45	มาก	3.79	0.52	มาก	3.84	0.57	มาก	3.78	0.51	มาก	3.98	0.52	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง เกษตรกร และอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแต่ละกลุ่มอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้ำที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ลูกค้ำที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และลูกค้ำที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจ	รายได้ต่อเดือน								
	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ			ตั้งแต่			ตั้งแต่		
	10,000 บาท			10,001- 20,000 บาท			20,000 บาทขึ้นไป		
	N = 254			N = 95			N = 51		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	3.82	0.59	มาก	4.00	0.50	มาก	4.27	0.42	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.73	0.55	มาก	3.83	0.55	มาก	4.21	0.42	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.65	0.61	มาก	3.71	0.67	มาก	4.19	0.62	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.60	0.60	มาก	3.80	0.66	มาก	4.26	0.46	มาก
รวม	3.70	0.52	มาก	3.83	0.51	มาก	4.23	0.41	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า								
	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี			ตั้งแต่ 3 – 5 ปี			ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป		
	N = 77			N = 139			N = 184		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	3.80	0.60	มาก	3.86	0.52	มาก	4.02	0.58	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.65	0.59	มาก	3.71	0.50	มาก	3.96	0.55	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.57	0.62	มาก	3.58	0.61	มาก	3.91	0.64	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.49	0.67	ปานกลาง	3.68	0.57	มาก	3.87	0.65	มาก
รวม	3.62	0.53	มาก	3.71	0.46	มาก	3.94	0.54	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 5 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแต่ละกลุ่มอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป และด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 - 5 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจ	ประเภทที่ใช้บริการ					
	ด้านเงินฝาก			ด้านสินเชื่อ		
	N = 200			N = 200		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพนักงาน	4.05	0.54	มาก	3.79	0.58	มาก
ด้านบริการทั่วไป	3.84	0.58	มาก	3.78	0.54	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.74	0.68	มาก	3.72	0.62	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.78	0.63	มาก	3.69	0.65	มาก
รวม	3.85	0.53	มาก	3.75	0.53	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ**

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	N = 236		N = 164		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านพนักงาน	3.93	0.57	3.91	0.57	0.26
ด้านบริการทั่วไป	3.88	0.57	3.72	0.53	2.77 **
ด้านอาคารสถานที่	3.80	0.64	3.63	0.65	2.56 **
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.80	0.63	3.64	0.64	2.46 **
รวม	3.85	0.54	3.72	0.51	2.40 *

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการสูงกว่าลูกค้าเพศหญิง

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา					
ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t
	N = 318		N = 82		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านพนักงาน	3.86	0.57	4.15	0.51	- 4.11 **
ด้านบริการทั่วไป	3.75	0.54	4.04	0.59	- 4.29 **
ด้านอาคารสถานที่	3.67	0.60	3.98	0.77	- 3.37 **
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.65	0.60	4.06	0.67	- 5.42 **
รวม	3.73	0.50	4.05	0.57	- 4.66 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.12	1.03	3.26
	ภายในกลุ่ม	395	124.80	0.32	
	รวม	399	128.92		
ด้านบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	1.36	0.34	1.09
	ภายในกลุ่ม	395	123.12	0.31	
	รวม	399	124.47		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	3.24	0.81	1.94
	ภายในกลุ่ม	395	164.84	0.42	
	รวม	399	168.08		
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.87	0.72	1.77
	ภายในกลุ่ม	395	159.83	0.41	
	รวม	399	162.70		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.13	0.53	1.91
	ภายในกลุ่ม	395	110.07	0.28	
	รวม	399	112.20		

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม และราย
ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.50	4.75	15.79**
	ภายในกลุ่ม	397	119.43	0.30	
	รวม	399	128.92		
ด้านบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	10.13	5.07	17.58**
	ภายในกลุ่ม	397	114.34	0.29	
	รวม	399	124.47		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	12.42	6.21	15.84**
	ภายในกลุ่ม	397	155.66	0.39	
	รวม	399	168.08		
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	19.06	9.53	26.34**
	ภายในกลุ่ม	397	143.64	0.36	
	รวม	399	162.70		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	12.22	6.11	24.26**
	ภายในกลุ่ม	397	99.98	0.25	
	รวม	399	112.20		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.82	4.00	4.27
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.82	-	0.18	0.45 **
ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	4.00	-	-	0.27 *
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	4.27	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านบริการทั่วไปเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.73	3.83	4.21
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.73	-	0.10	0.48 **
ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	3.83	-	-	0.38 **
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	4.21	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านบริการทั่วไปสูงกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารสถานที่
เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.65	3.71	4.19
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.65	-	0.06	0.54 **
ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	3.71	-	-	0.48 **
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	4.19	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารสถานที่สูงกว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.60	3.80	4.26
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.60	-	0.20	0.66 **
ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	3.80	-	-	0.46 **
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	4.26	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านการประชาสัมพันธ์สูงกว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวม และรายด้าน
จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.39	1.69	5.35 **
	ภายในกลุ่ม	397	125.54	0.32	
	รวม	399	128.92		
ด้านบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	7.42	3.71	12.59 **
	ภายในกลุ่ม	397	117.05	0.30	
	รวม	399	124.47		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	11.35	5.68	14.38 **
	ภายในกลุ่ม	397	156.73	0.40	
	รวม	399	168.08		
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.33	4.17	10.71 **
	ภายในกลุ่ม	397	154.36	0.39	
	รวม	399	162.70		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.23	3.62	13.67 **
	ภายในกลุ่ม	397	104.97	0.26	
	รวม	399	112.20		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ
โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกัน

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		2 ปี	3 – 5 ปี	6 ปีขึ้นไป
		3.80	3.86	4.02
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	3.80	-	0.06	0.22 *
ตั้งแต่ 3 – 5 ปี	3.86	-	-	0.15
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	4.02	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานสูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านบริการทั่วไปเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกัน

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		2 ปี	3 – 5 ปี	6 ปีขึ้นไป
		3.65	3.71	3.96
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	3.65	-	0.06	0.31 **
ตั้งแต่ 3 – 5 ปี	3.71	-	-	0.25 **
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.96	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านบริการทั่วไปสูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี และสูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารสถานที่ เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกัน

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		2 ปี	3 – 5 ปี	6 ปีขึ้นไป
		3.57	3.58	3.91
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	3.57	-	0.01	0.35 **
ตั้งแต่ 3 – 5 ปี	3.58	-	-	0.33 **
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.91	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารสถานที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี และสูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านการประชาสัมพันธ์เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกัน

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		2 ปี	3 – 5 ปี	6 ปีขึ้นไป
		3.49	3.68	3.87
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	3.49	-	0.19	0.38 **
ตั้งแต่ 3 – 5 ปี	3.68	-	-	0.19 *
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.87	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านการประชาสัมพันธ์สูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	ด้านเงินฝาก		ด้านสินเชื่อ		t
	N = 200		N = 200		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านพนักงาน	4.05	0.53	3.79	0.58	4.71 **
ด้านบริการทั่วไป	3.84	0.58	3.78	0.54	0.98
ด้านอาคารสถานที่	3.74	0.68	3.72	0.62	0.40
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.78	0.63	3.69	0.65	1.39
รวม	3.85	0.53	3.75	0.53	1.91

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้าที่ใช้บริการประเภทด้านเงินฝาก มีความพึงพอใจในการให้บริการสูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการประเภทด้านสินเชื่อ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัยจากความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี กล่าวถึงความมุ่งหมายของการวิจัย ตัวแปรที่ศึกษา วิธีการวิจัยโดยย่อ รวมทั้งการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1.เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2544 จำนวนทั้งสิ้น 28,324 คน จำแนกเป็นลูกค้าเงินฝาก จำนวน 24,870 คน และลูกค้าสินเชื่อ จำนวน 3,454 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้มาจากการเปิดตารางของดาร์วิน เฮนเดล ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ได้กลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวอย่างด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของลูกค้า ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านบริการทั่วไป ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารสถานที่ และความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านการประชาสัมพันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 46 ข้อ ได้แก่ ด้านพนักงาน จำนวน 10 ข้อ ด้านบริการทั่วไป จำนวน 14 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 11 ข้อ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการทำการวิจัยและให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2.ศึกษาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

3.ประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แล้วร่างแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์

4.นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ จากนั้น นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เพื่อให้อาจารย์ทุกท่านตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้ว จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

5.นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตจากผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำแบบสอบถามจากข้อ 4 ไปทดลองใช้(Try Out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาท่ายาง จำนวน 30 คน ด้วยตนเอง

6.นำแบบสอบถามจากข้อ 5 มาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .99 ถ้าจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานมีค่าความเชื่อมั่น .96 ด้านบริการทั่วไป มีค่าความเชื่อมั่น .97 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าความเชื่อมั่น .96 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่น .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตจากผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี ในการนำแบบสอบถามให้ลูกค้ากรอกและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยดำเนินการใน 2 รูปแบบ คือ

2.1 กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก จำนวน 200 คน นั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ลูกค้ากรอกด้วยตนเองที่บริเวณที่ทำการสาขา และเก็บทันที ซึ่งได้รับคืนมาทั้งหมด จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

2.2 กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 200 คน ผู้วิจัยได้เสนอตัวเข้ารับการอบรมครูบัญชีเกษตรกรอาสาของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นวิทยากรสอนบัญชีให้กับกลุ่มเกษตรกรที่เป็นลูกค้าเงินกู้ตามโครงการพนักชำระหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี โดยเข้าอบรม 2 ครั้งกับกลุ่มเกษตรกรที่ใช้บริการกับธนาคาร สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตนเอง และเก็บทันที ซึ่งได้รับกลับคืนมาครบ จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมาก ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.นำแบบสอบถามทั้ง 400 ฉบับมาตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม กำหนดน้ำหนักการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 5 4 3 2 1

2.วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป Spss/ pc+(Statistical Package For The Social Sciences/Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามวิธีทางสถิติ เพื่อนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ วุฒิ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ด้วยวิธีหาค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ เป็นรายด้านและรายข้อ

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4

ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ด้วยสถิติทดสอบสมมติฐาน คือ ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ T-test Independent Samples และด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(One Way Anlysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขึ้นไป นำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe Method)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจรองลงมา คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.2 ด้านบริการทั่วไป ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ธนาคารได้จัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ สภาพตัวอาคารของธนาคาร ใหญ่โต โอ่อ่า น่าเชื่อถือ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ห้องน้ำมีความสะอาด และสะดวก

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลของการพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1.1 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า จากคะแนนเฉลี่ยลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด เนื่องจาก ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ใช้น้ำเสียงสุภาพในการให้บริการ มีกริยามารยาทสุภาพให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่ดูแลและบริการลูกค้าเป็นอย่างดี มีอัธยาศัยไมตรีดี มีความรู้ความสามารถในงานบริการ สามารถให้คำแนะนำและเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง อีกทั้ง มีบุคลิกภาพดี เหมาะสมกับการเป็นพนักงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2535 : 54) ซึ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์ ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการด้านพนักงานและการต้อนรับอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของนาวิ วีระชาญณรงค์(2522 : 121) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ

1.2 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ เนื่องจาก ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ขั้นตอนของธนาคารมีความกระชับ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับลูกค้า ไม่ต้องรอนาน ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน ใครมาก่อนรับบริการก่อนตามลำดับ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคารมีความเหมาะสม ธนาคารมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ธนาคารมีป้ายแจ้งระยะเวลาการให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบ อีกทั้ง มีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ธนาคารมีการจัดเตรียมหนังสือพิมพ์/วารสารต่าง ๆ ไว้ให้ลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเหมาะสม และธนาคารมีการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไมตรี วิไลกิจ (2539 : 59) ซึ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับ หรือบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ นิคม สะอาดเอี่ยม (2539: 62) ซึ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาซีคอนสแควร์ ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการไม่เพียงพอ คือ ความล่าช้าของบริการและความไม่สะดวกของบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเรืองบุญ สิริขันธ์ศรี (2535 : 26) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อ.เมืองสารคาม จ.มหาสารคาม ที่พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้รับบริการจะพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ ความเสมอภาพ ความรวดเร็ว วิธีการให้บริการ เวลาให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับ

1.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารสถานที่เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสภาพตัวอาคารของธนาคารที่ใหญ่โต โอ่อ่า น่าเชื่อถือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสม สะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ บริเวณที่ทำการสาขามีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ให้บริการกว้างขวางจัดเป็นสัดส่วน มีบรรยากาศที่ร่มรื่น สว่าง มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ป้ายบอก

- จุดการให้บริการมีความชัดเจน การจัดตกแต่งภายในที่ทำการมีความเหมาะสม ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอ อีกทั้ง มียามและระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534 : 185-192) ซึ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกมาใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากระยะเวลาในการมาใช้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 17-18) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสำหรับความพอใจในด้านบริการ คือ ความพอใจต่อสถานที่ให้บริการ เช่น สภาพแวดล้อมและความสะอาด

อย่างไรก็ตาม ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการที่ธนาคารจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าในระดับปานกลาง เนื่องจาก บริเวณที่จอดรถของธนาคารสามารถจอดรถได้จำนวนน้อยคัน แต่ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารมีจำนวนมาก จึงไม่เพียงพอ

1.4 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านการประชาสัมพันธ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารว่ามีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ทันสมัย ธนาคารมีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆ ไว้บริการเพียงพอเมื่อมาใช้บริการเกิดปัญหา และข้อสงสัย ธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถอธิบายบริการต่างๆ ของธนาคาร เข้าใจง่าย ธนาคารมีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ ไปสเตอร์ของธนาคารสามารถแจ้งข่าวสารได้ชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ป้ายผ้าของธนาคารมีขนาด และมีความเด่นชัด อีกทั้ง ข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีความเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : 86) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ หรือด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ทั้งนี้ การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าในด้านพนักงานนั้น ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นเกษตรกร บริการต่างๆ ของธนาคารเป็นไปเพื่อสนับสนุนให้กับเกษตรกรตามนโยบายของรัฐบาล จึงทำให้ลูกค้าเข้าใจและมาใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ จนทำให้พนักงานของธนาคารมีความเป็นกันเองกับลูกค้า เนื่องจาก ต้องทำความคุ้นเคยกับลูกค้า เพื่อที่จะได้บริการลูกค้าได้ตามนโยบายของรัฐบาล จึงเกิดการปรับตัว การบริการก็จะรวดเร็วขึ้น ในด้านบริการทั่วไป เนื่องจาก ลูกค้าของธนาคารมีจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้พนักงานต้องเร่งให้บริการด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ในด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าพอใจ เนื่องจาก ธนาคารเป็นองค์กรของรัฐบาล มีความมั่นคง และน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า อีกทั้ง ใช้งบประมาณของรัฐบาลในการก่อสร้างและบริหารจึงทำให้ง่ายในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอาคาร สัดส่วนการให้บริการก็สามารถทำให้ชัดเจนและลูกค้าเข้าใจง่ายในการมาใช้บริการ ส่วนในด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจาก เป็นหน่วยงานของรัฐบาล การประชาสัมพันธ์จึงถึงลูกค้าได้เร็วที่สุดตามนโยบายของรัฐ และตามโครงการต่างๆ ของรัฐบาล และใช้งบประมาณของรัฐบาล จึงสามารถทำได้อย่างเต็มที่ในทุกๆ รูปแบบ

2.การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

2.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารต่างกัน โดยลูกค้ำเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้ำเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ (2538 : 11) ที่พบว่า คุณลักษณะด้านภูมิหลัง(เพศ)ของประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่างกัน

2.2 ลูกค้ำที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 43) ที่พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการสูงกว่าผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

2.3 ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไมตรี วิไลกิจ (2539 : 59) ที่พบว่า อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

2.4 ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนของลูกค้ำต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารต่างกัน โดย ลูกค้ำที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2528 : 11) ที่พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้สูง มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า

2.5 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารต่างกัน โดยลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี และลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำตั้งแต่ 3 – 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไมตรี วิไลกิจ (2539 : 59) ที่พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

2.6 ลูกค้ำที่ใช้บริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตาม ลูกค้ำที่มี เพศ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำมีความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจาก ธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้ำแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน หรือเกิดจาก ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในการบริการสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ในด้านพนักงานลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในด้านบริการทั่วไปลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ

ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน ในด้านอาคารสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ สภาพตัวอาคารของธนาคาร ใหญ่โต โอ่อ่า น่าเชื่อถือ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ห้องน้ำมีความสะอาด และสะดวก ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารได้จัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ในด้านการประชาสัมพันธ์ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม

ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี และพนักงานสาขาเพชรบุรี ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการบริหารงานสาขา เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาให้ดีขึ้น ตลอดจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด จนทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สามารถประสบผลสำเร็จตามภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลอย่างดีที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานของธนาคาร ดังต่อไปนี้

1. ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี และผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรกล่าวชมเชยพนักงานที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสม เนื่องจาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้าให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในข้อนี้สูงที่สุด และในขณะเดียวกันควรกำชับพนักงานให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีตลอดไป

2. ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี และผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรกล่าวชมเชย พนักงานที่ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว เนื่องจาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านบริการทั่วไป พบว่า ลูกค้าให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในข้อนี้สูงที่สุด และในขณะเดียวกันควรกำชับพนักงานให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่รวดเร็วตลอดไป

3. ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี และผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรพยายามสอดส่องดูแล สภาพอาคารของธนาคาร ให้โอ่อ่า น่าเชื่อถือ ตลอดไป เนื่องจาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านอาคารสถานที่ พบว่า ลูกค้าให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในข้อนี้สูงที่สุด

4. ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี และผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรกล่าวให้พนักงานทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารว่า มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เนื่องจาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในข้อนี้สูงที่สุด จึงควรกำชับพนักงานให้รักษาความดีเอาไว้ตลอดไป

5. ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี และผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาให้พนักงานผู้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจกำหนดให้มีนโยบายจัดสรรผลตอบแทนสำหรับพนักงานผู้มีความกระตือรือร้นมากที่สุดในสาขา หรือพนักงานดีเด่นด้านการบริการลูกค้าเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจแก่พนักงาน ในการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

6.ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ควรเสนอแนวคิดให้จัดตั้งสาขาตัวอย่าง(Sampling Branch) ซึ่งเป็นสาขาที่มีศักยภาพในด้านบริการลูกค้ามากที่สุดเท่าที่ธนาคารมีอยู่ มีที่ตั้งเป็นศูนย์กลาง และมีวัตถุประสงค์ของสาขาอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้จัดส่งพนักงานผู้มีหน้าที่ให้บริการหมุนเวียนกันไปปฏิบัติงานที่สาขาตัวอย่างดังกล่าว เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานสาขาให้มีคุณภาพเช่นเดียวกับมาตรฐานของพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขาตัวอย่าง

7. ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรจัดประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลัง โดยเน้นให้มีการให้บริการลูกค้าด้านหน้าเคาน์เตอร์ให้เสร็จสิ้นก่อน แล้วจึงทำงาน Back Office ในภายหลัง

8.ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาเพชรบุรี ควรสอดส่องดูแลความสะอาดของห้องน้ำอยู่ตลอดเวลา โดยมอบหมายให้แม่บ้านผู้มีหน้าที่ทำความสะอาดได้ทำความสะอาดทุก ๆ 2 ชั่วโมง เนื่องจาก ลูกค้าของธนาคารมีจำนวนมาก จึงควรระมัดระวังดูแลเรื่องความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น เพื่อสุขภาพอนามัย และความสะอาดจึงควรกำชับแม่บ้านเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ อาจมีป้ายให้ช่วยรักษาความสะอาดติดไว้บริเวณห้องน้ำ เพื่อให้ลูกค้ารักษาความสะอาดให้กับธนาคารด้วย

9.ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี และผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ควรที่จะดูแลบริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้เกิดความสะดวกที่สุด เนื่องจาก บริเวณที่จอดรถของสาขาไม่สามารถที่จะขยายให้กว้างกว่าที่เป็นอยู่ได้ ดังนั้น จึงอยู่ที่กระบวนการจัดการในเรื่องการการระบายรถออกสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการเสร็จสิ้นแล้วทันที เพื่อที่จะได้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้ารายต่อไป ซึ่งควรทำการวางระบบเกี่ยวกับที่จอดรถของธนาคาร และมอบหมายให้ยามและคนขับรถรับผิดชอบ โดยกำชับอยู่ตลอดเวลา

10.ผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ควรออกนโยบายให้สาขาได้ถือปฏิบัติในเรื่องการจัดบอร์ดข่าวสารของธนาคารให้เป็นปัจจุบัน เพียงพอ และเหมาะสม โดยอาจกำชับไปยังผู้จัดการสาขาเพชรบุรีให้จัดพนักงานในสาขาหมุนเวียนกันดูแลเรื่องบอร์ดข้อมูลข่าวสาร เพราะเป็นแหล่งข้อมูลที่เกิดประโยชน์แก่ลูกค้า และสามารถลดงานให้กับพนักงานในเรื่องของการชี้แนะและการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.เหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2.ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

3.ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

4.ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านบัตรออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- วราพรรณ สันทิสะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาศักดิ์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. อัดสำเนา.
- กรรณิการ์ จันทรแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต(พัฒนาศักดิ์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .พฤติกรรมองค์กร, 2541.
- สุดจิต จันทรประทีน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์.รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการปกครอง กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.
- อัฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปริญญานิพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. อัดสำเนา.
- อัญชลี เหล่าธิดิพงศ์. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขใน กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์. พณ.ม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.
- นาวิ ชีระชาญณรงค์. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. อัดสำเนา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและ ยาต่อประชาชนผู้นำติดต่อ วิทยานิพนธ์. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. อัดสำเนา.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาศักดิ์.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- ไมตรี วิไลกิจ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ศึกษากรณี การให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต (พัฒนาศักดิ์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539. อัดสำเนา.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ."ธนาคาร กรุงเทพรองแชมป์ ขวัญใจลูกค้า" การเงิน การ ธนาคาร. พฤศจิกายน 2534.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปริญญานิพนธ์. ศศ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. อัดสำเนา.

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล. พ.ด.ท. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างองค์กร จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาคนิพนธ์.พบ.ม.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.

วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. อัดสำเนา.

สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กลิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ปรินุณยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. อัดสำเนา.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม วิทยานิพนธ์. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. อัดสำเนา.

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536. อัดสำเนา.

นิคม สะอาดเยี่ยม. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539. อัดสำเนา.

วิมลสนธิ ทรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด, 2533.

ประนอม แสงจันทร์. ความพึงพอใจในการศึกษาวิชาชีพพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลในสถานศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ปรินุณยานิพนธ์. กศ.ม.สงขลา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.อัดสำเนา.

กาญจนา ภาสุพันธ์. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปรินุณยานิพนธ์. กศ.ม.กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2531.อัดสำเนา.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาหลักสูตร,กรุงเทพฯ.สมหมายการพิมพ์, 2524.

ทรงสมร คชเลิศ. ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเขตพน ปรินุณยานิพนธ์. กศ.ม.กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543. อัดสำเนา.

สมชาติ กิจยรรยง. "สร้างบริการ สร้างความประทับใจ" กรุงเทพมหานคร:เดช-เอนกการพิมพ์, 2536.

ปรัชญา เวสารัชต์. องค์การกับลูกค้า.วารสารสังคมศาสตร์, 2521.

เสรี วงศ์มณฑา. "ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20" กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.

พิทยา บวรวัฒนา. "ทฤษฎีองค์การสาธารณะ" พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

อารี พันธุ์มณี. "บุคลิกภาพและการปรับตัวในการทำงาน" กรุงเทพฯ โครงการบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ, 2544.
- สมพงษ์ เกษมสิน."การบริหารบุคคลแผนใหม่" พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- Chaplin,J.P. Dictionary of Psychology.Reaquin Books,1968.
- Morse,Nancy C. Satisfaction in White Collar Job.Ann: University of Michigan Press,1953.
- Tifin,Josaph and Mc Conuck, Esnear J. Iddustrial Phychology. Englewood Cliffs:N.J.Prentice Hall,1965.
- Shelly,Maynard W.Responding to Social Charg. Pensylvania:Dowden,Hutchiaon Press,Inc,1975.
- Wolman.Benjamin B.Dictionary of Behariral Science.Van Nostrand : Reinheld Company,1973.
- Wallerstein,Harrey, A Dictionary of Phychology Maryland: Perguin Book,1971
- Good, Carter V.Dictionary of Education.Zrd ed. New York:Mc. Gran-hill.1973.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี**

คำชี้แจง

- 1.แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.ผลของการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบุรี ได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานสาขาในความดูแลให้ประสบผลสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐ และเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาเพชรบุรี ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาให้ดีขึ้น ตลอดจน จะเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาอื่นๆ ได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- 3.กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ในแต่ละข้อให้ท่านเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว
- 4.แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

1.เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2.วุฒิการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

3.อาชีพ

- ☐ รับราชการ
- ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ รับจ้าง
- ☐ เกษตรกร
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4.รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

5.ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

- ☐ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 3 - 5 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

6.ประเภทที่ใช้บริการ

- ☐ ด้านเงินฝาก
- ☐ ด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านตามความเป็นจริง

- คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงาน					
1.พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม					
2.พนักงานใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพในการให้บริการ					
3.พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า					
4.พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน					
5.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6.พนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลและบริการท่านเป็นอย่างดี					
7.พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า					
8.พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบริการลูกค้า					
9.พนักงานได้ให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าชัดเจน ถูกต้อง					
10.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการทั่วไป					
1.ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.ลูกค้าได้รับความสะดวกในการให้บริการของธนาคาร					
3.ธนาคารมีขั้นตอนในการดำเนินการที่กระชับ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทำให้งานรวดเร็ว					
4.ธนาคารจัดพนักงานในการให้บริการลูกค้าเพียงพอ					
5.การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน					
6.การให้บริการลูกค้าเป็นไปตามลำดับการมาก่อน – หลัง					
7.การบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
8.พนักงานมีการติดตามเอาใจใส่งานไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน					
9.เวลาการเปิด-ปิดทำการธนาคาร เหมาะสม และสะดวกในการมาใช้บริการ					
10.การให้บริการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์					
11.ธนาคารมีป้ายแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน					
12.ธนาคารได้จัดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย และมีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า					
13.ธนาคารได้มีการจัดเตรียมหนังสือพิมพ์/วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่นๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม					
14.ธนาคารได้ทำการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่					
1.สภาพตัวอาคารของธนาคารใหญ่โต โอ่อ่าน่าเชื่อถือ					
2.ทำเลที่ตั้งของที่ทำการสาขามีความเหมาะสม และสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ					
3.ธนาคารได้จัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ					
4.บริเวณที่ทำการสาขามีความสะอาดเรียบร้อย					
5.ธนาคารมีสถานที่ในการให้บริการอย่างกว้างขวาง และเป็นสัดส่วน					
6.ธนาคารมียาม และระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี					
7.ธนาคารมีบรรยากาศร่มรื่น สว่าง สะอาด					
8.ธนาคารได้จัดที่นั่ง สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
9.การจัดป้ายบอกจุดการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม					
10.การจัดและตกแต่งภายในที่ทำการสาขา มีความเหมาะสม					
11.ห้องน้ำมีความสะอาด และสะดวก					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1.ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
2.ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารเป็นปัจจุบันทันสมัยเสมอ					
3.ธนาคารได้จัดเตรียมเอกสาร และคำแนะนำการบริการต่างๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
4.เมื่อท่านมาใช้บริการพบปัญหาและข้อสงสัยต่างๆ ท่านได้รับการแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยจากทางธนาคารเป็นอย่างดี					
5.บริการต่างๆ ของธนาคาร พนักงานสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย					
6.ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม					
7.ธนาคารมีการแจ้งยอดให้กับลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง					
8.แผ่นพับของธนาคารมีความน่าสนใจและเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ๆ ของธนาคาร ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
9.โปสเตอร์ของธนาคาร สามารถแจ้งข่าวสารได้ชัดเจน และมีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
10.ป้ายผ้าของธนาคาร มีขนาด และมีความเด่นชัดในสายตาของลูกค้า					
11.ข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย

ตำแหน่งประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และอาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ

ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและการวิจัยการศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวบุษบง กุญแจนาค		
เกิด	16 มิถุนายน 2512		
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี		
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	31 หมู่ 4 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี		
ประวัติการศึกษา			
ประถมศึกษา	(2526)	โรงเรียนวัดหาดทรายเรื่อนม้นนิรมิต จังหวัดเพชรบุรี	
มัธยมศึกษาตอนต้น	(2529)	โรงเรียนบ้านลาดวิทยา จังหวัดเพชรบุรี	
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ป.ว.ช.)	(2531)	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ป.ว.ส.)	(2533)	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	
ปริญญาตรี	(2535)	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยาวาสูกรี	
ปริญญาโท	(2545)	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โครงการเพชรบุรี	