

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นางอรุณี สุขเรือง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.175

0419ก

ร.3

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นางอรุณี สุขเรือง

2

23 ก.ค. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

๒ ๒๒๔๖๘๙

อรุณี สุขเรือง. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์รัฐ สาเรือง.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการบริการฝากถอนเงิน และด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ลูกค้าที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. ลูกค้าประเภทเงินฝากต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

THE CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF THE
BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, PETCHABURI BRANCH.

AN ABSTRACT
BY
MRS.ARUNEE SUKRUANG

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

May 2003

Arunee Sukruang. (2003). *The Customer's Satisfaction Toward the Service of the Bangkok Bank Public Company Limited, Petchaburi Branch*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Mr.Ratha Saruang.

The purposes of this research were to study the Customer's Satisfaction towards the Service of the Bangkok Bank Public Company Limited, Petchaburi Branch in five aspects namely : general service, deposit and withdrawal service, staff, public relations and establishments ; to compare the satisfactions of customers as classified by Sex, ages, occupation, income per month, marital status, level, kinds of service, service time, reasons of using service, and kinds of deposit.

The population was 400 customers of the Bangkok Bank Public Company Limited, Phetchaburi Branch. The rating scale questionnaire with five choices was used in the data collection. Besides the statistics of data analysis were percentage, mean, standard derivation, t – test, and One – Way Analysis of Variance.

The results were as follows :

1. The Customer's satisfaction on banking service with different sex in overall aspects was significant difference at .01 level. The satisfaction on public relations and establishment in each aspect was significant difference at .01 level. The others were no statistically significant difference.
2. The Customer's satisfaction with different age in overall aspects was statistically significant difference at .01 level. The satisfaction on deposit and withdrawal service and staff in each aspect was statistically significant difference at .01 level. The others were no statistically significant difference.
3. The Customer's satisfaction with different occupation in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.
4. The Customer's satisfaction with different income in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

5. The Customer's satisfaction with different marital status in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

6. The Customer's satisfaction with different grade levels in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

7. The Customer's satisfaction with different service time in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

8. The Customer's satisfaction with different service in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

9. The Customer's satisfaction with different reasons of using service in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

10. The Customer's satisfaction with different kinds of deposit in overall aspects and each aspect was statistically significant difference at .01 level.

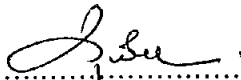
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

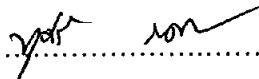


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ล้มไทย)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน
(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

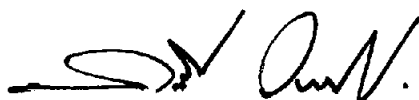


กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ)



กรรมการ
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรกวิน)

วันที่ ๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยการช่วยเหลือแนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง จากท่านอาจารย์รัฐ สาเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะและอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงและนายธีระวัฒน์ กาญจนโนมัย ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาช่วยเหลือตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายสมบูรณ์ พงษ์พลสุข ผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ที่ช่วยเหลือเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครูอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ให้ชีวิต ความรัก ความรู้และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย

อรุณี สุขเรือง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
	สมมติฐานของการวิจัย	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	ความหมายของธนาคารพาณิชย์	8
	หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์	9
	ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	10
	การจัดอันดับธนาคารพาณิชย์ในภูมิภาคเอเชีย 17 ประเทศ	13
	คำขวัญและสัญลักษณ์ของธนาคาร	14
	ลักษณะการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	14
	ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี	17
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	20
	ความหมายของการบริการ	20
	ความสำคัญของการบริการ	20
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
	ความหมายของความพึงพอใจ	21
	ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป	26
	ความพึงพอใจต่อการบริการเงินฝาก	31
	บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารเสนอต่อลูกค้า	31
	ความพึงพอใจต่อด้านพนักงานผู้ให้บริการ	34
	ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	41
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	51
ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	52
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	122
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	122
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	122
สมมติฐานของการวิจัย	122
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	123
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	123
การเก็บรวบรวมข้อมูล	124
การวิเคราะห์ข้อมูล	124
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	125
การอภิปรายผล.....	128
ข้อเสนอแนะ	135
ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย	135
ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในครั้งต่อไป.....	135

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก	142
ภาคผนวก ก.	143
ภาคผนวก ข.	148
ภาคผนวก ค.	151
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	158

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก	59
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน	62
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป โดยรวมและรายด้าน	63
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน โดยรวมและรายด้าน	64
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน	65
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน	66
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายด้าน	67
8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	68
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามอาชีพ	70
11 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามอาชีพ	71
12 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามอาชีพ	72
13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	73
14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ	74
15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	75
16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	76
17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	78

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	80
21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	81
22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	82
23 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83
24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ	84
25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพ	85
26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามสถานภาพ	86
27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพ	88
29	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามสถานภาพ	89
30	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ	90
31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	91
32	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา	92
33	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา	93
34	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	94
35	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	95
36	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	96

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	97
38	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	98
39	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ	99
40	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ	100
41	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ	101
42	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ.....	102
43	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ	103
44	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ	104
45	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ	105

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	106
47 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บริการ	107
48 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บริการ	108
49 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บริการ	109
50 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บริการ	110
51 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	111
52 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	112
53 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามประเภทเงินฝาก	113

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามประเภทเงินฝาก	114
55 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามประเภทเงินฝาก	115
56 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทเงินฝาก	116
57 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทเงินฝาก	117
58 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทเงินฝาก	118
59 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทเงินฝาก	119
60 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี	120

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	16
2 โครงสร้างบริหารของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี	19
3 ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น	43

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เศรษฐกิจของประเทศจะเจริญเติบโตได้ ต้องมีการเพิ่มผลผลิตภาคประชาชน ประเทศต้องมีการลงทุน มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนและการให้บริการ เพื่อให้ได้เงินมาพัฒนาประเทศมากขึ้น โดยเงินมีบทบาททางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะเดียวกันสถาบันทางการเงินต้องทำหน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนและจัดสรรเงินกู้ ให้ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญ (ธานินทร์ พิทยาวิวิช. 233 : 56)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดและสำคัญที่สุดของประเทศ เนื่องจากมีศักยภาพสูงและบทบาทมากที่สุด ในการระดมเงินฝากและการให้สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจไทย ซึ่งได้ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีอิทธิพลสูงสุดในการระดมทรัพยากร และกำหนดทิศทางการจัดสรรใช้ทรัพยากร เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงขยายตัวควบคู่กับการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการขยายตัวและขยายบทบาทของธนาคารพาณิชย์นั้น นอกจากจะพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเงินฝาก เงินให้กู้ยืมและทรัพย์สินของธนาคารแล้ว ก็พิจารณาจากจำนวนสาขาของธนาคารที่เพิ่มขึ้นด้วย เพราะการขยายจำนวนของสาขานักธนาคารพาณิชย์ เป็นการขยายอำนาจผูกขาด และแสดงถึงปริมาณบริการ และบทบาทของแต่ละธนาคารและยังเป็นการลดความเสี่ยงของการขาดทุน และยังสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 30 – 43 ; นภาพร เรื่องสกุล. 2529 : 127 ; สุรักษ์ บุญนาคและวณิ ฉ่อยเกียรติกุล. 2538 : 112 – 113)

จากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศภายในช่วงปี 2529 – 2540 ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินของไทยหลายแห่ง ทำให้ต้องมีการรวบรวมสถาบันการเงินบางแห่งที่มีปัญหาเข้าด้วยกัน รวมทั้งการให้สถาบันการเงินต่างประเทศเข้ามาถือหุ้นในธนาคารไทยในสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50 มีผลให้จำนวนธนาคารลดลงจาก 16 แห่งเหลือเพียง 13 แห่ง และโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์ไทยเปลี่ยนแปลงไป

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก และมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงสูงขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คู่แข่งขันจากต่างประเทศที่เข้ามาร่วมทุนกับธนาคารพาณิชย์ของไทย เช่น ธนาคารเอบีเอ็นเอมโร เอเชีย ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์นครธน ธนาคารยูโอบีรตธนสิน ซึ่งชาวต่างประเทศที่เข้ามาร่วมทุน หรือซื้อกิจการเหล่านี้ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงและชั้นนำของโลกทั้งสิ้น ธุรกิจธนาคารที่ดำเนินงานโดยคนไทย

เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด และธนาคารอื่น ๆ จะต้องดำเนินธุรกิจแข่งขันอย่างรุนแรงกับธนาคารที่ต่างชาติเข้ามาร่วมทุนที่เป็นระดับมีอาชีวะของโลกเป็นธนาคารที่มีทั้งเงินทุน เทคโนโลยีการจัดการที่ทันสมัย สามารถมาร่วมลงทุนในประเทศด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแห่งหนึ่งที่จะต้องแข่งขันอย่างรุนแรงกับธนาคารพาณิชย์อื่น และธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติเข้ามาร่วมทุน ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีสาขาทั้งหมด 566 สาขา โดยในจังหวัดเพชรบุรีมีทั้งหมด 5 สาขา แบ่งเป็นสาขาในอำเภอเมือง อำเภอชะอำ อำเภอเขาย้อย อำเภอบ้านลาด และอำเภอบ้านแหลม สำหรับพื้นที่ในจังหวัดเพชรบุรี มีธนาคารพาณิชย์ และธนาคารที่เป็นของรัฐบาล รวมทั้งสิ้น 45 สาขา แบ่งเป็นสาขาในเขตอำเภอเมือง 19 สาขา อำเภอท่ายาง 9 สาขา อำเภอชะอำ 9 สาขา อำเภอเขาย้อย 3 สาขา อำเภอบ้านลาด 2 สาขา อำเภอบ้านแหลม 2 สาขา และอำเภอหนองหญ้าปล้อง 1 สาขา

จะเห็นได้ว่า โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่มีสาขาของธนาคารอยู่ถึง 18 สาขา จึงมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบการให้บริการต่อลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี เป็นสาขาอยู่ในเขตชุมชนในตลาดใจกลางเมืองเพชรบุรี จะมีลูกค้าใช้บริการมากในแต่ละวัน เฉลี่ยวันละประมาณ 500 คน และในบางช่วงเวลาที่มียูกค้ามาใช้บริการหนาแน่นมาก ผู้วิจัยจึงเห็นควรที่จะทำการวิเคราะห์ปรับปรุง และวางแผนการบริการงานบริการ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อธนาคาร และรักษาลูกค้าที่ดีของธนาคารไว้ สามารถขยายฐานของลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น จะทำให้การประกอบธุรกิจของธนาคารสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุงสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอื่น ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 20 วัน ทำการของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภท ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 20 วัน ทำการของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภท ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ เนื่องจากลักษณะประชากรเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถนับจำนวนที่แท้จริงได้ ซึ่งใช้วิธีการสุ่ม แบบ สะดวก (Convenience Sampling) ตามประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 400 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

- 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยภูมิหลังส่วนตัวของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

3.1.2.2 สูงกว่า 30 ปี

3.1.3 อาชีพ

3.1.3.1 รับจ้าง/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

3.1.3.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3.1.3.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- 3.1.3.4 นักศึกษา
- 3.1.3.5 เกษตรกรรม
- 3.1.4 รายได้ต่อเดือนละ
 - 3.1.4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน
 - 3.1.4.2 10,000 – 20,000 บาท/เดือน
 - 3.1.4.3 สูงกว่า 20,000 บาท
- 3.1.5 สถานภาพ
 - 3.1.5.1 โสด
 - 3.1.5.2 สมรส
 - 3.1.5.3 หม้าย/หย่า
- 3.1.6 ระดับการศึกษา
 - 3.1.6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.1.6.2 ปริญญาตรี
 - 3.1.6.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 3.1.7 ระยะเวลาที่ใช้บริการ
 - 3.1.7.1 น้อยกว่า 5 ปี
 - 3.1.7.2 5 ปีขึ้นไป
- 3.1.8 ประเภทที่ใช้บริการ
 - 3.1.8.1 ด้านฝากถอนเงิน
 - 3.1.8.2 ด้านโอนเงิน
 - 3.1.8.3 ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ
 - 3.1.8.4 ด้านสินเชื่อ
 - 3.1.8.5 ด้านต่างประเทศ
- 3.1.9 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ
 - 3.1.9.1 ใกล้บ้าน
 - 3.1.9.2 ใกล้ที่ทำงาน
 - 3.1.9.3 บริการดี
 - 3.1.9.4 มั่นคง
 - 3.1.9.5 สะดวกรวดเร็ว
- 3.1.10 ประเภทเงินฝาก
 - 3.1.10.1 กระแสรายวัน
 - 3.1.10.2 ฝากเผื่อเรียก

3.1.10.3 ฝากประจำ 3 เดือน

3.1.10.4 ฝากประจำ 12 เดือน

3.1.10.5 ฝากสินทรัพย์

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านการให้บริการทั่วไป

3.2.2 ด้านการบริการฝากถอนเงิน

3.2.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

3.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

3.2.5 ด้านอาคารสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในของลูกค้า หมายถึง ความคิดเห็นหรืออารมณ์ตอบสนองในทางบวกต่อบริการที่ได้รับจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง บริการต่าง ๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจทางการเงิน ที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี มีไว้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว ถูกต้องเพียงพอต่อความต้องการไม่มีปัญหาติดขัดทั้งในเรื่องของขั้นตอนและอุปกรณ์ มีคำแนะนำและการตอบปัญหาที่ชัดเจน เช่น ด้านบริการสินเชื่อ การให้ลูกค้ายืมเงินของธนาคารในรูปแบบต่าง ๆ ได้ การกู้เบิกเงินเกินบัญชี (O/D) กู้เงินที่มีกำหนดเวลาชำระแน่นอน (Loan) การให้กู้แบบจำนำสินค้า (Packing Credit) ตั๋วสัญญาใช้เงิน (P/N) การค้าประกันการใช้เงินตามตั๋วสัญญาใช้เงิน (C.B.D.) การออกหนังสือค้ำประกัน (L/G) การรับรองตัวแลกเงิน (AVAL) การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (SME'S) โดยมีเงื่อนไขตามที่ธนาคารกำหนด

1.2 ด้านบริการฝากถอนเงิน หมายถึง กิจกรรมให้บริการฝากและถอนเงินประเภทต่าง ๆ ดังเช่น เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากสินทรัพย์ และเงินฝากขวัญบัวหลวง

1.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ทุกคนที่มีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีอัธยาศัยที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการนั้น

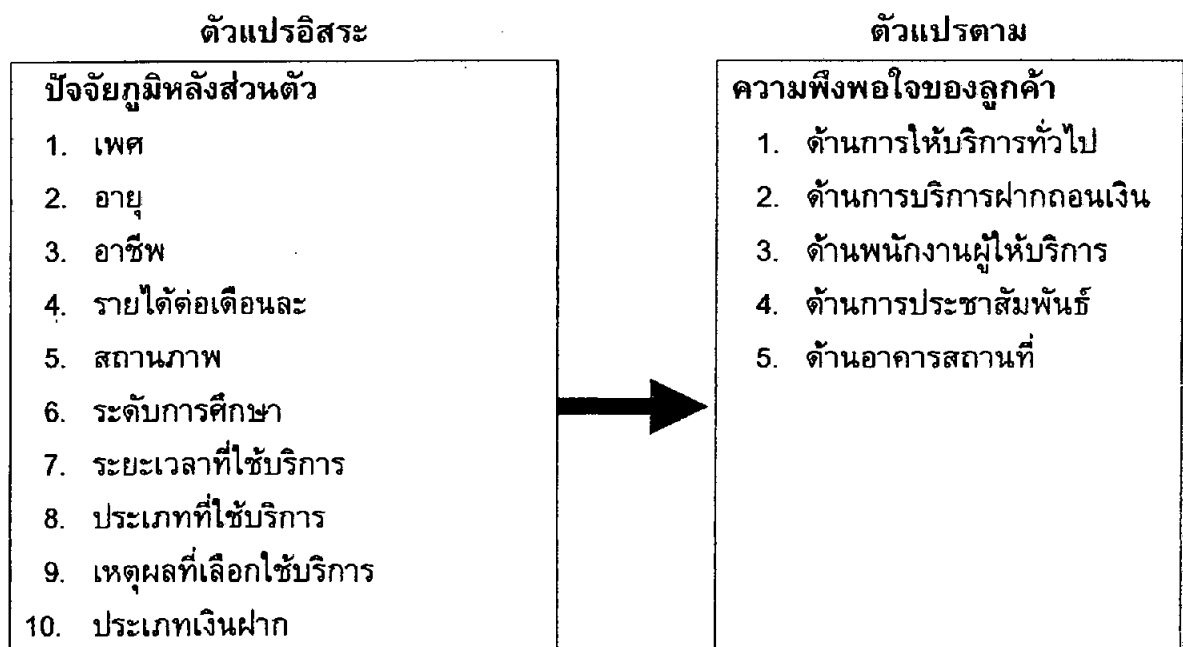
1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ไปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ เพื่อส่งเสริมการตลาดทางด้านเงินฝากและบริการอื่น ๆ รวมทั้งสร้างภาพพจน์ของธนาคาร โดยมุ่งตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า

1.5 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ประกอบการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง ทางเข้า – ออก ที่จอดรถ บันไดขึ้นลง ที่สะดวกสบาย ความปลอดภัยของลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่นั่งรอของลูกค้า รูปแบบการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในอาคาร การติดตั้งป้ายและประกาศต่าง ๆ

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจทางการเงินทุกด้านต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ได้แก่ การฝากถอนเงิน การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ การบริการสินเชื่อ และการขอรับบริการด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารกรุงเทพ หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
5. ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
6. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
7. ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
8. ลูกค้าที่มีประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
9. ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
10. ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ผู้วิจัยขอเสนอเอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของธนาคารพาณิชย์
2. หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์
3. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

วารี หะวานนท์ (2529 : 1 – 2) ได้กล่าวถึง มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติความหมายของคำว่า “การธนาคารพาณิชย์” ไว้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืน เมื่อทวงถามหรือสิ้นระยะเวลาอันกำหนดให้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นๆ ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ และ “ธนาคารพาณิชย์” หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และหมายความรวมถึงสาขาธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย ต่อมาพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 ได้แก้ไขเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ที่จะประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ว่านอกจากสาขาของธนาคารต่างประเทศแล้ว ผู้ที่จะประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ได้จะต้องเป็นธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน จำกัด ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชน จำกัด และได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ยังสามารถทำธุรกรรมได้ตามหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยต่าง ๆ

จากแนวคิดพอสรุปได้ว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่อยู่ในรูปของบริษัทมหาชน จำกัด และได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง รวมถึงสาขาธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการพาณิชย์ โดยประกอบธุรกรรมการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่น ๆ การซื้อขายเงินปียวรรตต่างประเทศ และตามประกาศหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทย

หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

นราธิยา ยนเปี่ยม (2541 : 111 – 114) กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับฝากเงิน หน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ก็คือ การรับฝากเงินจากประชาชน ห้างร้าน บริษัท ตลอดจนหน่วยงานของรัฐบาล ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ จึงถือได้ว่าเป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญของประเทศ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 การรับฝากเงินประเภทกระแสรายวัน (Current Account หรือ Demand Deposit) เป็นเงินฝากประเภทที่ต้องจ่ายคืนทันทีเมื่อทวงถาม เงินฝากประเภทนี้ธนาคารจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำมาก ซึ่งในทางปฏิบัติ จึงไม่มีการจ่ายดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากประเภทนี้ เงินฝากกระแสรายวันจะมีการเบิกถอน โดยการใช้เช็คเท่านั้น โดยธนาคารจะจ่ายเงินคำสั่งของผู้มีเงินฝากตามเช็คที่สั่งจ่าย เงินฝากประเภทนี้เป็นที่นิยมกันในกลุ่มพ่อค้าและนักธุรกิจ

1.2 การรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ (Saving Deposit) เป็นเงินฝากเพื่อการออมทรัพย์ เมื่อมีการฝากหรือถอนเงิน จะมีการบันทึกรายการในสมุดคู่ฝาก (Pass Book) เงินฝากประเภทนี้ผู้ฝากสามารถเบิกถอนได้ตลอดเวลาและในปัจจุบันสามารถฝากหรือถอนเงินในสาขาของธนาคารได้ทุกสาขา แต่ถ้าเป็นการเบิกถอนในสาขาที่ข้ามจังหวัดกันจะต้องเสียค่าธรรมเนียม เงินฝากประเภทนี้จะจ่ายดอกเบี้ยทบต้นทุก 6 เดือน และในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ยังนำบัตร ATM มาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ฝากเงินในการฝากและถอนเงินอีกด้วย

1.3 การรับฝากเงินประเภทประจำ (Time Deposit หรือ Fixed Deposit) เป็นเงินฝากที่มีกำหนดระยะเวลาในการถอน เช่น เงินฝากประจำประเภท 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี หรือ 2 ปี หมายความว่าเงินฝากแต่ละประเภทนั้น ผู้ฝากสามารถเบิกถอนได้ เมื่อฝากครบตามกำหนด แต่ในประเทศไทยเงินฝากประเภทนี้สามารถถอนได้ตลอดเวลาเพียงแต่ไม่ได้รับ

ดอกเบี้ย หรืออาจได้รับดอกเบี้ยแต่เป็นจำนวนที่ลดลงตามระยะเวลาที่เบิกถอนไปก่อนครบกำหนด เงินฝากประเภทนี้จะจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากในสองประเภทแรก

2. การให้กู้ยืมและการซื้อลดตั๋วเงิน การให้กู้ยืมเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการให้กู้ยืมก็คือ ดอกเบี้ย แต่ดอกเบี้ยจะมากหรือน้อยขึ้นกับประเภทของการให้กู้ และผู้ให้กู้ นอกจากนั้น การซื้อลดตั๋วเงินก็เป็นแหล่งรายได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการให้กู้ยืม โดยมีตั๋วเงินเป็นหลักประกันก็ได้ การให้กู้ยืมของธนาคารอาจกระทำได้ดังนี้

3.3 การเบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft หรือ Overdraw) เป็นการกู้ยืมโดยผู้ขอกู้ทำสัญญากับธนาคาร ตามปกติอายุของสัญญาจะกำหนดระยะเวลาเพียง 1 ปี

3.4 การกู้ยืมโดยทั่วไป (Loan)

3.5 การซื้อลดตั๋วเงิน (Discounting Bill)

3. การโอนเงิน ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่ให้บริการโอนเงินของลูกค้าจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง อาจโอนทางโทรศัพท์ โทรเลขหรืออาจใช้วิธีซื้อตราฟัส่งไปให้ผู้รับในอีกท้องถิ่นหนึ่งก็ได้ โดยธนาคารพาณิชย์จะคิดค่าธรรมเนียมในการโอนเงินจากลูกค้า

4. การเรียนเก็บเงินตามตราสาร เช่น เช็ค ตราฟัด ตั๋วแลกเงิน การให้บริการนี้จะกระทำสำหรับลูกค้าที่มีเงินฝากไว้กับธนาคารเท่านั้น โดยธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการจากลูกค้า

5. การรับรองและค้ำประกัน ธนาคารพาณิชย์สามารถจะให้คำรับรอง หรือค้ำประกันการจ่ายเงินตามตั๋วเงินที่ลูกค้าของธนาคารเป็นผู้จ่ายเงิน ดังนั้นเมื่อธนาคารให้การรับรองแล้ว หากลูกค้าไม่จ่ายเงินหรือปฏิบัติตามสัญญาธนาคารจะต้องเป็นผู้จ่ายเงินแทน

6. การลงทุนในหลักทรัพย์ เช่น พันธบัตร หุ้นกู้ ของบริษัทต่าง ๆ ได้

7. การซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

8. บริการอื่น ๆ เช่น การให้เชาตู้নিরব্য การออกเช็คของขวัญ การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ด้วยทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท สถานที่ทำการเป็นตึกแถว 2 ชั้น 2 คูหา เลขที่ 235 – 237 ถนนราชวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานรุ่นแรก 23 คน หลวงรอบรู้กิจหนึ่งในคณะกรรมการผู้ก่อตั้ง ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนแรก และเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2493 ได้ขยายธุรกิจสาขาออกสู่ต่างจังหวัดแห่งแรกที่จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะระดมเงินออมจากแหล่งเงินทุน

ในชนบทส่งเสริมการอำนวยความสะดวกของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับแพร่หลายออกไป นี่คือ จุดเริ่มต้นของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ประสบความสำเร็จอย่างงดงามในการแผ่ขยายกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยออกสู่ภูมิภาค เพื่อเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ

วันที่ 21 พฤษภาคม 2495 คณะกรรมการธนาคารได้เห็นชอบให้นายชิน โสภณพนิช เข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่สอง รับผิดชอบบริหารกิจการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ดังนั้น เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2495 นายชิน โสภณพนิช ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 4 ล้านบาทเป็น 20 ล้านบาท ในปีต่อมา เพิ่มทุนจดทะเบียนครั้งที่ 2 เป็น 50 ล้านบาท พร้อมกับเปิดสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ณ เลขที่ 9 ถนนเสือป่า พลับพลาไชย กรุงเทพมหานคร จากการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่บุกเบิกออกไปประกอบธุรกิจยังต่างประเทศ วันที่ 24 มิถุนายน 2497 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาต่างประเทศแห่งแรกจึงเปิดขึ้นที่ฮ่องกง ตามติดด้วยเปิดสาขาโตเกียวในปีถัดมา และสามารถขยายงานด้านนี้ ได้รับประเทศชาติก็มีส่วนไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ทั้งนี้เพราะสาขาต่างประเทศสามารถขยายตลาดส่งออกได้อย่างกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารยังได้มีส่วนในการชักจูงลูกค้าชาวต่างประเทศให้ตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศด้วยการทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมด้วย

วันที่ 13 มีนาคม 2523 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนายชาติรี โสภณพนิช บุตรชาย ของนายชิน โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นยุคที่ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งกว่ายุคสมัยใดเพราะมีปัจจัยเอื้ออำนวยต่าง ๆ คือ

1. ช่วงที่ประเทศไทยอยู่ในยุคของการปกครองด้วยระบบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง อันทำให้เกิดเสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมืองของผู้นำประเทศ ภาครัฐบาลได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมภาคเอกชนในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ อย่างเต็มที่
2. ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ดำเนินการมานานถึง 36 ปี ความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนานย่อมทำให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้แข็งแกร่งและยืนหยัดอย่างมั่นคงได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
3. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เป็นบุคคลที่มีคุณวุฒิ มีความชำนาญงานและมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชนมาแล้วเป็นอย่างดี
4. ด้วยการดำเนินกลยุทธ์ใหม่ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการบริหารงานเป็นทีมที่เข้มแข็งในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกำหนดนโยบายและระดับ

ดำเนินการรวมทั้งมีการจัดกระบวนการใหม่ ให้มีความพร้อมรองรับการขยายตัวของธุรกิจต่าง ๆ

5. ด้วยการมองการณ์ไกล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องใช้ในการทำงาน ให้มีความก้าวหน้าทันสมัยไปกับเทคโนโลยียุคใหม่ ที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้า ประชาชนได้อย่างกว้างขวางทุกแห่งหนทั่วประเทศ

6. ด้วยนโยบายเพิ่มทุนจดทะเบียนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ธนาคารมีเงินทุนที่มากพอ แก่การขยายตัวของธุรกิจ ทำให้การเติบโตของกองทุน ตลอดจนสินทรัพย์ของธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างมาก

7. ด้วยการดำเนินนโยบายคุณภาพเป็นหลักเข้มงวดในทุก ๆ ด้านเป็นเวลาหลายปี ติดต่อกัน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพการจัดการ คุณภาพภาพพจน์ คุณภาพสินเชื่อ และคุณภาพพนักงาน

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมยุคใหม่ การที่ระบบการเงินของไทยเริ่มเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลัง ในด้านต่าง ๆ ทำให้ระบบการเงินไทยมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการเงินโลกมากขึ้น การแข่งขันขยายวงกว้างขึ้น โดยสถาบันการเงินต่างประเทศ และบริษัทการเงินข้ามชาติจะเข้ามาเป็นคู่แข่ง เพิ่มขึ้นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวสามารถแข่งขันได้ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยี องค์การบุคลากร การบริหารและการบริการต่าง ๆ ให้ทันกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2525 นายชิน โสภณพนิช ได้ประกอบพิธีเปิดอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ณ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร สูงถึง 32 ชั้น สูงที่สุดเท่าที่มีการก่อสร้างมาในประเทศไทย จึงไม่เพียงแสดงให้เห็นถึงความเติบโตอย่างมั่นคงของธนาคาร หากยังเป็นประจักษ์พยานที่แสดงให้เห็นคนไทยได้เห็นว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความเชื่อมั่นต่อเสถียรภาพและอนาคตของประเทศไทยและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ให้เติบโตเคียงคู่ไปกับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตลอดไป ธนาคารยังได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารระดับสูงรุ่นใหม่ที่จะก้าวคล่องว่องไวในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวและเตรียมแผนสำหรับทิศทางการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน คณะกรรมการธนาคาร จึงได้พิจารณาและเห็นชอบให้นายชาติศิริ โสภณพนิช บุตรชายนายชาติริ โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการคนใหม่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2537 จนถึงปัจจุบัน นายชาติศิริ โสภณพนิช ได้กำหนดทิศทางและแผนกลยุทธ์ของธนาคารกรุงเทพ ไว้ดังนี้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีเจตนารมณ์ที่จะยกระดับการดำเนินงานให้เป็นธนาคารขนาดใหญ่ และโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชีย โดยยกเว้นประเทศญี่ปุ่น (Non – Japan Leading Regional Bank) ซึ่งได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปไกลมากแล้ว

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เลือกที่จะเป็นธนาคารที่สามารถให้บริการแบบครบวงจร หรือ Full Service Bank

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ต้องการที่จะยกระดับคุณภาพการประกอบการสู่สากล หรือ World Class Quality Bank โดยเน้นความสำคัญที่คุณภาพ 5 หมวดใหญ่ (Quality Smile) โดยได้รับมอบหมายให้ฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารรับผิดชอบ ได้แก่

- 3.1 ฝ่ายกิจการสาขา รับผิดชอบด้าน Quality Service
- 3.2 ฝ่ายกิจการ รับผิดชอบด้าน Quality Management
- 3.6 ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบด้าน Quality Image
- 3.7 ฝ่ายสินเชื่อ รับผิดชอบด้าน Quality Lending
- 3.8 ฝ่ายการพนักงาน รับผิดชอบด้าน Quality Employee

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะยังคงยึดหลักการบริหารและปฏิบัติการเป็นทีมที่เรียกว่า Group Management หรือ Team Management

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจใหม่ ๆ ที่จะเป็นการสร้างและขยายฐานรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ย หรือรายได้จากค่าธรรมเนียมของธนาคารนั้น คือ งานด้าน High – Tech Fee – Based Service หรือ บริการเกี่ยวกับการให้ความสะดวกในด้านการซื้อขายตราสารแห่งนี้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ค : 12 – 184)

การจัดอันดับธนาคารพาณิชย์ในภูมิภาคเอเชีย 17 ประเทศ

นิตยสารเดอะ แบ็งเกอร์ ได้จัดอันดับให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ครองตำแหน่งธนาคารยักษ์ใหญ่ในเอเชียเป็นอันดับที่ 16 เป็นรายงานการประกอบวันที่ 31 ธันวาคม 2537 โดยพิจารณาจากขนาดของเงินทุนที่มีอยู่ 2,403 ล้านเหรียญ และเมื่อพิจารณาจากด้านสินทรัพย์ที่มีอยู่ 35,792 ล้านเหรียญ (894,800 ล้านบาท) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถครองตำแหน่งในอันดับที่ 15 ของเอเชียและยังเป็นธนาคารที่ติดอันดับที่ 139 จากการจัดอันดับ 1,000 ธนาคารชั้นนำของโลก (พิจารณาจากกองทุน ชั้นที่ 1) ผลประกอบการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ เพียงสิ้นวันที่ 31 ธันวาคม 2544 มีสินทรัพย์รวม 1,248,747,543,975 ล้านบาท เป็นครั้งแรกที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีทรัพย์สินเกินระดับ 1 ล้านล้านบาท มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 18,465 คน มีสาขารวม 490 สาขา เป็นสาขา

ในประเทศไทย 465 สาขา (แบ่งเป็นสาขาในเขตนครหลวง 138 สาขา สาขาต่างจังหวัด 327 สาขา) สาขาต่างประเทศ 22 สาขา

คำขวัญและสัญลักษณ์ของธนาคาร

เป็นสิ่งที่ต้องจารึกไว้ด้วยความภาคภูมิใจว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ริเริ่มใช้สัญลักษณ์เป็นแนวคิดในด้านการตลาด เนื่องจากธนาคารได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในวิชาการหรือนวัตกรรมทางการตลาดสมัยใหม่ได้กำหนดสัญลักษณ์รูปทรงดอกบัวหลวง เป็นเครื่องแสดงสถานภาพของธนาคาร ด้วยเหตุผลที่ว่า บัวเป็นพฤษชาติที่เจริญงอกงามเร็ว คงทนต่อสภาพแวดล้อม แพร่พันธุ์ก้านดอกมีลักษณะพิเศษ จะต้องเบ่งบานอยู่เหนือน้ำเสมอ และที่สำคัญประเทศไทยเป็นดินแดนแห่งพระพุทธศาสนา ซึ่งพุทธศาสนามีคตินิยมว่า ดอกบัวหลวงเป็นพฤษชาติสำหรับพุทธบูชา สัญลักษณ์ดอกบัว จึงแสดงความหมายถึงความเป็นธนาคารของคนไทยด้วย ควบคู่กับการสร้างสัญลักษณ์ ก็คือ คำขวัญที่ธนาคารมีความประสงค์ ให้ที่ความหมายสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารที่ต้องเป็นธนาคารของทุกคนธนาคารที่พร้อมให้บริการและคำแนะนำแก่ลูกค้าทุกอย่าง และไม่หยุดยั้งในการขยายบริการเพื่อรับใช้มหาชนอย่างใกล้ชิด เสมือนเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน จึงกำหนดใช้คำขวัญว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” สัญลักษณ์และคำขวัญของธนาคารยังมีความทันสมัยอยู่เสมอ และถึงนานวัน มหาชนก็ให้การยอมรับอย่างกว้างขวางมากขึ้น ทุกวันนี้ เอ่ยชื่อธนาคาร “บัวหลวง” ก็เป็นที่รับรู้โดยทั่วกันว่าจะหมายถึงอันใดไม่ได้ นอกจากธนาคารกรุงเทพ นับว่าเป็นเทคนิคทางการตลาดสมัยใหม่ที่ธนาคารคิดค้นและประสบความสำเร็จอย่างสูง

ลักษณะการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. ด้านเงินฝาก ให้บริการฝาก และถอนเงินประเภทต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 เงินฝากเผื่อเรียก
 - 1.2 เงินฝากประจำ 3 เดือน
 - 1.3 เงินฝากประจำ 12 เดือน
 - 1.4 เงินฝากกระแสรายวัน
 - 1.5 เงินฝากสินทรัพย์
2. ด้านสินเชื่อ ให้บริการด้านการกู้ยืมเงินประเภทต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขตามที่ธนาคารกำหนด

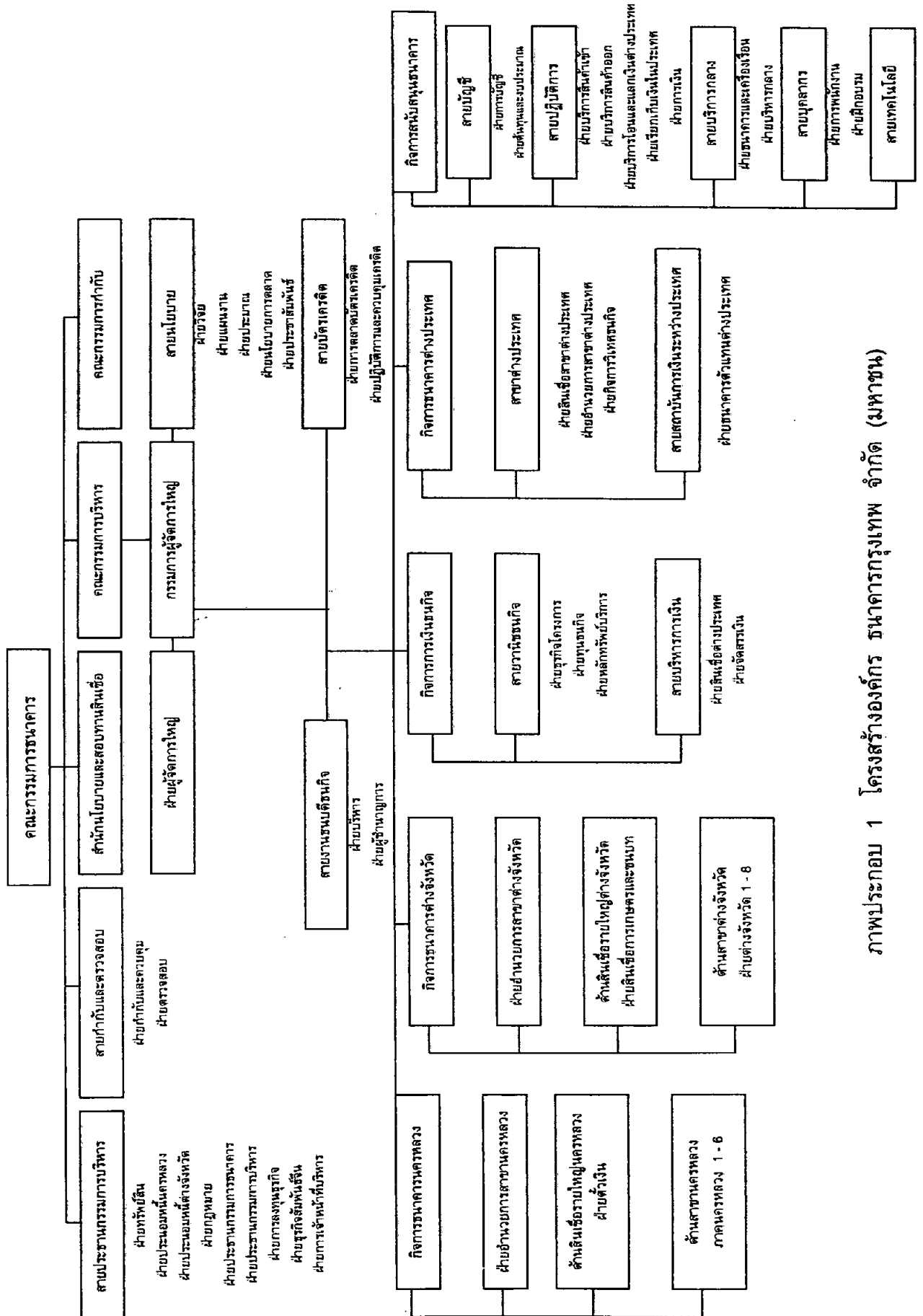
3. บริการด้านอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงินเพื่อเดินทาง ตัวแลกเงินของขั้วญ การรับจ่าย โอนเงิน บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีอัตโนมัติ บริการ ให้เช่าตู้নির্য্য และบริการธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร

4. การจำแนกประเภทลูกค้าตามวงเงินรวมทั้งเงินฝาก และสินเชื่อที่ใช้กับธนาคาร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

4.1 รายย่อย วงเงินต่ำกว่า 1 ล้าน

4.2 รายกลาง วงเงิน 1 ล้านถึง 5 ล้าน

4.3 รายใหญ่ วงเงินตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป



ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี เป็นธนาคารที่จัดตั้งเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2510 ณ อาคารเลขที่ 122 ถนนพานิชเจริญ ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในขณะที่จัดตั้งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 9 คน มียอดเงินฝากเมื่อเริ่มเปิดดำเนินการประมาณ 5 – 6 ล้านบาท ยอดสินเชื่อประมาณ 2 ล้านบาท ต่อมาได้ขยายที่ทำการสาขาออกเป็น 3 คูหา เลขที่ 122 – 124 โดยธนาคารมียอดเงินฝากสูงสุด ณ เดือนธันวาคม 2533 จำนวน 2,300 ล้านบาท มียอดสินเชื่อที่ธนาคารเปิดให้บริการลูกค้าจำนวน 2,100 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานประจำสาขาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 62 คน แต่จากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับประเทศไทย มีผลทำให้ธนาคารต้องปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ทำให้ธนาคารต้องปรับลดจำนวนพนักงานลงเหลือจำนวน 12 คน ยอดเงินฝาก ณ เดือนมิถุนายน 2545 อยู่ที่ 1,700 ล้านบาท ยอดสินเชื่อ 1,400 ล้านบาท ซึ่งในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็นดังนี้

1. เงินฝาก

1.1 ประเภทเงินฝากประจำ มี 2 ประเภท คือ

1.1.1 เงินฝากประจำ 3 เดือน

1.1.2 เงินฝากประจำ 12 เดือน

อัตราดอกเบี้ย สำหรับลูกค้าเงินฝากประจำ จำแนกออกเป็น 9 ประเภท โดยอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามประเภทของลูกค้า ดังนี้

- ลูกค้าทั่วไป
- นิติบุคคลที่มีได้แสงผลกำไร
- นิติบุคคล
- กองทุนเลี้ยงชีพ
- กองทุนประกันสังคม
- หน่วยราชการ
- สถาบันการเงิน
- บุคคลที่มีถิ่นฐานอยู่นอกประเทศ
- นิติบุคคลที่มีถิ่นฐานอยู่นอกประเทศ

1.2 ประเภทเงินฝากสะสมทรัพย์ มี 2 ประเภท คือ

1.2.1 ลูกค้ำทั่วไป

1.2.2 ลูกค้ำที่ไม่มีถิ่นฐานอยู่ในประเทศ (Non - Resident)

1.3 ประเภทเงินฝากอื่น ๆ

1.3.1 เงินฝากกระแสรายวัน (ไม่มีการจ่ายดอกเบี้ยสำหรับเงินคงเหลือใน

บัญชี)

1.3.2 เงินฝากสินทรัพย์

1.3.3 เงินฝากขวัญบัวหลวง

2. สินเชื่อ

สินเชื่อประเภทเงินกู้ จำแนกตามการคิดอัตราดอกเบี้ย 3 ประเภท คือ

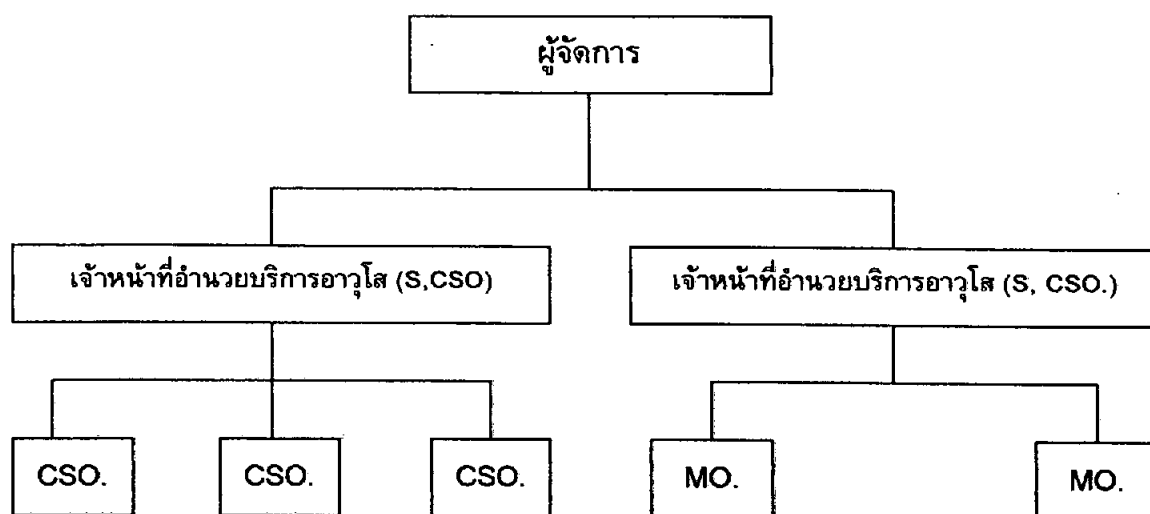
2.1 Maximum Over Draft Rate (MOR.)

2.2 Maximum Loan Rate (MLR.)

2.3 Maximum Retail Rate (MRR.)

สำหรับลักษณะของการให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารได้ปรับโครงสร้างของการให้บริการใหม่ โดยงานสินเชื่ออยู่ในการดูแลของสำนักธุรกิจ (Business Transformation) โดยมีภาระกิจ ดังนี้

- บริการลูกค้าธุรกิจ
- ติดต่อขอสินเชื่อ (Credit Application)
- รับซื้อลดเช็ค (Cheque Discount)
- หนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee)
- ทำสัญญาสินเชื่อ (Loan Agreement)



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างบริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

(CSO. = Customer Service Officer)

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

หน้าที่ CSO.

- ให้บริการรับฝาก – ถอนเงินทุกประเภทบัญชี
- รับชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ
- โอนเงิน
- แลกเงินตราต่างประเทศ
- ส่งเช็คเรียกเก็บ

(MO. = Marketing Officer)

เจ้าหน้าที่การตลาด

หน้าที่ MO.

- เปิดบัญชีใหม่
- ทำบัตร ATM
- ทำบัตร Credit
- ขยายธุรกิจของธนาคาร เช่น หา
ลูกค้าเพิ่ม ทั้งด้านเงินฝาก, สินเชื่อ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจบรรจง (2536 : 42) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงาน เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

ดนัย เทียนพุฒ (2543 : 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

จากแนวความคิดข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจบรรจง (2536 : 15) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อศรัทธา และสร้างภาพพจน์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ดี
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มอร์ส (ปฐมพงศ์ ปราณประชากร. 2543 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อการกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ได้

เม็คโครมิก (สันทนา เจียมเจตคุณ. 2539 ; อ้างอิงจาก McCormic. 1965) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ไวแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กูต (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good. 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

เกสเลอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 26 ; อ้างอิงจาก Dessler. 1983) เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข พักผ่อน มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

h 22489 5.3

จารย์ส มาศวรรณา (2538 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ชอบ ประทับใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่ต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้ามีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะทำในสิ่งนั้น

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ โดยสรุปไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า โดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : 22) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบและของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้วก็จะส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อยากจะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น ๆ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ โดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบ และบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

ธัญวรรณ์ กฤษณรัตน์ (2542 : 10) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าความเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทาง

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

จากความหมายความพึงพอใจ ดังกล่าวสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่ต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่กระทำในกิจกรรมนั้น

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 30 - 33) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับการคาดหวังของลูกค้า (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากการทดสอบและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง ส่วนระดับของความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่ง อาจประสบการณ์อย่างใดอย่างใน 3 ระดับดังนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคิดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น ความพอใจอย่างเดียวยังไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับตนตลอดไป ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับความพอใจอย่างสูงไม่ใช่กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่าย ๆ ความพอใจหรือความยินดีในระดับสูงของลูกค้าจะสร้างความรู้สึกใกล้ชิดทางอารมณ์ความรู้สึกต่อราคาสินค้านั้น ๆ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่วไป ผลที่จะตามมาคือ ความภักดีของลูกค้าในระดับสูงนั่นเอง

คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า คือ ความแตกต่างระหว่างคุณค่าลูกค้ารวม (Total Customer Value) ต้นทุนลูกค้ารวม (Total Customer Cost) แลคุณค่ารวมคือกลุ่มผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังจะได้จากผลิตภัณฑ์หรือบริการหนึ่ง ๆ ส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดหวังจะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543 : 21) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของลูกค้าไว้ดังนี้

1. ชื่อเสียงของบริษัท ภาพพจน์ คำร่ำลือ
2. ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ฯลฯ)
3. ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อยี่ห้อ ประเทศที่ผลิต)
4. ราคาของบริการนั้น
5. สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้า
7. ข้อมูล ข่าวลือ จากผู้แข่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 50) ได้กล่าวเกี่ยวกับการรักษาลูกค้าไว้ว่า การรักษาลูกค้า (Retaining Customer) บริษัทต้องปรับปรุงความสัมพันธ์กับฝ่ายต่าง ๆ และต้องรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้ เพราะลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อสินค้าจากผู้ขายรายอื่น การรักษาลูกค้าเดิมไว้เป็นวิธีที่ง่ายกว่าการสร้างลูกค้าใหม่ และการแสวงหาลูกค้าใหม่ต้องใช้ต้นทุนสูงกว่าการรักษาลูกค้าเดิมไว้

การแสวงหาลูกค้า คือการแสวงหาลูกค้าใหม่ (Attracting Customer) เป็นวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ ซึ่งต้องอาศัยการขายโดยใช้พนักงานขายและการสื่อสารการตลาดโดยใช้สื่อ

การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป็นการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Customer Relationship Marketing) การลงทุนในกิจกรรมการตลาด เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจำเป็นต้องศึกษาระดับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Level of Relating to Customers) 5 ระดับคือ

1. ระดับพื้นฐาน (Basic Marketing) เป็นการทำหน้าที่พื้นฐานการขาย โดยให้พนักงานขายแก้ปัญหาให้กับลูกค้าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
 2. มีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reactive Marketing) พนักงานขายผลิตภัณฑ์และการกระตุ้นให้ลูกค้าตอบโต้ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือข้อติเตียนจากลูกค้า
 3. ติดตามลูกค้า (Accountable Marketing) พนักงานขายต้องโทรศัพท์หรือติดต่อกับลูกค้าภายหลังการขาย เพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าบรรลุความคาดหวังจากการใช้สินค้าหรือพนักงานขายต้องการข้อเสนอแนะ การติดต่อกับลูกค้าเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงในการเสนอขาย
 4. ความขยันในการติดต่อกับลูกค้า (Proactive Marketing) พนักงานขายต้องโทรศัพท์กับลูกค้าเป็นประจำ เพื่อรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่
 5. การมีส่วนร่วมจากลูกค้า (Partnership Marketing) บริษัทต้องทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อค้นหาวิธีรักษาลูกค้าและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ

ไคร์เวล (เอกรินทร์ รอดกุลเจริญ, ทวีชัย กุศลสิทธิธารณ และพรเทพ ปลั่งพงษ์พันธ์. 1994 : 666 – 667 ; อ้างอิงจาก Cowell. 1994 : 666 – 667) ได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการในส่วนที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ดังนี้

1. Intangibility บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
2. Inseparability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ได้

3. Heterogeneity บริการจะไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่นใครเป็นผู้ให้บริการ
4. Perishability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้

นอกจากนี้ Cowell ได้กำหนดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับ Service ไว้ 6 ส่วน คือ product, price, place, promotion, people และ process

มิลเล็ท (นวลฉวี รตางศุ. 2543 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 337 – 400) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันตามแนวทางบริหารของรัฐ ไม่มีการแบ่งชั้นกีดกันในการบริการ
2. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timely Service) ถ้าไม่ทันต่อเวลาแล้วจะไม่เกิดประสิทธิภาพความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถให้มากขึ้นในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุทธิ บันมา (2539 : 9) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร ว่าเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

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

ภักดี ดนัยพงศกร (2543 : 24) กล่าวไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล บุคคลแต่ละคนจึงอาจมีความพึงพอใจในการบริการลักษณะเดียวกันแตกต่างกันได้

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริหารในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับบริการแล้ว

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543 : 16) ได้กล่าวถึง ปัจจัยคุณภาพบริการไว้ว่า

1. Characteristics of Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ
2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรฐานวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นการนำเสนอการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ไปยังลูกค้า โดยบริการเหล่านั้นควรเป็นบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จนทำให้ลูกค้าเกิดความชอบประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป ทั้งนี้การนำเสนอรูปแบบบริการที่เหมือนกัน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการนั้นอาจแตกต่างกันได้

ในส่วนของธุรกิจธนาคารเป็น ธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีภาวะการแข่งขันทวีความเข้มข้นมากขึ้นในปัจจุบัน ธนาคารจึงต้องมุ่งพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ ให้สามารถชนะคู่แข่งได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีกิจการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 4 ด้าน

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการบริการฝากถอนเงิน
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป

การดำเนินงานของธนาคารตามรูปแบบเดิมนั้น ธนาคารจะวางตนเองเป็นศูนย์กลางที่ลูกค้าต้องการเข้ามาติดต่อเพื่อขอใช้บริการ ธนาคารแบบเก่าจะไม่สนใจลูกค้า แต่เมื่อภาวะการแข่งขันทวีความเข้มข้นมากขึ้น ธนาคารเริ่มเล็งเห็นความสำคัญของบริการที่ดี และความพึงพอใจ

ใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารจึงต้องนำกลยุทธ์เชิงรุกมาใช้ กล่าว คือ นอกจากจะให้บริการทั่วไปแก่ลูกค้าแล้ว ยังต้องกระตุ้นการทำงานการตลาดเพื่อเสนอบริการทางการเงินต่อลูกค้าได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยรูปแบบบริการหลัก ๆ ของธนาคารซึ่งด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจได้เป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ของธนาคารและเสนอบริการควบคู่กับการบริการด้านเงินฝาก ได้แก่

1. บริการด้าน Electronic Banking ได้แก่ การบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)

1.1 บริการฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine) เป็นบริการฝาก ถอนเงินของธนาคาร โดยใช้บัตรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ATM ซึ่งให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุด และสามารถใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ของทุกธนาคารในเครือข่าย ATM Pool

1.2 เป็นบริการที่ธนาคารได้พัฒนาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าประชาชน สามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลทางบัญชี และอื่น ๆ รวมทั้งการโอนเงินระหว่างบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องติดต่อ ณ สำนักงานหรือสาขาของธนาคาร เพียงแต่ใช้โทรศัพท์ระบบกดปุ่มติดต่อเข้ามาที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุด

2. บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้า ได้แก่ บริการเบิกเงินเกินบัญชี บริการเงินกู้ บริการรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงิน หนังสือค้ำประกัน บริการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ

3. บริการด้านสินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภค ได้แก่ บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

4. บริการด้านต่างประเทศ ได้แก่ บริการเปิด แก้วไช และโอน Letter of Credit (L/D) การโอนเงินตราต่างประเทศเข้าและขาออกบริการ ออกหนังสือค้ำประกันเพื่อการออกสินค้าบริการ รับซื้อและขายตราต่างประเทศ

5. บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ แคชเชียร์เช็ค ตัวแลกเงิน เช็คของขวัญ บริการให้เช่าตู้รับฝาก บริการโอนเงินทางโทรศัพท์ หนังสือรับรองฐานะการเงิน บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคาร บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบุคคลที่สามผ่านระบบ Baht Net

6. บริการร่วมกับนิติบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าใช้บริการโทรคมนาคม ค่าโทรศัพท์มือถือ บริการรับชำระภาษีรถยนต์และรถจักรยานยนต์

ทั้งนี้ยังมีบริการอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่

1. บริการด้านที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งมีความพร้อมในทีมงานที่ให้บริการเป็นที่ปรึกษาในการระดมในตลาดทุน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งตราสารหนี้ ตราสารทุน และตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างทางการเงินของบริษัท เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า

2. บริการรับซื้อ ขายหน่วยลงทุนเปิด

3. ศูนย์บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานใหม่ที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยมีการเสนอบริการดังนี้

3.1 บริการสอบถามข้อมูลบริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านต่างประเทศ และบริการด้านอื่น ๆ รวมทั้งการสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์สาขาที่ตั้งสาขา ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร

3.2 บริการทางการเงิน ได้แก่ การซื้อสมุดเช็ค การแจ้งอายัดบัตร ATM การออกหนังสือรับรองฐานะการเงินเพื่อเดินทางไปต่างประเทศ

3.3 บริการรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนในการใช้บริการของธนาคารทุกด้าน รวมทั้งสาขาทั่วประเทศ โดยทางศูนย์จะติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของธนาคาร และแจ้งผลลูกค้า

จากที่กล่าวข้างต้นเป็นประเภทและรูปแบบของบริการต่าง ๆ ที่นำเสนอต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยประเภทการบริการต่าง ๆ ที่มีความพร้อมในการนำเสนอต่อลูกค้า นั้น อาจจะไม่เป็นผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ถ้าหากบริการที่นำเสนอ นั้นขาดการประสานงาน ความสะดวก ความรวดเร็วและความทันสมัยในการบริการ ซึ่งทางธนาคารจึงมีฝ่ายบริการลูกค้า เป็นผู้ทำหน้าที่รับร้องเรียนและมุ่งงานบริการลูกค้าทั่วไป โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทางโทรศัพท์ต่อลูกค้าสอบถามเรื่องงานบริการของธนาคาร

1. การรับฝากเงิน เป็นธุรกิจที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ เพราะเป็นแหล่งที่มาส่วนใหญ่ของเงินที่ธนาคารจะนำไปใช้ในการให้สินเชื่อหรือทุน

2. การให้สินเชื่อ คือ การให้กู้ยืม การให้เครดิตเป็นธุรกิจหลักที่ทำรายได้ส่วนใหญ่ให้แก่ธนาคารพาณิชย์ โดยอาจแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ได้ดังนี้

2.1 เงินเบิกเกินบัญชี ได้แก่ การที่ธนาคารพาณิชย์ยินยอมให้ลูกค้าที่ขอสินเชื่อจากธนาคารในประเภทนี้ถอนเงินจากธนาคารจะคิดดอกเบี้ยจากเงินเบิกเกินบัญชีตามจำนวนเงินและระยะเวลา

2.2 เงินให้กู้ ได้แก่ การที่ธนาคารให้กู้ยืมเงินเป็นจำนวนเงินตามที่ตกลงกัน โดยผู้กู้อาจรับเงินที่กู้ไปในครั้งเดียวหรือหลายครั้งก็ได้ และจะชำระคืนทั้งจำนวนหรือผ่อนชำระก็ได้ตามแต่ตกลงกัน

2.3 การซื้อตั๋วเงิน ซื้อลดตั๋วเงิน หรือรับช่วงซื้อตั๋วเงิน

3. การลงทุนในหลักทรัพย์ คือ การลงทุนซื้อพันธบัตร หรือตั๋วเงินคลังของรัฐบาล หุ้น หรือหุ้นกู้ บริษัทจำกัด ตราสารแห่งนี้

4. การโอนเงิน เป็นบริการของธนาคารพาณิชย์ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ที่จะส่งเงินจากท้องที่แห่งหนึ่งไปให้ผู้รับท้องที่อีกแห่งหนึ่ง ที่มีสาขาหรือสำนักงานของธนาคาร เดียวกันอยู่ ถ้าไม่มีสาขที่ตั้งอยู่ก็จะโอนเงินธนาคารตัวแทน (Correspondent Bank) ที่ตั้งอยู่

5. การเรียกเก็บเงินตามตราสารเพื่อลูกค้า เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยธนาคารจะช่วยเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงิน เช็ค ตราฟัด ตั๋วแลกเงิน หรือตั๋วอื่น ๆ โดยลูกค้าไม่ต้องไปเรียกเก็บโดยตรง ธนาคารจะบริการประเภทนี้ต่อลูกค้าที่มีเงินฝากกับธนาคาร เท่านั้น โดยเมื่อเรียกเก็บมาแล้วธนาคารก็จะนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากที่เปิดบัญชีอยู่

6. การรับอาวัลตั๋วเงิน การรับรองตั๋วเงิน การค้ำประกัน

7. ธุรกิจต่างประเทศ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศ

8. ธุรกิจอื่น เป็นการเสนอบริการประเภทการรับฝากของมีค่า บริการชำระค่า ประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้ การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวม การเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการจำหน่าย หน่วยลงทุน การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

จากการพิจารณาประเภทการบริการของธนาคาร พบว่า ปัจจุบันทางธนาคารมีบริการ ต่าง ๆ เพื่อเสนอบริการต่อลูกค้าได้ครบถ้วน โดยด้านระดมเงินฝากและธนบดีกิจจะเป็นหน่วยงานที่คอยประสานงานและแนะนำบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้าเงินฝากที่มีความประสงค์หรือสนใจ ใช้บริการของธนาคาร ลักษณะการดำเนินงานดังกล่าว เป็นรูปแบบการดำเนินงานแบบ Cross Selling หรือมีลักษณะการทำงานเป็นแบบ One Stop Service

อำนาจ ลีลาทิพย์กุล (2531 : 494 - 497) ได้กล่าวไว้ว่า การตลาดธนาคารแบบ One Stop Service เป็นการจัดการโดยให้บริการทั้งหมดมารวมอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือจุด เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ในการติดต่อทำธุรกิจกับ ธนาคารหรือลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือแต่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นอย่างไร และที่สำคัญ คือ เป็นการลดขั้นตอนต่าง ๆ ในกาติดต่อให้สั้นที่สุด ซึ่งจะทำให้ความสะดวกแก่ลูกค้ามากที่สุด ในการให้บริการ One Stop Service ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานพิเศษ เพื่อรับผิดชอบในหน้าที่ นี้ โดยจะจัดห้องรับรองพิเศษในห้องจะเป็นจุดรวมของหลาย ๆ จุดขาย หรือเจ้าหน้าที่ระดับ อาวุโส ซึ่งผ่านงานมาเป็นอย่างดี เป็นผู้ให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้า
2. บริการสอบถามข้อมูลเศรษฐกิจการเงินทั่วไป
3. บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารและบริการต่าง ๆ ของธนาคาร
4. บริการอื่น ๆ ได้แก่ ด้านตัวเงินที่ครบกำหนด โดยธนาคารจะส่งรายละเอียดแจ้งลูกค้าผ่านเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ได้เลย

ทั้งนี้ยังช่วยจัดการติดต่อดำเนินงานทางธุรกิจ ให้แก่ลูกค้าของธนาคาร เช่น ถ้าลูกค้าต้องการลงทุนในด้านการเงินก็จะไม่หวัหวัระเอียดทั้งหมดแก่ลูกค้า เพื่อช่วยในการตัดสินใจ หรือในกรณีที่นักลงทุนจากต่างประเทศต้องการเข้ามาลงทุน ธนาคารก็จะเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ชาวต่างประเทศ โดยมีข้อมูลต่าง ๆ ของราชการเตรียมไว้ในห้องรับรองพิเศษ

จากที่ธนาคารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “Wholesale Banking” จึงมีหน้าที่หนึ่งของด้านระดมเงินฝาก และธนบดีธนกิจ ที่ต้องมุ่งเสนอบริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

พรศิริ สุกัณเฑิล ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจที่สำคัญอย่างยิ่งหนึ่ง สำหรับธนาคารพาณิชย์ไทย ได้แก่ ธุรกิจให้บริการลูกค้ารายใหญ่ คือ Wholesale Banking หรือ Corporate Banking Commercial ลูกค้าเหล่านี้รวมถึงนักธุรกิจ ธุรกิจซื้อมาขายไป นำเข้าส่งออก ฯลฯ ลูกค้าในธุรกิจนี้มีความรู้ความทันสมัยมากขึ้น มีความต้องการบริการทางการเงินมากกว่าที่เคยมีและมีทางเลือกที่จะระดมทุนและใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น ทั้งในเรื่องความหลากหลายในการให้บริการ จากสถาบันการเงินแก่บริษัทข้ามชาติที่ต้องการทั้งความละเอียดอ่อนและทันสมัยในการบริการจากธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงิน ในขณะที่บริษัทเล็ก ๆ ในประเทศอาจต้องการเพียงเงินฝากกระแสรายวันเท่านั้น

จากรายละเอียดข้างต้น พอจะกล่าวได้ว่า ปัจจัยธนาคารมีการแข่งขันกันรุนแรงมากยิ่งขึ้น การมีบริการที่ครบถ้วนหลากหลายตามความประสงค์ของลูกค้า รวมทั้งการบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและลดขั้นตอนให้แก่ลูกค้าจะก่อให้เกิดความประทับใจในการบริการและพื้นฐานสำคัญในการกลับมาใช้บริการต่อ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้บรรลุวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจต่อการบริการเงินฝาก

การรับฝากเงินเป็นธุรกิจที่สำคัญยิ่งของการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ เนื่องมาจากเงินฝากเป็นแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญที่ธนาคารสามารถนำไปใช้ลงทุนหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้กู้ยืม เป็นต้น

ด้านระดมเงินฝาก จะเป็นด้านงานการตลาดเงินฝากที่เสนอบริการเงินฝากประจำต่อลูกค้าเป็นหลักและลูกค้ากลุ่มเงินฝากเหล่านี้ จะเป็นฐานลูกค้าในการเสนอบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน บริการขายกองทุนเปิด รวมทั้งบริการอื่น ๆ ในธนาคารด้วย

บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารเสนอต่อลูกค้ามีดังนี้

1. เงินฝากประจำ (Fixed Deposit)

1.1 ลักษณะบริการ เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา โดยมีระยะเวลา 3 เดือน 12 เดือน หรือระยะเวลาตามที่ตกลงระหว่างธนาคารและผู้ฝาก แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 เดือน จึงมีสิทธิ ได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนด เหมาะสำหรับผู้ที่มีเงินออมและประสงค์จะเก็บออมไว้ใช้ในอนาคต

1.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการให้บริการ

1.2.1 วงเงิน จำนวนเงินเปิดบัญชีขั้นต่ำ 1,000 บาท

1.2.2 อัตราดอกเบี้ย ธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยให้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด โดยกำหนดวงเงินฝากและระยะเวลาการฝาก

1.2.3 หากลูกค้าถอนเงินครบกำหนด 3 เดือน จะไม่ได้ดอกเบี้ย

2. เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit)

2.1 ลักษณะบริการ เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม เหมาะสำหรับผู้ประสงค์จะเก็บออม ซึ่งผู้ฝากสามารถฝากครั้งละเล็กน้อยและถอนใช้เป็นครั้งคราวได้ โดยใช้สมุดคู่ฝากบันทึกเป็นหลักฐาน นอกจากนั้นแล้วลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์ยังสามารถขอมีบัตรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ATM เพื่อใช้ในการฝาก ถอนเงิน และอื่น ๆ ผ่านทางเครื่อง ATM ตลอดจนใช้บริการเสริมด้านอื่น ๆ ได้อีก เช่น บริการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น

2.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการให้บริการ

2.2.1 วงเงิน จำนวนเงินเปิดบัญชีขั้นต่ำ 500 บาท

2.2.2 อัตราดอกเบี้ย ธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยตามที่ธนาคารกำหนด

3. เงินฝากกระแสรายวัน (Current Account)

3.1 ลักษณะบริการ เป็นเงินฝากประเภทจ่ายเงินเมื่อทวงถาม เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการบัญชีเงินฝากหมุนเวียน โดยจะอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในการถอนเงินจากบัญชีด้วยการใช้เช็ค (Cheque) สั่งจ่ายเงินหรือถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก นอกจากนั้นยังสามารถขอมีบัตรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ATM ตลอดจนใช้บริการเสริมด้านอื่น ๆ ได้อีก เช่น บริการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร บริการหักบัญชีเงินฝาก เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น

3.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการให้บริการ

3.2.1 วงเงิน จำนวนเปิดบัญชีขั้นต่ำ 10,000 บาท

3.2.2 อัตราดอกเบี้ย ธนาคารไม่จ่ายดอกเบี้ยให้สำหรับเงินฝากประเภทนี้

ทั้งนี้เมื่อทราบรายละเอียดเงื่อนไขการบริการด้านเงินฝากแล้ว ยังมีนักวิชาการสรุปรายละเอียดการเปิดบัญชีเงินฝากไว้ดังนี้

วารี หะวานนท์ (2539 : 245 – 270) ได้กล่าว ถึงการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทนี้

1. เงินฝากกระแสรายวัน ธนาคารจะให้ลูกค้ากรอกรายการในใบ “คำขอเปิดบัญชีกระแสรายวัน” โดยธนาคารจะให้ผู้ขอเปิดบัญชีหาผู้ที่ธนาคารรู้จักเชื่อถือเป็นผู้นำนำไว้ด้วย เพื่อประโยชน์แก่การที่จะให้ผู้แนะนำติดตามเจ้าของบัญชีกรณีที่ธนาคารไม่สามารถติดต่อได้ หลังจากตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ เรียบร้อยแล้วและเห็นสมควรที่จะรับฝากได้ ก็จะเสนอเรื่องต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมอบอำนาจทำการแทนธนาคาร เพื่อลงนามอนุมัติการเปิดบัญชีไว้ในคำขอเปิดบัญชีและที่บัตรตัวอย่างลายมือชื่อ พร้อมประทับตราธนาคารตลอดจนเลขที่บัญชีนั้น เมื่อการเปิดบัญชีเรียบร้อยแล้ว ธนาคารจะมอบระเบียบการของธนาคารเกี่ยวกับการบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน สมุดเช็ค ตลอดจนอธิบายเงื่อนไข และพิธีการต่าง ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการฝากและถอนเงินให้ผู้ฝากทราบ

2. เงินฝากออมทรัพย์ เมื่อลูกค้าแจ้งความจำนง ผู้รับมอบอำนาจของธนาคารจะชี้แจงเงื่อนไข และระเบียบการต่าง ๆ ให้ลูกค้าทำคำขอเปิดบัญชี กรอกข้อความสำคัญต่าง ๆ และขอให้ลูกค้ามอบตัวอย่างลายมือชื่อแก่ธนาคาร 2 ชุด ๆ ละ 2 ตัวอย่างลายมือชื่อ หลังจากนั้นพนักงานธนาคารพิมพ์รายละเอียดต่าง ๆ บนสมุดคู่ฝาก การ์ดรายตัวผู้ฝาก บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัตรตัวอย่างลายมือชื่อ ตลอดจนคำขอเปิดบัญชีให้ผู้ฝากเขียนใบฝากเงิน (pay – in slip) และส่งมอบเงินสดหรือเช็ค หรือดราฟต์ ให้พนักงานพร้อมกับสมุดคู่ฝากต่อ เพื่อผู้รับมอบอำนาจจะตรวจดูความถูกต้องตรงกันของเอกสารทั้งหมด

3. เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา (Fixed Deposits)

3.1 กรณีที่เปิดบัญชีเงินฝากประจำ โดยใช้ใบรับฝากเงินประจำ ธนาคารจะออกใบรับฝากเงินประจำ ซึ่งชุดหนึ่งมี 3 ฉบับ คือ

3.1.1 ต้นฉบับ สำหรับให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

3.1.2 สำเนา ผู้ฝากต้องให้ตัวอย่างลายมือชื่อพร้อมทั้งเงื่อนไข ไว้สำหรับเก็บไว้ที่สำนักงาน

3.1.3 ใช้ผ่านบัญชีสำหรับเป็นหลักฐานการผ่านบัญชี

3.2 การที่เปิดบัญชีเงินฝากประจำ โดยใช้สมุดคู่ฝาก ต้องให้ฝากยื่นคำขอเปิดบัญชีและให้ผู้ฝากให้ตัวอย่างลายมือชื่อ พร้อมทั้งเงื่อนไขการสั่งจ่ายไว้ด้วย ธนาคารจะมอบสมุดคู่ฝากให้แก่ผู้ฝาก 1 เล่ม เพื่อเป็นหลักฐานในการฝากหรือถอน

บริการด้านเงินฝาก จะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามประกาศธนาคาร ซึ่งอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยหนึ่งของเงื่อนไขการตัดสินใจของลูกค้า แต่ปัจจัยอื่นที่สำคัญ ซึ่งลูกค้าเห็นคุณค่าไม่แตกต่างไปจากอัตราดอกเบี้ย คือ การบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ก็คือ ลูกค้านั่นเอง ซึ่งบริการเหล่านั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์ด้วย

อำนาจ ลีลาทิพย์กุล (2531 : 490) ได้สรุปความต้องการของผู้ฝากเงินได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการหลัก ธนาคารต้องมีความปลอดภัยและมั่นคง มีโอกาสในการลงทุนหรือหารายได้และมีโอกาสในการหมุนเวียนการใช้เงินหรือการขอสินเชื่อจากธนาคาร
2. ความต้องการระดับรอง กล่าวคือ ต้องมีการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการฝากและถอนเงิน รวมทั้งการคิดดอกเบี้ย พนักงานที่ให้บริการต้องมีไมตรีจิตและมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนี้ชื่อเสียงภาพพจน์ของธนาคาร ความสะดวกของการติดต่อ และความใกล้ชิดกับสถานที่ที่ให้บริการ อัตราดอกเบี้ยโอกาสไปใช้บริการด้านอื่น ๆ

ดังนั้น การค้นหาความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝาก จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่สามารถตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยทั่วไปแล้วนโยบายการให้บริการของธนาคารมักจะเป็นการให้บริการ โดยไม่คิดค่าบริการหรือให้บริการฟรี โดยมีการคาดหวังว่า ผลทางอ้อมของการให้บริการประเภทนี้จะทำให้เกิดการติดต่อทางธุรกิจอื่น ๆ กับธนาคาร หรือเป็นการพัฒนาธุรกิจซึ่งธนาคารจะได้รายได้จากธุรกิจที่ต่อเนื่องด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจ จะเป็นผู้บริการให้แก่ลูกค้าซึ่งควรจัดสถานที่ต้อนรับลูกค้าเงินฝากเหล่านี้ในห้องรับรองพิเศษ

อำนาจ ลีวิทยพัญกุล (2531 : 484 - 485) ได้กล่าวไว้ว่า ในอดีตลูกค้าต้องเดินเข้าธนาคาร แต่ในยุคปัจจุบันธนาคารต้องเป็นฝ่ายเข้าหาลูกค้าจากที่เคยนั่งในห้องปรับอากาศ ก็กลับต้องออกไปสู่สภาวะการณภายนอก เพื่อเสนอบริการต่าง ๆ ให้สามารถสู้กับคู่แข่งชั้นที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของหลักการตลาดเข้ามาวางแผน เพื่อเสนอบริการให้ได้เปรียบคู่แข่ง

อำนาจ ลีวิทยพัญกุล (2531 : 490) ได้กล่าวถึง วิธีและขั้นตอนในการหาเงินฝาก ดังนี้

1. สำรวจและวางแผน กล่าวคือ ก่อนที่จะปฏิบัติงานจะต้องมีการสำรวจและวางแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้
2. จัดกลุ่มทำงาน ลักษณะการจัดกลุ่มทำได้หลายลักษณะ
3. ตั้งเป้าหมายให้พนักงาน ควรตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมตามอำนาจหน้าที่แก่พนักงานแต่ละคน เพื่อไม่ให้เกิดการเบียดเบียน
4. คัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อาจแบ่งกลุ่มลูกค้ารายใหญ่หรือกลุ่มลูกค้าที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของธนาคาร โดยแบ่งให้พนักงานแต่ละคนอย่างละเอียดและยุติธรรม
5. การเตรียมการก่อนพบลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่พนักงานต้องปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้ในหน่วยงานและบริการของธนาคารที่มีอยู่ เพราะจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น รวมทั้งควรทราบนิสัยและพฤติกรรม ตลอดจนงานอดิเรกและสภาพฐานะในครอบครัวของลูกค้า เพื่อหาจุดอ่อนหรือจุดแข็งในการเสนอขายบริการของธนาคาร

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าการบริการด้านเงินฝากเป็นบริการหนึ่งที่สำคัญของธนาคารในการระดมเงินฝาก ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญแหล่งหนึ่ง แต่เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ธนาคารจึงต้องมีการพัฒนาการบริการและใช้ศิลปะในการแสวงหาลูกค้าเงินฝาก เพื่อสร้างความได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น โดยเฉพาะการบริการในลักษณะ One Stop Service เป็นการบริการในยุคของการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อ แต่ทั้งนี้การปฏิบัติงานที่ละเอียดรอบคอบถูกต้องก็เป็นสิ่งที่สัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องควบคู่กับการบริการด้วย

ความพึงพอใจต่อด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านระดมเงินฝาก พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทางการตลาด ทำหน้าที่ในการระดมเงินฝากและเสนอบริการอื่น ๆ ของธนาคาร ทั้งนี้การติดต่อและการแสวงหาลูกค้านั้น จะใช้การติดต่อทั้งการนัดพบและการติดต่อทางโทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่ทางการตลาดเหล่านี้จะได้เป้าหมายในการระดมเงินฝากจากผู้รับบัญชา จึงต้องมุ่งหาลูกค้าใหม่ซึ่งเป็นการขยายฐานเงินฝากในขณะที่ต้องรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้เช่นเดียวกัน แต่ปัจจัยที่สำคัญที่จะสามารถรักษาฐานลูกค้าเก่า

ได้นั้น เพื่อให้แนะนำลูกค้าใหม่เข้ามาได้ สิ่งที่เขาไม่ได้ที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่การตลาดจะต้องมีคือ จิตใจในการบริการอย่างแท้จริง

อำนาจ ลียาทิพย์กุล (2531 : 491 - 492) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์การแสวงหาเงินฝากไว้ว่า

1. ภายในสาขา

1.1 การเตรียมตัว พนักงานทุกระดับของธนาคารจะต้องมีความรู้ทั้งบริการระเบียบและสถานะของตนเอง วิธีการที่จะทำให้พนักงานทุกระดับเรียนรู้อย่างทั่วถึง อาจทำได้โดยการจัดประชุม หรือใช้วิธีการอ่านระเบียบให้ธนาคารทราบหลังปิดทำการ

1.2 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสำเร็จในการหาเงินฝาก คือการทำงานเป็นทีมพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาเกิดความประทับใจ สำหรับหลักสำคัญในการบริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี จะประสบความสำเร็จโดยต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่แรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำงานของธนาคารว่าเขาได้รับการต้อนรับอย่างเต็มที่ และทำให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานของธนาคารพยายามจะบริการให้ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้พนักงานต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการหรือร้องขอ ตั้งใจฟังความเห็นของลูกค้าด้วยความอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใส และจึงพยายามอย่าให้เกิดความเข้าใจผิด การกระทำหรือการแสดงออกของตนต่อลูกค้า จะเป็นภาพสะท้อนที่จะทำให้ลูกค้าของธนาคารมองเห็นคุณค่าการบริการของพนักงานคนนั้น และต้องจำไว้เสมอว่าลูกค้าย่อมถูกเสมอแม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจ่ายค่าบริการให้ธนาคารด้วยความพอใจและเต็มใจยิ่ง

1.3 การสร้างทีมงาน การทำงานของธนาคารผู้บริการจะเป็นผู้เริ่มต้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และธนาคารต้องพยายามหาวิธีจูงใจให้พนักงานเต็มใจทำงาน

2. ภายนอกสาขา

2.1 ธนาคารต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมเยียนลูกค้า ทั้งรายใหม่และรายเก่าอยู่เป็นประจำ จัดของขวัญหรือของที่ระลึกเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อแสดงถึงไมตรีจิตที่ธนาคารมีต่อผู้นำชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารควรเข้าไปมีส่วนในกิจกรรม มีการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

2.2 การเจรจากับลูกค้าที่มีปัญหา ต้องหาวิธีการเจรจากับลูกค้าแต่ละประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝาก

2.3.1 ควรทำระบบรายงานการครบกำหนด ของเงินฝากแต่ละประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 พนักงานต้องออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มและมอบหมายงานให้ดูแลอย่างใกล้ชิด

2.3.3 ธนาคารควรพิจารณาบริการของธนาคาร เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น และพิจารณาข้อเสนอของคู่แข่งชั้นตลอดเวลา

2.3.4 ธนาคารควรมีบุคลากรกว้างไกล

ฟรีแมนเทิล (ยุพดี ลิ้มธูรสกุล. 2540 ; อ้างอิงจาก Freemantle. 1993) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้น จะถูกกำหนดจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการดังนี้

1. ผู้ให้บริการ ควรรักษาคำสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ การติดต่อธุรกิจต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ ถ้าพบว่าผู้รับบริการมีปัญหาใดก็ตาม ธุรกิจหรือผู้ประกอบการ ควรให้ความสนใจในการเตรียมพร้อมเพื่อที่จะนัดหมายให้บริการนั้น โดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ และควรให้บริการด้วยความรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรีพร้อมทั้งไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายลูกค้า

2. ผู้ให้บริการ ควรรับโทรศัพท์ที่เข้ามาอย่างรวดเร็วในเวลาไม่เกิน 5 วินาที ซึ่งแนวคิดนี้เป็นแนวคิดของการประกอบธุรกิจใหม่ที่ต้องใช้โทรศัพท์ในการสื่อสาร การรับโทรศัพท์ที่ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท ซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการเกิดการเบื่อหน่ายและเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งชั้น

3. ผู้ให้บริการ ควรตอบรับเอกสารที่ได้รับภายใน 2 วัน การตอบเอกสารบางประเภทอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารเกี่ยวกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการต่าง ๆ ควรต้องตอบในทันที ทั้งนี้การตอบเอกสารเจ้าของหรือบุคคลที่อ้างถึงในเอกสารนั้น ควรเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบ ไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบเอกสารนั้นแทน

4. ผู้ให้บริการ ไม่ควรให้ผู้ใช้บริการที่มารับบริการคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นประเด็นในการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้น การจัดระบบนัดหมายให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

5. ผู้ให้บริการ ทุกคนควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวาน ความสนใจที่ให้ลูกค้า การให้เกียรติลูกค้าและคำขอบคุณที่ให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

6. เมื่อพบว่า สิ่งที่เกิดผลลบหรือบกพร่องเกิดขึ้น ควรรีบดำเนินการแก้ไขโดยไปพบผู้รับบริการหรือลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาหรืออาจติดต่อทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวจะช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น

7. การติดต่อสื่อสารหรือเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์อย่างเปิดเผย

8. ระบบการให้บริการต่าง ๆ ควรอยู่ในสภาพที่ดีและทำงานได้ตลอดเวลา ในทางตรงข้ามถ้าภาวะการณ์ ดังกล่าวเป็นด้านลบ ย่อมจะก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กร

9. ผู้ให้บริการควรแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และปัญหาดังกล่าวไม่ควรเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะกับผู้รับบริการหรือลูกค้ารายเดิม

10. ผู้ให้บริการ ทุกคนควรเป็นผู้รอบรู้ในสิ่งต่าง ๆ เช่น รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ตนนำเสนอรู้เกี่ยวกับบริการที่นำเสนอ รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ รู้ว่าต้องทำอะไรบ้างให้สำเร็จ รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ

11. ผู้ให้บริการ ควรมีอำนาจในการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้ผู้อื่น

12. การให้บริการ พิเศษแก่ผู้รับบริการในบางโอกาส เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้ามากขึ้น โดยอาจจะเสนอในเรื่องของการส่งเสริมการขาย ลด แจก แคม ซึ่งหลักการข้อนี้อยู่ภายใต้เหตุผลที่มนุษย์ทุกคนจะมีความพึงพอใจ ถ้าหากรู้สึกว่าได้รับสิทธิพิเศษ

13. ผู้ให้บริการ ไม่ควรมองเข้าสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพราะจะเป็นเหตุแห่งการไม่พึงพอใจได้ เช่น การสะกดชื่อลูกค้าผิดพลาด ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณไม่สำคัญ

14. ผู้ให้บริการควรแต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย สง่าสวยงาม

คัทส (Katz, 1978) ได้กล่าวถึง ข้อควรปฏิบัติที่สำคัญในองค์การของรัฐและเอกชน ซึ่งควรปฏิบัติดังนี้

1. การปฏิบัติงานโดยไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค
3. พนักงานควรปฏิบัติตนต่อลูกค้าด้วยหลักแห่งความถูกต้อง ไม่ใช้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง

ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล (2541 : 21) ได้สรุปถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการในลักษณะเบ็ดเสร็จว่า เป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงาน โดยเน้นในเรื่องของความต้องการประชาชนที่ได้รับบริการด้วยความพอใจ ความเป็นธรรม การพัฒนาของรัฐจะช่วยส่งเสริมการประกอบธุรกิจของเอกชนให้ดำเนินไปอย่างคล่องตัว เป็นการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศอีกทางหนึ่ง

สุชาติ กิจยรรยง (2543 : 12 - 13) ได้กล่าวไว้ว่า การเริ่มต้นการเป็นผู้ให้บริการที่ดีนั้น ควรต้องรู้และเข้าใจในสิ่งต่อไปนี้

1. รู้จักตนเองในงานและหน้าที่ คือ จะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อและรู้ความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติหรือลักษณะของงานบริการ
4. รู้จักวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

บทบาทต่าง ๆ ของนักบริการประกอบด้วย

1. เป็นนักบริหาร คือ ต้องบริการทั้งภายนอกสำนักงานและภายในสำนักงาน
2. เป็นนักประชาสัมพันธ์ คือ คอยสร้างภาพพจน์ คอยสื่อสารให้ข่าวสารที่ดีกับฝ่ายต่าง ๆ ของลูกค้าและผู้มาติดต่อ
3. เป็นนักประสานงาน คือ คอยอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้กับแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ
4. เป็นนักธุรกิจ คือ ถือหลักประโยชน์และประหยัดเวลากับค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตและเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร
5. เป็นนักเพิ่มผลผลิต คือ หาโอกาสฝึกฝนตนเองเสมอ รู้จักพัฒนางานและปรับปรุงงานเสมอ
6. เป็นนักพัฒนา คือ พัฒนาตนเองและพัฒนางานหรืองานหรือระบบงานให้มีความคล่องตัวเสมอ

เมื่อเราเป็นผู้ให้บริการกับการบุคคลต่าง ๆ เราต้องพึงระลึกอยู่ตลอดเวลา คือ

1. ต้องกระทำให้สม่ำเสมอ
2. ต้องให้ความเท่าเทียมกัน
3. ต้องทำด้วยความจริงใจและมีน้ำใจ

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 42 - 43) ได้สรุปคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่

4. อุดหนุนใจ คือ เป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
5. มีอริยาไยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีความไหวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราต้องสังเกตหรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้การบริการด้วยบรรยากาศที่ดีมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักไขปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีประสานงานเป็นเลิศ
9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสาร หรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูลหรือช่วยจำแทนเรา
10. มีน้ำใจทั้งดงาม

จากแนวคิดที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง คือ พนักงานหรือผู้บริหารที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับลูกค้า ซึ่งต้องเริ่มต้นด้วยการเป็นผู้บริการที่ดี เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นหลักและควรตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและบรรลุวัตถุประสงค์ โดยต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอด้วยความเท่าเทียมกันและมีความจริงใจอย่างแท้จริง ซึ่งจะเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดการซื้อซ้ำและกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป

ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

ในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในสังคมไทยเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะทุกวันนี้สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคแห่งข่าวสารหรือยุคสารสนเทศ ซึ่งเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมของมนุษย์

การบริการด้านเงินฝาก มีหน้าที่หลัก คือ การระดมเงินฝาก แต่ทั้งนี้สิ่งที่มองข้ามไม่ได้ คือ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งข่าวสาร หรือการสื่อสารที่พนักงานทุกคนพึงตระหนักในหน้าที่ ดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร ทั้งนี้ยังรวมถึงการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าทราบ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการที่ลูกค้าใช้อยู่ ซึ่งพนักงานหรือเจ้าหน้าที่การตลาด ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดลูกค้าที่สุดนั้น ควรส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทางด้านเงินฝากมีหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้ คือ

1. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย
2. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับด้านการเงินหรือข้อมูลเศรษฐกิจให้แก่ลูกค้าทราบ
3. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดทางด้านการเงินฝาก
4. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินฝาก

วาสนา จันทรสว่าง (2533 : 31) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ไว้ว่า หมายถึง การดำเนินการสื่อสาร (Communication) โดยติดต่อสื่อสารด้านความคิดเห็นและข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดี เพื่อความสำเร็จในงานของหน่วยงานนั้น

วัฒนา ณ ระนอง (2541 : 2) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ว่า เป็นการติดต่อสัมพันธ์กับกลุ่มชนที่ต้องการ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัท หรือองค์การธุรกิจการค้า และสินค้า โดยการใช้กิจกรรมและสื่อต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่ไม่ใช่ทางการค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 501) ได้กล่าวไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relation (PR)) หมายถึง ความพยายามในการสื่อสาร เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่ชุมชนต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารที่ดี การสร้างภาพพจน์ที่ดี การเป็นบริษัทที่ดี (Good Corporate image) โดยการสร้างเหตุการณ์และเรื่องราวที่ดี

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 320) ได้กล่าวถึง การบริการประชาสัมพันธ์ว่า การบริการถือว่ามีความสำคัญมากต่อการประชาสัมพันธ์ เพราะไม่ว่าจะเผยแพร่ข่าวสารที่ดีกับองค์กรอย่างไรก็ตาม หายสุดแล้วกับผู้บริโภคมาติดต่อบริษัทอย่างไร สิ่งนั้นก็จะกลายเป็นภาพพจน์ขององค์กร ดังนั้นพนักงานทุกคนที่มีโอกาสพบลูกค้า ควรต้องฝึกฝนให้มีวิญญูณของการประชาสัมพันธ์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2533 : 4 - 8) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. เป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับประชาชน
2. เป็นการทำงานที่ดีการวางแผน สุขุมรอบคอบ และมีการติดตามประเมินผล
3. เป็นการทำงานในรูปของการสื่อสารสองทางและเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
4. เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว

วาสนา จันทรสว่าง (2533 : 74 - 77) ได้อธิบายถึงสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า

1. คำพูด เป็นสื่อบุคคลที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง เราใช้คำพูดในการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของการพูดชี้แจงอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. วิทยุกระจายเสียง
3. โทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่รวมภาพยนต์ วิทยุกระจายเสียงและหนังสือพิมพ์ไว้ด้วยกัน
4. สิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ไปสเตอร์ โบปลิว จดหมายข่าว แผ่นพับ สมุดคู่มือ รายงานประจำปี และจดหมายเวียน

เสรี วงษ์มณฑา (2540 : 198 - 191) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ดังนี้

1. สินค้าและบริการในปัจจุบันมีความทัดเทียมกัน
 - 1.1 สร้างความแตกต่างทางตัวสินค้าโดยตรง
 - 1.2 สร้างความแตกต่างในด้านการบริการพิเศษ
 - 1.3 สร้างความแตกต่างในด้านบุคลากร (Personal Differentiation)
 - 1.4 สร้างความแตกต่างในด้านภาพพจน์ (Image Differentiation)
2. ปัจจุบันเป็นยุคของสิทธิมนุษยชน การแสดงภาพลักษณ์เกี่ยวกับการเคารพสิทธิของประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญ
3. ปัจจุบันชุมชนต่าง ๆ จะไม่ยอมให้ธุรกิจใด ๆ เข้าไปอยู่ในชุมชนของเขา โดยที่ประชาชนของชุมชนนั้นไม่มีปากเสียง (Saying) เพราะในปัจจุบันชุมชนเริ่มมีปฏิกิริยา (Active Community) และมีบทบาทมากขึ้นในการที่จะยอมหรือไม่ยอมให้ธุรกิจเข้ามาในชุมชน ดังนั้นบริษัททั้งหลายจึงต้องสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่ชุมชน
4. ผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นกลุ่มที่ใส่ใจกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Conscious) ธุรกิจจึงต้องทำการประชาสัมพันธ์สร้างภาพพจน์ที่ดีและใส่ใจธุรกิจตนเอง
5. ปัจจุบันมีข่าวสารมากมายที่สามารถสร้างคุณภาพเพิ่มเติมให้แก่สินค้าได้ (Value Added) การประชาสัมพันธ์ จะเป็นวิธีที่เหมาะสมในการสร้างคุณภาพเพิ่ม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แมสโลว์ (Maslow. 1970 : 80 - 81) เป็นนักจิตวิทยาได้สร้างทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงตามความสำคัญจากความต้องการต่ำสูงไปจนถึงความต้องการของมนุษย์สูงสุด โดยบุคคลจะพยายามตอบ

สนองความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนที่จะความต้องการระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจขึ้นมาความต้องการใหม่และระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้นและบุคคลจะถูกจูงใจให้ทำการตอบสนอง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่ก็จะเกิดขึ้น ถ้าความต้องการระดับล่างที่ได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว เกิดกลับมาไม่พอใจอีกครั้งหนึ่ง บุคคลก็จะหันมาตอบสนองความต้องการในระดับดังกล่าวอีก

ซึ่งได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น (hierarchy of needs) ดังนี้

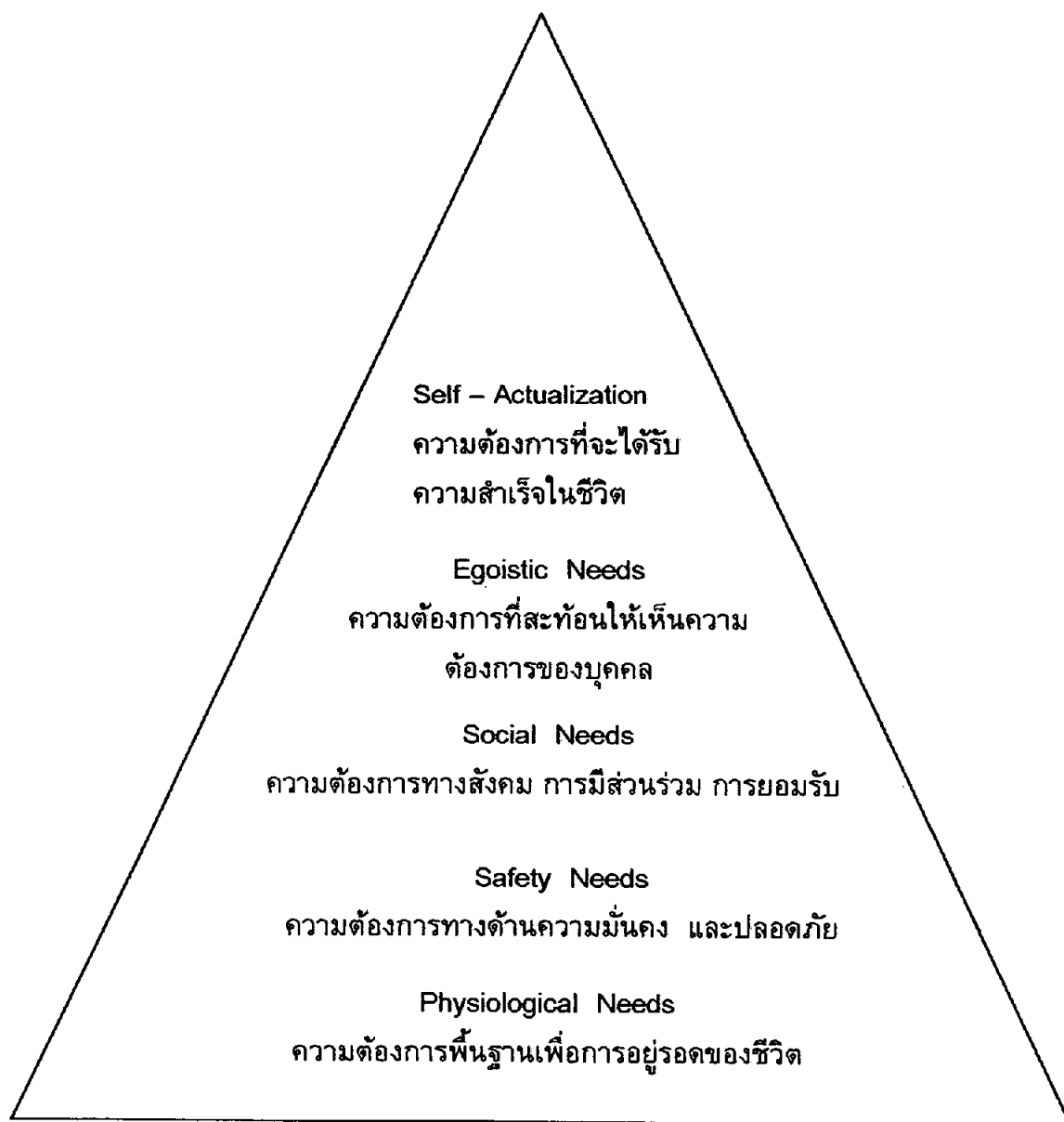
ระดับที่ 1 Physiological Needs ความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ระดับที่ 2 Safety Needs ความต้องการทางด้านความมั่นคง และปลอดภัย ส่วนมากเกี่ยวกับความปลอดภัยของร่างกาย

ระดับที่ 3 Social Needs ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการด้านความรัก ความพึงพอใจการมีส่วนร่วมและการยอมรับ

ระดับที่ 4 Egoistic Needs ความต้องการที่สะท้อนให้เป็นความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับการยอมรับตนเอง และความต้องการชื่อเสียงเกียรติศักดิ์ บารมี ฐานะ เป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น

ระดับที่ 5 Self – Actualization ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน



Maslow,s Hierarchy of Needs

ภาพประกอบ 3 ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

✓ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในกาติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี และธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและเครื่องบริการเงินด่วน ATM
2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อ และด้านต่างประเทศ
3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้สรุปความหมายว่า มนุษย์เราทุกคนมีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือบุคคลที่มีสถานภาพสังคมต่างกัน ก็ต้องการความสุข ความสะดวก ความสบาย การได้รับเกียรติยกย่องน่านับถือ ความต้องการเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนองจะบังเกิดความพึงพอใจ และเป็นอิสระจากตัวแปรอื่น ๆ เมื่อเป็นเช่นนั้น จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยก ชนชั้นและวรรณะแต่อย่างใด ผลการศึกษาดังนี้เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายข้อ พบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกลักษณะภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ให้มีความรู้ความชำนาญ กว้างขวางพอที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น ระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อย หรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไข การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ยังพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่ให้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงมีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารต่อไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารต่อไป

พฤทธิ บุญทน (2537) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกรหรือค้าขายมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น ธีรศักดิ์ วระสุข ให้สนใจผลวิจัยของ พฤทธิ บุญทน ว่าการพบผลวิจัยดังกล่าวของพฤทธิ บุญทน อาจจะถูกต้องความหมายได้ว่า ธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งน่าจะมีการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการของธนาคารมีความพึงพอใจการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบว่า อาชีพ ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจการมาใช้บริการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

นิคม สอาดเยี่ยม (2539) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูง คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร จากองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน ด้านบริการฝากถอน โอนและชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการ รวม 15 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ รวม 12 ด้าน โดยด้านนี้พึงพอใจสูงสุด คือ เครื่อง ATM ที่ธนาคารมีให้บริการ ส่วนด้านสินเชื่อบริการมีองค์ประกอบของบริการ 7 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนองค์ประกอบของบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดของบริการแต่ละด้าน คือ สถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม ด้านบริการฝากถอนเงิน โอนและชำระเงิน ได้แก่ ด้านบริการฝากถอนเงิน และการจัดแบ่งแยกช่องบริการ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ธีรศักดิ์ กลิ่นดี (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจการบริการ

ของธนาคารอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ลูกค้ายที่เป็นเพศหญิง - ชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ลูกค้ายที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้ายที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .01 ซึ่งได้สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้ายที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้ายที่ใช้บริการต่ำกว่า 3 ครั้งต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้ายที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้ายที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ายต่อการบริการของธนาคารที่สำคัญ คือ ที่จอดรถของลูกค้ายมีน้อย ที่พักลูกค้ายรอรับบริการมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ในการตอบคำถาม ขั้นตอนในการบริการมีมากเกินไป และบริการลูกค้ายไม่เท่าเทียมกัน ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เพิ่มที่พักลูกค้ายขณะรอรับบริการอบรมพนักงานให้ความรู้ในทุกบริการของธนาคาร ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลงและควรให้บริการลูกค้ายอย่างเท่าเทียมกัน

วราพรรณ สันทิสะโชค (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ายต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพฯ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ายผู้มาใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่าลูกค้ายมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ายมีความพึงพอใจ ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ายมากที่สุด ลดลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่รับรู้จากการบริการตามลำดับ นอกจากนี้ยังระบุว่า เพศ อาชีพ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าย ประเภทที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท ส่วนระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้าย ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ายต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้าย) พบว่า ลูกค้ายของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้าย) มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการ

ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารสูงกว่าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 7 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป

นรารัตน์ โกศลวิตร (2541) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 ปี มีสถานภาพโสด มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มารับบริการทุกเดือน โดยส่วนใหญ่มารับบริการด้านฝากถอนเงิน มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 2 ปี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนให้บริการและระยะเวลาดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิงพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการประเภทสินเชื่อก็มีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการต่ำกว่าผู้มารับบริการประเภทฝากถอนเงิน และผู้มารับบริการประเภทอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2542) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง และลูกค้ามีความพึงพอใจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ เพศชาย เพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 – อนุปริญญา วุฒิปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา เกษตรกรรม และอาชีพอื่น ๆ ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้าโดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และความทันสมัยของข้อมูลลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ เพศชาย เพศหญิง ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ

20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ลูกค้ำที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 – อนุปริญญา วุฒิปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ลูกค้ำที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษาและอาชีพอื่น ๆ ต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่และประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการโดยรายข้อขงแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้ำโดยใช้บัตรคิวและการให้บริการที่ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ลูกค้ำมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และอีกหนึ่งด้านที่เหลือ คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยของข้อมูลและการให้บริการตอบปัญหาที่สงสัย

จิราภรณ์ สัตถาผล (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ลูกค้ำที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้ำกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป ลูกค้ำกลุ่มสถานภาพโสด มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำกลุ่มสถานภาพสมรส ลูกค้ำกลุ่มระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ลูกค้ำเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเฉพาะด้านพนักงานและการต้อนรับมากกว่าลูกค้ำเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้ำที่มีรายได้พอใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและด้านเงื่อนไขการฝากเงินถอนเงิน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านพนักงานและการต้อนรับ มากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ไม่พอใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราณี กิรติธร (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและเงินรายได้ 3 ระดับ คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านการแพทย์ อยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจด้านบริการอยู่ระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมและด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการที่มีรายได้เกิน 3 หมื่นบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ในด้าน

พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายลูกค้า ความสะอาดของสถานที่และความ สะดวกปลอดภัยในธนาคาร แต่มีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของรับจ่ายเงิน ความ รวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีบริการฝากถอนเงิน ความรวดเร็วและถูกต้องด้าน สินเชื่อและสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึง พพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านฝากเงินและด้านถอนเงิน แต่มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่จะได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านพนักงานและบริการด้านฝากเงิน และม ีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเงินกู้เพื่อการเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและบริการด้านฝากเงิน

วิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝากและด้าน พนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระดมเงิน ฝากและธนบัตรธนกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่มี อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจ โดยรวมแตก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจการบริการระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจด้านการบริการเงินฝาก และ ด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินฝากและธนบัตรธนกิจโดยรวม เป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจโดย รวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่าง กันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านพนักงานผู้ให้

บริการส่วนด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการเงินฝาก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้ำที่มีจำนวนเงินฝากรวมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจโดยรวมและรายด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการบริการทั่วไป และลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการระดมเงินฝากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 20 วัน ทำการของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภท ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 20 วัน ทำการของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภท ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ เนื่องจากลักษณะประชากรเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถนับจำนวนที่แท้จริงได้ ซึ่งใช้วิธีการสุ่ม แบบ สะดวก (Convenience Sampling) ตามประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แบบสอบถามเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังส่วนตัว เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิท์ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยข้อความแต่ละข้อจะใช้เกณฑ์การตรวจให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5
มาก	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก	เท่ากับ	4
ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3
น้อย	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อศึกษาความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วนำมาประมวล เพื่อกำหนดขอบเขตเพื่อการวิจัย และการสร้างเครื่องมือให้ครบถ้วนครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จากเอกสารและงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อจัดออกเป็น 5 ด้าน

3. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการให้สอดคล้องกัน

4. สร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จากเอกสารและงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อจัดออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป 8 ข้อ ด้านการบริการฝากถอนเงิน 9 ข้อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 11 ข้อ ด้านการประชาสัมพันธ์ 8 ข้อ และด้านสถานที่ 9 ข้อ รวมทั้งสิ้น 45 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้มีความรัดกุมเข้าใจง่ายทั้งนี้ เพื่อให้ข้อคำถามมีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย นำแบบสอบถามฉบับร่างมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ แล้วนำไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้เพื่อความถูกต้องผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนนะ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงและนายธีระวัฒน์ กาญจนมัย

7. ปรับปรุงสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) ลูกค้าที่มาใช้บริการ กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำนวน 40 ฉบับ มีลูกค้าตอบสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งฉบับ จำนวน 30 คน

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของ (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9547

10. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2546

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ทั้งหมด 400 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่เก็บทั้งสิ้น 400 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS + (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยหาค่าร้อยละ

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของพนักงานเป็นรายด้าน รายข้อโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.3 เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test)

3.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2523 : 98 – 99)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum r_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t – test for Independent Samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 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	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟล์ (Scheffe's test) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 140)

$$S = \sqrt{(K-1)F_{(\alpha; df_1, df_2)}} \sqrt{MS_E \left[\frac{\sum_{j=1}^K (c_j)^2}{n_j} \right]}$$

- S = ค่าวิกฤตของ Scheffe,s test
- K = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบกัน
- ($\alpha; df_1, df_2$) = เปิดค่า F ในตารางการแจกแจงค่า F ที่ α มีค่า .05 หรือที่ .01 และ df_1 คือค่า df_B ถ้าเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียวหรือ df_C หรือ df_R ถ้าเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทิศทางในตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน ส่วน df_2 คือ df_W คือ df_E ค่าใดค่าหนึ่งนั่นเอง
- MS_E = ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนในตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
- C_j = สัมประสิทธิ์ ซึ่งจะมีค่าเป็น 1, -1, 1, -1 ...
- N_j = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
S	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อ

เดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	163	40.80
1.2 หญิง	237	59.30
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	82	20.50
2.2 สูงกว่า 30 ปี	318	79.50
3. อาชีพ		
3.1 รับจ้าง/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	57	14.30
3.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	63	15.80
3.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	97	24.30
3.4 นักศึกษา	33	8.30
3.5 เกษตรกรรม	150	37.60
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	34	8.5
4.2 10,001 – 20,000 บาท/เดือน	213	53.30
4.3 20,000 บาท/เดือน ขึ้นไป	153	38.30

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานภาพ		
5.1 โสด	31	7.80
5.2 สมรส	217	54.30
5.3 หม้าย/หย่า	152	38.10
6. ระดับการศึกษา		
6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	7.80
6.2 ปริญญาตรี	215	53.80
6.3 สูงกว่าปริญญาตรี	154	38.50
7. ระยะเวลาที่ใช้บริการ		
7.1 น้อยกว่า 5 ปี	31	7.80
7.2 5 ปีขึ้นไป	369	92.30
8. ประเภทที่ใช้บริการ		
8.1 ด้านฝากถอนเงิน	117	29.30
8.2 ด้านโอนเงิน	59	14.80
8.3 ด้านชำระค่าสินค้า	77	19.30
8.4 ด้านสินเชื่อ	87	21.80
8.5 ด้านต่างประเทศ	60	15.00
9. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ		
9.1 ใกล้บ้าน	117	29.30
9.2 ใกล้ที่ทำงาน	89	22.30
9.3 บริการดี	47	11.80
9.4 มั่นคง	60	15.00
9.5 สะดวกรวดเร็ว	87	21.80
10. ประเภทเงินฝาก		
10.1 กระแสรายวัน	118	29.60
10.2 ฝากเผื่อเรียก	115	28.80
10.3 ฝากประจำ 3 เดือน	47	11.80
10.4 ฝากประจำ 12 เดือน	87	21.80
10.5 ฝากสินทรัพย์	33	8.30
รวม	400	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ประเภทที่ใช้บริการ คือ ฝากถอนเงิน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ใกล้เคียงบ้าน และส่วนใหญ่เป็นลูกค้าฝากเผื่อเรียก

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ดังแสดงในตาราง 2 – 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการทั่วไป	3.59	0.65	มาก
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	3.68	0.78	มาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.87	0.57	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.66	0.79	มาก
ด้านอาคารสถานที่	3.61	0.60	มาก
รวม	3.68	0.46	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการทั่วไป	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1.	การให้บริการข้อมูลมีความทันสมัย	3.26	0.80	ปานกลาง
2.	การเสนอบริการครบวงจร ณ จุดขาย (one stop service)	3.52	1.01	มาก
3.	ลักษณะการบริการของศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.48	0.93	ปานกลาง
4.	ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝาก	3.69	1.05	มาก
5.	การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎระเบียบของลูกค้าในบางกรณี	3.62	1.04	มาก
6.	ความรวดเร็วทันใจในการบริการของด้านเงินฝาก	3.74	1.21	มาก
7.	การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา	3.40	1.14	ปานกลาง
8.	ความรู้สึkmั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการด้านเงินฝาก	4.04	0.65	มาก
รวม		3.59	0.65	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการข้อมูลมีความทันสมัยลักษณะการบริการของศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และการได้รับการช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน โดยรวม และรายข้อ

ข้อ	ด้านการบริการฝากถอนเงิน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
9	ความสะดวกที่ได้รับจากเคาท์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน	3.80	0.83	มาก
10	ความรวดเร็วในการฝาก – ถอนเงิน	3.82	0.98	มาก
11	การจัดลำดับก่อนหลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน	3.72	0.75	มาก
12	ความถูกต้องแม่นยำของการรับ – จ่ายเงิน	3.46	1.11	ปานกลาง
13	การอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณี	3.80	0.95	มาก
14	เงื่อนไขการให้บริการของเงินฝาก	3.67	0.95	มาก
15	เงื่อนไขด้านระยะเวลาของเงินฝาก	3.60	1.02	มาก
16	อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากประจำ	3.52	1.20	มาก
17	การบริการลูกค้าหลังจากฝากเงินแล้วด้วยการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบ	3.74	0.97	มาก
รวม		3.68	0.78	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความถูกต้องแม่นยำของการรับ - จ่ายเงิน ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมและ
รายข้อ

ข้อ	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ
18	พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.98	0.95	มาก
19	ความแม่นยำถูกต้องของพนักงานในรูปแบบการเสนอ บริการต่าง ๆ ของธนาคาร	3.85	0.78	มาก
20	พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยไมตรี	4.12	0.94	มาก
21	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อลูกค้าของพนักงาน	3.79	0.80	มาก
22	พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วคล่องตัว	3.82	0.86	มาก
23	จำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.83	0.86	มาก
24	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.96	0.87	มาก
25	การให้บริการของบุคคลทุกระดับเท่าเทียมกัน	3.71	0.83	มาก
26	ความสามารถของพนักงานในการสร้างบรรยากาศแห่ง ความเป็นมิตรที่ดี	3.75	0.88	มาก
27	การแต่งกายของพนักงาน	3.57	0.78	มาก
28	ความสามารถแนะนำและเชิญชวนใช้บริการด้านอื่น นอกเหนือจากบริการเงินฝาก	4.22	0.82	มาก
รวม		3.87	0.57	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้าน
พนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและ
รายข้อ

ข้อ	ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ
29	การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ธนาคาร	3.62	0.97	มาก
30	การแจ้งข่าวสารด้านการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	3.60	0.97	มาก
31	ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์	3.55	0.91	มาก
32	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อโทรทัศน์	3.69	0.90	มาก
33	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางหนังสือพิมพ์	3.44	1.01	ปานกลาง
34	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อโปสเตอร์	3.93	0.91	มาก
35	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อแผ่นพับ	3.68	1.04	มาก
36	บริการข้อมูลและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร	3.75	0.69	มาก
รวม		3.66	0.79	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการ
ประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีลูกค้ามีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางหนังสือพิมพ์ ส่วนข้ออื่น ๆ
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานที่	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ
37	ความมั่นคงแข็งแรงของสถานที่ทำการ	3.58	0.82	มาก
38	ทำเลที่ตั้งธนาคาร	3.59	0.91	มาก
39	ที่จอดรถสำหรับลูกค้า	3.65	0.89	มาก
40	ความสะดวกที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ	3.67	0.91	มาก
41	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน	3.67	0.80	มาก
42	ความกว้างของสถานที่	3.60	0.81	มาก
43	การจัดตกแต่งสถานที่	3.49	0.75	ปานกลาง
44	ความมั่นคงน่าเชื่อถือของสำนักงาน	3.64	0.76	มาก
45	ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่าง ๆ	3.56	0.85	มาก
รวม		3.61	0.60	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดตกแต่งสถานที่ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก ดังแสดงในตาราง 8 – 59

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย (N = 163)		หญิง (N = 237)		t	Prob
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
ด้านการให้บริการทั่วไป	3.62	0.66	3.57	0.64	0.73	0.46
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	3.71	0.60	3.66	0.88	0.67	0.50
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.85	0.52	3.88	0.60	-0.46	0.63
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.83	0.55	3.53	0.89	4.21**	0.00
ด้านอาคารสถานที่	3.79	0.45	3.47	0.64	5.94**	0.00
รวม	3.76	0.46	3.62	0.44	3.04**	0.01

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 30 ปี (N = 82)		สูงกว่า 30 ปี (N = 318)		t	Prob
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
ด้านการให้บริการทั่วไป	3.49	0.87	3.61	0.58	-1.21	0.22
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	3.39	0.65	3.75	0.79	-4.32**	0.00
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.50	0.49	3.96	0.55	-6.86**	0.00
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.67	0.63	3.65	0.82	0.33	0.74
ด้านอาคารสถานที่	3.60	0.45	3.60	0.63	-0.07	0.94
รวม	3.53	0.43	3.72	0.45	-3.30**	0.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีอายุสูงกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการบริการฝากถอนเงิน และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	77.57	15.51	66.58**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	91.80	0.23		
	รวม	399	169.37			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	39.81	7.96	34.20**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	91.71	0.23		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	86.03	17.20	42.17**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	160.74	0.40		
	รวม	399	246.77			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	63.40	12.68	62.98**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	79.32	0.20		
	รวม	399	142.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	37.97	7.59	64.12**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	46.66	0.11		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟล์

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	รับจ้าง/ บริษัท ลูกจ้าง เอกชน	นักศึกษา
	$\bar{X}$	3.03	3.29	3.67	4.15	4.40
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.03	-	0.26**	0.64 *	1.12 **	1.37 **
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.29	-	-	0.38 *	0.86 **	1.11 **
เกษตรกร	3.67	-	-	-	0.48 **	0.73 **
รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	4.15	-	-	-	-	0.25
นักศึกษา	4.40	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง/ บริษัทลูก จ้างเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	นักศึกษา
	$\bar{X}$	2.80	3.54	3.62	3.95	4.18
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.80	-	0.74**	0.82**	1.15**	1.38**
รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	3.54	-	-	0.08	0.41**	0.64**
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.62	-	-	-	0.33**	0.56**
เกษตรกร	3.95	-	-	-	-	0.23
นักศึกษา	4.18	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	เกษตรกร	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	นักศึกษา
		3.40	3.56	3.75	4.24	4.26
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.40	-	0.04	0.35**	0.84**	0.86**
รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	3.56	-	-	0.19	0.68**	0.70**
เกษตรกร	3.75	-	-	-	0.49**	0.51**
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.24	-	-	-	-	0.02
นักศึกษา	4.26	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรรม	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	นักศึกษา
	$\bar{X}$	2.80	3.45	3.99	4.15	4.22
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.80	-	0.65*	1.19**	1.35**	1.42**
เกษตรกรรม	3.45	-	-	0.54**	0.70**	0.77**
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.99	-	-	-	0.16	0.23
รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	4.15	-	-	-	-	0.07
นักศึกษา	4.22	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน และเกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	นักศึกษา
	$\bar{X}$	3.01	3.31	3.98	4.00	4.18
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.01	-	0.30*	0.97**	0.99**	1.17**
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.31	-	-	0.67**	0.69**	0.87**
เกษตรกร	3.98	-	-	-	0.02	0.02
รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	4.00	-	-	-	-	0.18
นักศึกษา	4.18	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	นักศึกษา
	$\bar{X}$	3.06	3.64	3.76	3.88	4.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.06	-	0.62*	0.70*	0.82**	1.19**
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.64	-	-	0.12	0.24**	0.61**
เกษตรกร	3.76	-	-	-	0.12	0.49**
รับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน	3.88	-	-	-	-	0.37**
นักศึกษา	4.25	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Porb
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	44.30	22.15	70.31**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	125.07	0.31		
	รวม	399	169.37			
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	40.52	20.26	39.58**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	203.24	0.51		
	รวม	399	243.77			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.77	5.38	17.71**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	120.75	0.30		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	28.69	14.34	26.11**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	218.08	0.54		
	รวม	399	246.77			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	11.37	5.68	17.19**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	131.34	0.33		
	รวม	399	142.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	13.29	6.64	36.99**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	71.34	0.17		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟส์

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท/เดือน	สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน
		3.28	3.89	4.14
10,001 – 20,000 บาท/เดือน	3.28	-	0.61**	0.86**
สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	3.89	-	-	0.25
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	4.14	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ สูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	10,001 – 20,000 บาท/เดือน	สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน
		3.24	3.46	4.07
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	3.24	-	0.22	0.83**
10,001 – 20,000 บาท/เดือน	3.46	-	-	0.61**
สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	4.07	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	10,001 – 20,000 บาท/เดือน
		3.33	3.91	3.92
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	3.33	-	0.58**	0.59**
สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	3.91	-	-	0.01
10,001 – 20,000 บาท/เดือน	3.92	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทและ สูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท/เดือน	สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน
		3.43	3.81	4.31
10,001 – 20,000 บาท/เดือน	3.43	-	0.38**	0.88**
สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	3.81	-	-	0.50**
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	4.31	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน และ 10,001 – 20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท/เดือน	สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน
		3.45	3.75	3.88
10,001 – 20,000 บาท/เดือน	3.45	-	0.30**	0.43**
สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	3.75	-	-	0.13
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	3.88	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท/เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน
		3.51	3.78	3.89
10,001 – 20,000 บาท/เดือน	3.51	-	0.27**	0.38**
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	3.78	-	-	0.11
สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน	3.89	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวม มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	19.29	6.43	16.96**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	150.08	0.37		
	รวม	399	169.37			
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	37.67	12.55	24.13**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	206.09	0.52		
	รวม	399	243.77			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	19.43	6.47	22.88**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	112.10	0.28		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	57.54	19.18	40.13**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	189.23	0.47		
	รวม	399	246.77			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	15.12	5.04	15.64**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	127.60	0.32		
	รวม	399	142.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	19.38	6.46	39.20**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	65.25	0.16		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในการนี้พบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟส์

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สมรส	หม้าย/หย่า	โสด
		3.59	3.62	4.30
สมรส	3.59	-	0.03	0.71**
หม้าย/หย่า	3.62	-	-	0.68
โสด	4.30	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สมรส	โสด	หม้าย/หย่า
		3.42	4.38	4.44
สมรส	3.42	-	0.96**	1.02
โสด	4.38	-	-	0.06
หม้าย/หย่า	4.44	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สมรส	โสด	หม้าย/หย่า
		3.86	4.54	4.72
สมรส	3.86	-	0.68**	0.86
โสด	4.54	-	-	0.18
หม้าย/หย่า	4.72	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ		สมรส	โสด	หม้าย/หย่า
	$\bar{X}$	3.81	4.50	4.62
สมรส	3.81	-	0.69**	0.81
โสด	4.50	-	-	0.12
หม้าย/หย่า	4.62	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สมรส	หม้าย/หย่า	โสด
		3.56	4.00	4.25
สมรส	3.56	-	0.44	0.69**
หม้าย/หย่า	4.00	-	-	0.25
โสด	4.25	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สมรส	หม้าย/ หย่า	โสด
		3.65	4.28	4.39
สมรส	3.65	-	0.63	0.74**
หม้าย/หย่า	4.28	-	-	0.11
โสด	4.39	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	17.26	8.63	22.52**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	152.11	0.38		
	รวม	399	169.37			
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	40.48	20.24	39.52**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	203.29	0.51		
	รวม	399	243.77			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	21.61	10.80	39.03**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	109.92	0.27		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	12.83	4.27	26.70**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	250.05	0.80		
	รวม	399	262.88			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	9.77	2.44	15.41**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	140.32	0.45		
	รวม	399	150.10			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	8.40	4.20	21.89**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	76.22	0.19		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟล์

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
		3.40	3.64	4.19
ปริญญาตรี	3.40	-	0.24	0.79 **
สูงกว่าปริญญาตรี	3.64	-	-	0.55 **
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.12	3.39	3.97
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.12	-	0.17	0.85**
ปริญญาตรี	3.39	-	-	0.58**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.19	3.77	4.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.19	-	0.58**	0.85**
ปริญญาตรี	3.77	-	-	0.27**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.59	3.62	4.20
ปริญญาตรี	3.59	-	0.03	0.61*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.62	-	-	0.58*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	ปริญญาดรี	สูงกว่า
		ปริญญาดรี	ปริญญาดรี	ปริญญาดรี
		3.42	3.69	3.93
ต่ำกว่าปริญญาดรี	3.42	-	0.27**	0.51**
ปริญญาดรี	3.69	-	-	0.24
สูงกว่าปริญญาดรี	3.93	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาดรี และปริญญาดรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาดรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ปริญญาตรี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.50	3.73	3.80
ปริญญาตรี	3.50	-	0.23**	0.30**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.73	-	-	0.07
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 38 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 5 ปี		5 ปีขึ้นไป		t	Prob.
	(N = 31)		(N = 369)			
	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	S		
ด้านการให้บริการทั่วไป	4.19	0.46	3.54	0.64	7.24**	0.00
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	3.12	0.34	3.72	0.79	-8.13**	0.00
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.19	0.52	3.92	0.54	-7.22**	0.00
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.28	0.85	3.60	0.79	15.31**	0.00
ด้านสถานที่	3.87	0.34	3.58	0.61	4.18**	0.00
รวม	3.78	0.02	3.67	0.47	5.28**	0.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป

ตาราง 39 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	58.84	11.76	41.95**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	110.52	0.28		
	รวม	399	169.37			
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	74.60	14.92	34.75**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	169.16	0.42		
	รวม	399	243.77			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	54.04	10.80	54.96**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	77.48	0.19		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	138.83	27.76	101.34**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	107.94	0.27		
	รวม	399	246.77			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	9.80	1.96	5.82**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	132.90	0.33		
	รวม	399	142.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	29.44	5.88	42.03**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	55.19	0.14		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟส์

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านชำระ				
		ด้านต่างประเทศ	ค่าสินค้าและบริการ	ด้านสินเชื่	ด้านโอนเงิน	ด้านเงินฝากถอน
		2.83	3.46	3.54	3.85	4.19
ด้านต่างประเทศ	2.83	-	0.63**	0.71**	1.02**	1.36**
ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ	3.46	-	-	0.08	0.39**	0.73**
ด้านสินเชื่	3.54	-	-	-	0.31**	0.65**
ด้านโอนเงิน	3.85	-	-	-	-	0.34
ด้านเงินฝากถอน	4.19	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และด้านสินเชื่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านโอนเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และด้านสินเชื่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านชำระ				
		ด้าน โอนเงิน	ด้านเงิน ฝากถอน	ด้านต่าง ประเทศ	ค่าสินค้า และ บริการ	ด้าน สินเชื่อ
		2.94	3.12	3.45	3.71	4.13
ด้านโอนเงิน	2.94	-	0.18	0.51**	0.77**	1.19**
ด้านเงินฝากถอน	3.12	-	-	0.33	0.59**	1.01**
ด้านต่างประเทศ	3.45	-	-	-	0.26	0.68**
ด้านชำระค่าสินค้า						
และบริการ	3.71	-	-	-	-	0.42**
ด้านสินเชื่อ	4.13	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน ด้านต่างประเทศ และด้านชำระค่าสินค้าและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านโอนเงิน ด้านเงินฝากถอน และด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านโอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านชำระ				
		ด้านเงินฝากถอน	ด้านโอนเงิน	ค่าสินค้าและบริการ	ด้านต่างประเทศ	ด้านสินเชื่อ
		3.19	3.68	3.79	3.85	4.05
ด้านเงินฝากถอน	3.19	-	0.49**	0.60**	0.66**	0.86**
ด้านโอนเงิน	3.68	-	-	0.11	0.17	0.37**
ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ	3.79	-	-	-	0.07	0.26**
ด้านต่างประเทศ	3.85	-	-	-	-	0.20**
ด้านสินเชื่อ	4.05	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน ด้านโอนเงิน ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านโอนเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านชำระ				
		ด้านต่างประเทศ	ด้านโอนเงิน	ค่าสินค้าและบริการ	ด้านเงินฝากถอน	ด้านสินเชื่อ
		2.77	3.32	3.55	4.28	4.55
ด้านต่างประเทศ	2.77	-	0.55**	0.78**	1.51**	1.78**
ด้านโอนเงิน	3.32	-	-	0.23	0.96**	1.23**
ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ	3.55	-	-	-	0.73**	1.00**
ด้านเงินฝากถอน	4.28	-	-	-	-	0.27
ด้านสินเชื่อ	4.55	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านโอนเงิน และด้านชำระค่าสินค้าและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านโอนเงิน และด้านชำระค่าสินค้าและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านโอนเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านชำระ				
		ด้านต่างประเทศ	ด้านโอนเงิน	ค่าสินค้าและบริการ	ด้านสินเชื่อ	ด้านเงินฝากถอน
		3.40	3.51	3.62	3.80	3.87
ด้านต่างประเทศ	3.40	-	0.11	0.22	0.40**	0.47**
ด้านโอนเงิน	3.51	-	-	0.11	0.29	0.36
ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ	3.62	-	-	-	0.18	0.25
ด้านสินเชื่อ	3.80	-	-	-	-	0.07
ด้านเงินฝากถอน	3.87	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านชำระ				
		ด้านต่างประเทศ	ด้านโอนเงิน	ค่าสินค้าและบริการ	ด้านเงินฝากถอน	ด้านสินเชื่อ
		3.26	3.46	3.63	3.73	4.10
ด้านต่างประเทศ	3.26	-	0.20	0.37**	0.47**	0.84**
ด้านโอนเงิน	3.46	-	-	0.17	0.27**	0.64**
ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ	3.63	-	-	-	0.10	0.47**
ด้านเงินฝากถอน	3.73	-	-	-	-	0.37**
ด้านสินเชื่อ	4.10	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 45 แสดงว่า ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านโอนเงิน ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และด้านเงินฝากถอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ และด้านโอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 46 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	38.44	7.68	23.13**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	130.93	0.33		
	รวม	399	169.37			
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	55.73	11.14	23.35**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	188.03	0.47		
	รวม	399	243.77			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	42.86	8.57	38.08**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	88.67	0.22		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	73.32	14.66	33.31**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	173.45	0.44		
	รวม	399	246.77			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	7.71	1.54	4.50**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	135.01	0.34		
	รวม	399	142.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	10.26	2.05	10.87**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	74.36	0.18		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 46 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟส์

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือก ใช้บริการ	$\bar{X}$	บริการดี	มั่นคง	สะดวก รวดเร็ว	ใกล้ที่ ทำงาน	ใกล้บ้าน
		3.15	3.34	3.34	3.74	4.19
บริการดี	3.15	-	0.19	0.19	0.59**	1.04**
มั่นคง	3.34	-	-	0.00	0.40**	0.85**
สะดวกรวดเร็ว	3.34	-	-	-	0.40**	0.85**
ใกล้ที่ทำงาน	3.74	-	-	-	-	0.45**
ใกล้บ้าน	4.19	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี มั่นคง และสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้ที่ทำงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี มั่นคง และสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือก ใช้บริการ		ใกล้บ้าน	ใกล้ที่ ทำงาน	บริการดี	สะดวก รวดเร็ว	มั่นคง
	$\bar{X}$	3.12	3.21	3.50	3.75	4.14
ใกล้บ้าน	3.12	-	0.09	0.38	0.63**	1.02**
ใกล้ที่ทำงาน	3.21	-	-	0.29	0.54**	0.93**
บริการดี	3.50	-	-	-	0.25	0.64**
สะดวกรวดเร็ว	3.75	-	-	-	-	0.39
มั่นคง	4.14	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการมั่นคง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน และบริการดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือก ใช้บริการ		ใกล้บ้าน	บริการดี	ใกล้ที่ ทำงาน	สะดวก รวดเร็ว	มั่นคง
	$\bar{X}$	3.19	3.62	3.84	4.07	4.44
ใกล้บ้าน	3.19	-	0.43**	0.65**	0.88**	1.25**
บริการดี	3.62	-	-	0.22	0.45**	0.82**
ใกล้ที่ทำงาน	3.84	-	-	-	0.23	0.60**
สะดวกรวดเร็ว	4.07	-	-	-	-	0.37**
มั่นคง	4.44	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการมั่นคง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน บริการดี ใกล้ที่ทำงาน และสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน และบริการดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้ที่ทำงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือก ใช้บริการ		บริการดี	สะดวก รวดเร็ว	ใกล้ที่ ทำงาน	ใกล้บ้าน	มั่นคง
	$\bar{X}$	3.22	3.31	3.64	4.28	4.46
บริการดี	3.22	-	0.22	0.42**	1.06**	1.24**
สะดวกรวดเร็ว	3.31	-	-	0.33**	0.97**	1.15**
ใกล้ที่ทำงาน	3.64	-	-	-	0.64**	0.82**
ใกล้บ้าน	4.28	-	-	-	-	0.18
มั่นคง	4.46	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 50 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการมั่นคง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี สะดวกรวดเร็ว และใกล้ที่ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี สะดวกรวดเร็ว และใกล้ที่ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้ที่ทำงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี และสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือก ใช้บริการ		บริการดี	มั่นคง	ใกล้ที่ ทำงาน	สะดวก รวดเร็ว	ใกล้บ้าน
	$\bar{X}$	3.39	3.51	3.68	3.72	3.87
บริการดี	3.39	-	0.12	0.29	0.33	0.48**
มั่นคง	3.51	-	-	0.17	0.21	0.36
ใกล้ที่ทำงาน	3.68	-	-	-	0.04	0.19
สะดวกรวดเร็ว	3.72	-	-	-	-	0.15
ใกล้บ้าน	3.87	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 51 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ		บริการดี	ใกล้ที่ทำงาน	สะดวกรวดเร็ว	ใกล้บ้าน	มั่นคง
	$\bar{X}$	3.38	3.62	3.64	3.73	3.98
บริการดี	3.38	-	0.24	0.26	0.35**	0.60**
ใกล้ที่ทำงาน	3.62	-	-	0.02	0.11	0.36**
สะดวกรวดเร็ว	3.64	-	-	-	0.09	0.34**
ใกล้บ้าน	3.73	-	-	-	-	0.25
มั่นคง	3.98	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 52 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการมั่นคง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี ใกล้ที่ทำงาน และ สะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 53 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามประเภทเงินฝาก

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านการให้บริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	108.63	21.72	140.93**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	60.74	0.15		
	รวม	399	169.37			
ด้านการบริการฝากถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	78.25	15.65	37.25**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	165.51	0.42		
	รวม	399	243.77			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	27.68	5.53	21.00**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	103.85	0.26		
	รวม	399	131.53			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	32.88	6.57	12.11**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	213.89	0.54		
	รวม	399	246.77			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	19.16	3.83	12.22**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	123.56	0.31		
	รวม	399	142.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	24.64	4.92	32.37 **	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	59.99	0.15		
	รวม	399	84.63			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 53 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟส์

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	$\bar{X}$	ฝากสิน	กระแ	ฝากประจำ	ฝากประจำ	ฝากเผื่อ
		มัธย	รายวัน	3 เดือน	12 เดือน	เรียก
		2.48	3.07	3.15	3.15	4.01
ฝากสินมัธย	2.48	-	0.59	0.67**	0.67**	1.53**
กระแสรายวัน	3.07	-	-	0.08	0.08	0.94**
ฝากประจำ 3						
เดือน	3.15	-	-	-	0.00	0.86**
ฝากประจำ 12						
เดือน	3.15	-	-	-	-	0.86**
ฝากเผื่อเรียก	4.01	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 54 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากเผื่อเรียก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธย กระแสรายวัน ฝากประจำ 3 เดือน และฝากประจำ 12 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 3 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการทั่วไป มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการบริการฝากถอนเงิน จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	$\bar{X}$	ฝากสิน	ฝากเผื่อ	ฝากประจำ	กระแสรายวัน	ฝากประจำ
		มัธยะ	เรียก	3 เดือน		12 เดือน
		2.90	3.24	3.50	3.75	4.03
ฝากสินมัธยะ	2.90	-	0.34	0.66**	0.85	1.13**
ฝากเผื่อเรียก	3.24	-	-	0.26	0.51	0.79**
ฝากประจำ 3						
เดือน	3.50	-	-	-	0.25	0.53**
กระแสรายวัน	3.75	-	-	-	-	0.28
ฝากประจำ 12						
เดือน	4.03	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 55 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ ฝากเผื่อเรียก และฝากประจำ 3 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 3 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการบริการฝากถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	$\bar{X}$	ฝากเผื่อเรียก	ฝากประจำ 3 เดือน	ฝากสินทรัพย์	ฝากประจำ 12 เดือน	กระแสรายวัน
		3.26	3.62	3.81	4.30	4.38
ฝากเผื่อเรียก	3.26	-	0.42	0.55	1.04**	1.12
ฝากประจำ 3 เดือน	3.62	-	-	0.19	0.68**	0.76**
ฝากสินทรัพย์	3.81	-	-	-	0.49**	0.57**
ฝากประจำ 12 เดือน	4.30	-	-	-	-	0.08
กระแสรายวัน	4.38	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 56 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากเผื่อเรียก ฝากประจำ 3 เดือน และฝากสินทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากกระแสรายวัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 3 เดือนและฝากสินทรัพย์

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	$\bar{X}$	ฝากสิน	ฝากประจำ	ฝากเผื่อ	ฝากประจำ	กระแส
		มัธยะ	3 เดือน	เรียก	12 เดือน	รายวัน
		3.00	3.22	3.73	3.93	4.32
ฝากสินมัธยะ	3.00	-	0.22	0.73**	0.93**	1.32**
ฝากประจำ 3						
เดือน	3.22	-	-	0.51**	0.71**	1.10
ฝากเผื่อเรียก	3.73	-	-	-	0.20	0.59**
ฝากประจำ 12						
เดือน	3.93	-	-	-	-	0.39**
กระแสรายวัน	4.32	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 57 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากกระแสรายวัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ ฝากเผื่อเรียก และฝากประจำ 12 เดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ และฝากประจำ 3 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากเผื่อเรียก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ และฝากประจำ 3 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก		ฝากสิน มัธยะ	กระแ สรายวัน	ฝากประจำ 3 เดือน	ฝากประจำ 12 เดือน	ฝากเผื่อ เรียก
$\bar{X}$		3.00	3.17	3.39	3.63	3.75
ฝากสินมัธยะ	3.00	-	0.17	0.39	0.63**	0.75**
กระแสรายวัน	3.17	-	-	0.22	0.46	0.58
ฝากประจำ 3 เดือน	3.39	-	-	-	0.24	0.36
ฝากประจำ 12 เดือน	3.63	-	-	-	-	0.12
ฝากเผื่อเรียก	3.75	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 58 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากเผื่อเรียก และฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ และกระแสรายวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยรวมจำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก		ฝากสิน มัธยะ	ฝากประจำ 3 เดือน	ฝากเผื่อ เรียก	กระแสรายวัน	ฝากประจำ 12 เดือน
	$\bar{X}$	3.04	3.38	3.67	3.74	3.81
ฝากสินมัธยะ	3.04	-	0.34**	0.63**	0.70**	0.77**
ฝากประจำ 3 เดือน	3.38	-	-	0.29**	0.36	0.43**
ฝากเผื่อเรียก	3.67	-	-	-	0.07	0.14
กระแสรายวัน	3.74	-	-	-	-	0.07
ฝากประจำ 12 เดือน	3.81	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 59 แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ และฝากประจำ 3 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากกระแสรายวัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากเผื่อเรียก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ และฝากประจำ 3 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากประจำ 3 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมมากกว่าลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากสินมัธยะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

ตาราง 60 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการให้บริการทั่วไป		
1	ควรบริการบัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง	57
2	ควรบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม	48
3	ควรบริการรับส่งเงินตามหน่วยงานต่าง ๆ	12
ด้านการบริการฝากถอนเงิน		
1	ควรมีการแจ้งยอดเงินฝากประจำปี	62
2	ควรมีการแจ้งยอดเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยประจำปี	38
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ		
1	ควรยิ้มแย้มและเป็นกันเอง	74
2	ควรบริการลูกค้าทุกระดับเท่าเทียมกัน	29
ด้านการประชาสัมพันธ์		
1	ควรมีการจัดบอร์ดข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูล	32
2	ควรมีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ	11
3	ควรมีป้ายบอกแต่ละแผนก	7
ด้านอาคารสถานที่		
1	สถานที่คับแคบเกินไป	41
2	ควรมีการตกแต่งภายในให้สวยงาม	8
3	สถานที่นั่งรอบริการน้อยเกินไป	5

จากตาราง 60 แสดงว่า ลูกคามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธนาคารดังนี้

ด้านการให้บริการทั่วไป ข้อที่ลูกค้ำเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรบริการบัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ ควรบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม และควรบริการรับส่งเงินตามหน่วยงานต่าง ๆ

ด้านการบริการฝากถอนเงิน ข้อที่ลูกค้ำเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีแจ้งยอดเงินฝากประจำปี รองลงมาคือ ควรมีการแจ้งยอดเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยประจำปี

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้อที่ลูกค้ำเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรยิ้มแย้มและเป็นกันเอง รองลงมา คือ ควรบริการลูกค้าทุกระดับเท่าเทียมกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อที่ลูกค้ำเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการจัดบอร์ดข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูล รองลงมา คือ ควรมีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ และควรมีป้ายบอกแต่ละแผนก

ด้านสถานที่ ข้อที่ลูกค้ำเสนอแนะมากที่สุด คือ สถานที่คับแคบเกินไป รองลงมา คือ ควรมีการตกแต่งภายในให้สวยงาม และสถานที่นั่งรอบริการมีน้อยเกินไป

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษา ค้นคว้า ตามลำดับต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในด้านบริการทั่วไป ด้านบริการเงินฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทเงินฝาก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุงสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอื่น ๆ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน

3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
5. ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
6. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
7. ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการมาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
8. ลูกค้าที่มีประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
9. ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
10. ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 20 วัน ทำการของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภท ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 20 วัน ทำการของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภท ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ เนื่องจากลักษณะประชากรเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถนับจำนวนที่แท้จริงได้ ซึ่งใช้วิธีการสุ่ม แบบ สะดวก (Convenience Sampling) ตามประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังส่วนตัวของลูกค้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 62 ข้อ ได้วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อศึกษาความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในการนำแบบสอบถามให้ลูกค้ากรอกและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2546 ระยะเวลา 20 วันทำการ

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนมาด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา คัดเลือกแบบสอบถามที่มีการตอบร้อยละ 80 ขึ้นไปเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC + (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามดังนี้

1. วิเคราะห์ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรีเป็นรายด้าน รายข้อ และโดยรวม
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ค่าที่ (t - test)
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรีตามตัวแปรแต่ละตัว คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทลูกค้า โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีสถานภาพ มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ประเภทที่ใช้บริการ เป็นด้าน สินเชื่อ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ใกล้ที่ทำงาน และส่วนใหญ่เป็นลูกค้าฝากเผื่อเรียก
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการทั่วไป ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้ บริการ ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการข้อมูลมีความทันสมัย ลักษณะการ บริการของศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และการได้รับช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการบริการฝากถอนเงิน ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้ บริการ ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความถูกต้องแม่นยำของการรับ – จ่าย ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกคามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคาร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกคามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางหนังสือ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านอาคารสถานที่ ลูกคามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดตกแต่งสถานที่ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทลูกค้า ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการฝากถอนเงิน และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม และรับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึง

พอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้ามีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทุกด้านมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทุกด้านมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.8 ลูกค้าที่ประเภทที่ใช้บริการต่างกันความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทุกด้าน มากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านโอนเงิน ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และด้านเงินฝากถอน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากถอน มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ และด้านโอนเงิน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.9 ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการมั่นคง มีความพึงพอใจทุกด้านมากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี โกงที่ทำงาน และสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้าที่

มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทุกด้านมากกว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.10 ลูกค้าประเภทเงินฝากต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าประเภทเงินฝากประจำ 12 เดือน และฝากเผื่อเรียก มีความพึงพอใจทุกด้านมากกว่าลูกค้าประเภทเงินฝากกระแสรายวัน และฝากประจำ 3 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าประเภทเงินฝากกระแสรายวัน และฝากประจำ 3 เดือน มีความพึงพอใจทุกด้านมากกว่าลูกค้าประเภทเงินฝากประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี มีดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการทั่วไป ข้อที่ลูกค้าเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรบริการบัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ ควรบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม และควรบริการส่งเงินตามหน่วยงานต่าง ๆ

4.2 ด้านการบริการฝากถอนเงิน ข้อที่ลูกค้าเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการแจ้งยอดเงินฝากประจำปี รองลงมาคือ ควรมีการแจ้งยอดเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยประจำปี

4.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้อที่ลูกค้าเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรยิ้มแย้มและเป็นกันเอง รองลงมาคือ ควรมีการจัดบอร์ดข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูล รองลงมาคือ ควรมีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ และควรมีป้ายบอกแต่ละแผนก

4.4 ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ลูกค้าเสนอแนะมากที่สุด คือ สถานที่คับแคบเกินไป รองลงมาคือ ควรมีการตกแต่งภายในให้สวยงาม และสถานที่นั่งรอบริการมีน้อยเกินไป

การอภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการทั่วไป ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการด้านเงินฝาก ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝาก ความรวดเร็วทันใจในการบริการของด้านเงินฝาก ทั้งนี้ต่อเนื่องมาจาก ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารให้บริการอย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ไม่ต้องรอนาน ลูกค้ามีความรู้สึกว่าการนำเงินฝากธนาคารที่มีความมั่นคง ปลอดภัยในการมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิคม สะอาดเอี่ยม (2539 : 62) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้

บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ คือ ความล่าช้าของบริการและความสะดวกของการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไมตรี วิไลกิจ (2539 : 59) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับ หรือบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก และบุษบง กุญแจนาค (2545 : 63) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารให้บริการอย่างรวดเร็ว ลูกค้าได้รับความสะดวก พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับลูกค้า ไม่ต้องรอนาน

1.2 ด้านบริการฝากถอนเงิน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการฝากถอนเงิน ความสะดวกที่ได้รับจากเคาท์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝากถอนเงิน และอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณี การบริการลูกค้าหลังจากฝากเงินแล้วด้วยการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ธนาคารให้ความรวดเร็วในการฝากถอนเงิน โดยที่ลูกค้าไม่ต้องรอนาน มีเอกสารและใบเขียนฝากถอนเงิน จัดไว้ที่หน้าเคาท์เตอร์จำนวนมาก ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว และการอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณีที่ลูกค้าเขียนผิด พนักงานแก้ไขให้โดยให้ลูกค้าเซ็นชื่อกำกับก็สามารถเบิกถอนเงิน หรือฝากเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิรันดร์ ศุภกาญจนภากร (2540 : 74) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสำนักงานพหลโยธิน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมาก ทัศนคติด้านความรวดเร็วของการให้บริการไปฝากถอนเงิน ด้านสินเชื่อก่อนข้างสูง

1.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก คือ ความสามารถแนะนำและเชิญชวนให้บริการด้านอื่น นอกเหนือจากบริการเงินฝาก พนักงานมีความสภาพอ่อนโยนและอัธยาศัยไมตรี พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานมีความถนัดเวลาในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้ามีความเห็นว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม มีความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ดูแลและให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี เหมาะสมกับการเป็นพนักงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนาวิ ธีระณรงค์ (2522 : 121) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ ด้านบุคลากร การแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ และผลงานวิจัยของสุทธิ ปันมา (2535 : 54) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของธนาคาร

กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพนักงานและการต้อนรับอยู่ในระดับมาก และบุษบง กุญแจนาถ (2545 : 63) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวราพรณ สันทสันะโชค (2540 : 86) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากในด้านพนักงานและการต้อนรับด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อไปสเตอร์ ทางโทรทัศน์ และแผ่นพับ บริการข้อมูลและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารในด้านการจัดเตรียมเอกสาร การบริการแนะนำ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเงินฝากทางสื่อต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าได้ทราบข่าวที่ถูกต้อง ชัดเจน และได้รับทราบข้อมูลจากธนาคารอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวราพรณ สันทสันะโชค (2540 : 86) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเสรี วงศ์มณฑา (2542 : 320) กล่าวว่า การบริการประชาสัมพันธ์ คือ ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ เพราะไม่ว่าจะเผยแพร่ข่าวสารที่ดีก็บ่งชี้การอย่างไรก็ตาม หายสุดแล้วถ้าผู้บริโภคติติงบริษัท สิ่งนั้นก็จะเป็นภาพพจน์ขององค์กร ดังนั้นพนักงานทุกคนที่มีโอกาสพบลูกค้าควรต้องฝึกฝนให้มีวิสัยทัศน์ของการประชาสัมพันธ์ไว้ และยังสอดคล้องกับวิพร บุญวัฒน์ (2542 : 27) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสื่อและเทคโนโลยี ว่าสื่อและเทคโนโลยี เพื่อการประชาสัมพันธ์มีอยู่มากมายหลายลักษณะด้วยกัน โดยมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการเลือกใช้สื่อและเทคโนโลยี ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรสถาบันกับกลุ่มเป้าหมายให้ได้ รับการสนับสนุน และความร่วมมือ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรสถาบันประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ

1.5 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนความสะอาดที่น่านั่งพักสำหรับลูกค้า ขณะรอรับบริการ ที่จอดรถสำหรับลูกค้า ความมั่นคงน่าเชื่อถือของสำนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ภายในมีความเป็นสัดส่วน มีบรรยากาศที่ร่มรื่น สว่าง และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สะดวกต่อการมาติดต่อ สภาพตัวอาคารมีความ

ใหญ่โตโอ้อ่า น่าเชื่อถือ และบริเวณที่จอดรถของลูกค้ามีเพียงพอต่อการมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธรรมธรรณ จารุสวัสดิ์ (2540 : 72) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยไนท์บาร์ชาร์ พบว่า สาเหตุที่มีผู้มาใช้บริการสาขา นี้ เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ธนาคาร การให้บริการที่ประทับใจรวดเร็วเชื่อถือและ ความมั่นคงของธนาคาร สถานที่ทำการสาขาสะอาด และจัดหาที่พักรับรองเพียงพอกับปริมาณ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกฤษณ์ ไทรวงาม (2545 : 68) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา เพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการเดินทางสะดวก การจัดและตกแต่งภายในอาคารดี มีระบบการรักษาความปลอดภัย การ จัดป้ายแผนภูมิแนะนำการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีลูกค้าจึงเกิดความประทับใจ และยัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิคม สะอาดเอี่ยม (2539 : 66 – 69) พบว่า ความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนส แควร์ ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของ ธนาคาร และสอดคล้องกับเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545 : 61) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก เพราะ ทำเลที่ตั้งของการจัดสาขาอยู่ ในแหล่งชุมชน มีความสะดวก ตัวอาคารภายในสะอาดมาก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการเงินฝากถอนเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทที่ใช้ บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และประเภทลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถ อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ซึ่งลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุษบง ภูญจนาค (2545 : 48) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับผลงานของกฤษณ์ ไทรวงาม (2545 : 69) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้

บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังที่งานวิจัยของชัยพร วิชาวุธ (ชนะ กล้าชินชัย. 2541 : 10 ; อ้างอิงจาก ชัยพร วิชาวุธ 2525 : 153) ได้กล่าวว่า ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 81) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริพร สุประพาส พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยลาดกระบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่กลุ่มอาชีพนักศึกษาและอาชีพรับจ้าง/บริษัทลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรกรรม ทั้งนี้เพราะว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการของธนาคารต่างกัน และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานมีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 82) พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและสุทธิ ปันมา (2534 : 68) พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 ลูกค้าที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2528 : 11) พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้สูง มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า และสอดคล้องกับธีรพันธ์ พันธนิต (2543 : 48) พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 ลูกค้ายที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด และหม้าย/หย่า มีความพึงพอใจมากกว่าที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิรันดร์ ศุภกาญจนภากร (2540 : 70) พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพ โสด อายุในช่วง 31 – 40 ปี ในทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสำนักงานพหลโยธิน และศิริพร สุประพาส (2541 : 28) พบว่า ลูกค้าของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้เพราะลูกค้าได้รับการบริการด้านต่าง ๆ อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเกิดความประทับใจต่อการมาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันเพ็ญ แซ่มสุขี (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนอำนาจพนักงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยรัตน์ วงศ์ไทย (2542 : 44) พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาก และสาเหตุที่มาใช้บริการสูง เพราะบริเวณที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการมาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤษณ์ ไทรงาม (2545 : 67) พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545 : 65) พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทที่ใช้บริการด้านต่างประเทศ ด้านโอนเงิน ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และด้านบริการฝากถอนเงิน ทั้งนี้เนื่อง

จาก ในสภาวะเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านสินเชื่อ มากประกอบธุรกิจ หรือลงทุนส่วนตัว เพราะสภาพการเงินทดโดยเงินทุนในการดำเนินงานมีน้อย ซึ่งต้องพึ่งสถาบันการเงิน ทำให้ลูกค้าประเภทนี้มีความพึงพอใจมากกว่าลูกประเภทอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นรารัตน์ โกศลวิตร (2541 : 58) พบว่า ผู้รับบริการประเภทฝากถอนเงิน และประเภทอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยรัตน์ วงศ์ไทย (2542 : 47) พบว่า ลูกค้าประเภทใช้บริการฝากถอนเงิน และการใช้เช็คมาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุด เพราะที่ตั้งอยู่ใกล้สำนักงานซึ่งในแต่ละวันต้องมีปริมาณการใช้ธุรกรรมเหล่านี้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.9 ลูกค้าที่เหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการมั่นคง มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการดีใกล้ที่ทำงาน และสะดวกรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุภวรรณ. (2534 : 185 – 192) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการของธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวก และมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวัช จารุจินดา (2540) พบว่า ลูกค้ามีเหตุผลที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพราะเคยใช้อยู่ก่อนหรือใช้บริการมานาน จึงเกิดความสัมพันธ์ต่อการมาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.10 ลูกค้าที่มีประเภทเงินฝากต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้าประเภทฝากประจำ 3 เดือน และลูกค้าประเภทกระแสรายวัน และฝากประจำ 12 เดือน มีความพึงพอใจมากกว่าฝากสินทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับนารุญา ยนเปี่ยม (2541 : 111 – 114) กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติ การธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่การรับเงินฝาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการให้บริการทั่วไป ธนาคารควรให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าที่ทันสมัย และทันเหตุการณ์ มีศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทันทีต่อการให้ลูกค้ามากขึ้น
2. ด้านการบริการฝากถอนเงิน พนักงานควรเน้นในเรื่องความถูกต้อง แม่นยำของการรับจ่ายเงินให้ลูกค้ามากขึ้น
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ให้พนักงานมีความคล่องตัวกว่านี้
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางหนังสือพิมพ์ให้มาก
5. ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดตกแต่งสถานที่ บริเวณภายนอกอาคารให้ร่มเย็นมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี
2. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่น ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยาณี ดปติยากร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เกรียงเกียรติ พิพัฒน์เสริมธรรม. (2536). วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิราภรณ์ สัตถาผล. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ชนินทร์ พิตยาวิวิช. (2533). ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมการบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- ทวีชัย กุศลสิทธิรารณและคณะ. (2539). ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการการบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนียา ชื่นนรินทร์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญวรรณ์ กฤษณรัตน์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขาศึกษาเฉพาะกรณีสาขายะลา. ภาคนินพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรศักดิ์ กลิ่นดี. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินูญานินพนธ์ ศป.ม. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.

- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพร เรืองสกุล. (2536). เส้นทางธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลฉวี รดางค์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประสานงานต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม สอาดเอี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา ยนเปี่ยม. (2541). การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.
- ปฐมพงศ์ ปรานีประชากรภูริ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรานี กิรติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดภาพสินธุ์. รายงานการศึกษาค้นคว้าพิเศษ. บธ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกะธร. (2543). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรศิริ สุกันศีล. (2542). กลยุทธ์การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ภาควิชา อสังหาริมทรัพย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ภักดี ดนัยพงศกร. (2543). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี. ปริญญานิพนธ์ ศป.ม. (ไทยคดีศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.

- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2540). ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทการบินไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วราพรรณ นกตะชนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา ณ ระนอง. (2541). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- วารี หะวานนท์. (2539). การบัญชีธนาคารการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- วาสนา จันทรสว่าง. (2533). การประชาสัมพันธ์ในงานสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด การพิมพ์.
- วิพร บุญวัฒน์. (2542). แนวโน้มการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2542 – 2546. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภา นาคนิมิตรุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรธนกิจ. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอดงหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : วีระป้อมวรรณกรรม.
- สันติ วิริยะสมบูรณ์และเสริมศักดิ์ ศุภวรรณ. (2543, พฤศจิกายน). "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า" การเงินการธนาคาร. 10 (115) : 185 – 192.

- สันทนา เจียมเจตคุณ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิตติเวช ศรีราชา*. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันมา. (2534). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์*. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น (ภาคคำ)*. ภาคนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *การตลาดเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- _____. (2542). *การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อำนาจ ลียาทิพย์กุล. (2531). *การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cowell, Donald, W. (1994). *Marketing of Services*. New York : Marketing Book.
- Dessler, G. (1993). *Human Behavior : Improving Performance of Work*. Virginia : Reston Publishing.
- Freemantle, David. (1993). *Incredible Customer Service*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Good, Carter, V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Katz and Bantle, Brenda. (1978). *Bureaucracy and the Public*. New York : Basic Book Inc.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management : The Millennium Education*. 10th ed. Englewood. Chiffs : Prentice – Hall Inc.
- Maslow, A.H. (1968). *Towards A Psychology of Being*. New Jerssy : D.Van. Nosstrand. Company Inc.
- Maslow. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Row Inc.

Mellet, John D. (1954). *Management in the Public Services : The Oquest for Effective Performance*. New York : McGraw – Hill Book Company.

Wolman, Thomas, E. (1973). *Education Organizational Leadership in Elementary School*. Engle Wood Cliffs, New Jerssy : Prentice – Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ที่ ทม 1012/ ๙๖๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการสินเชื่อพิเศษ สำนักธุรกิจเขาวัง เพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางอรุณี สุขเรือง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์รัฐ สาเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางอรุณี สุขเรือง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ ๙๖51

วันที่ 17 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางอรุณี สุขเรือง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์รัฐ สารเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ให้ นางอรุณี สุขเรือง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภวรรณ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731.5618

ที่ ทม 1012/ 0193

วันที่ 6 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางอรุณี สุขเรือง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์รัฐ สรเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ผจงศักดิ์ หนองสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นางอรุณี สุขเรือง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ

การศึกษา : ค.ม. (การวิจัยการศึกษา)

ที่ทำงาน : ภาควิชาวัดผลและการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

การศึกษา : บช.บ., บธ.ม. (การบัญชี)

ที่ทำงาน : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. นายธีระวัฒน์ กาญจน์ไรมัย

การศึกษา : ผู้จัดการบริหารสินเชื่อพิเศษ (เจ้าหน้าที่บริหารธนาคารระดับ
A.V.P.) สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



/6 มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางอรุณี สุขเรือง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์รัฐ สารีเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเพชรบุรี จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้โปรดพิจารณาให้ นางอรุณี สุขเรือง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3780433

ที่ ทม 1012/1641



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/4 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางอรุณี สุขเรือง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์รัฐ สาเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเพชรบุรี จำนวน 200 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางอรุณี สุขเรือง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3780433

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดบันทึกข้อความของคำตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ

1. เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

2. อายุ

☐ 1 ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2 สูงกว่า 30 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1 รับจ้าง/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

☐ 2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ 4 นักศึกษา

☐ 5 เกษตรกรรม

4. รายได้ประมาณเดือนละ

☐ 1 ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน

☐ 2 10,001 – 20,000 บาท/เดือน

☐ 3 20,000 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพ

☐ 1 โสด

☐ 2 สมรสแล้ว

☐ 3 หม้าย/หย่า

6. ระดับการศึกษา
- ☐ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2 ปริญญาตรี
- ☐ 3 สูงกว่าปริญญาตรี
7. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการมาแล้วรวมเป็น
- ☐ 1 น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2 5 ปีขึ้นไป
8. ประเภทบริการที่ท่านใช้บริการ
- ☐ 1 ด้านเงินฝาก – ถอน ☐ 2 ด้านโอนเงิน
- ☐ 3 ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ☐ 4 ด้านสินเชื่อ
- ☐ 5 ด้านต่างประเทศ
9. เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ☐ 1 ใกล้บ้าน ☐ 2 ใกล้ที่ทำงาน
- ☐ 3 บริการดี ☐ 4 มั่นคง
- ☐ 5 สะดวกรวดเร็ว
10. ท่านเป็นลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ประเภทใด
- ☐ 1 กระแสรายวัน ☐ 2 ฝากเผื่อเรียก
- ☐ 3 ฝากประจำ 3 เดือน ☐ 4 ฝากประจำ 12 เดือน
- ☐ 5 ฝากสินทรัพย์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต้องการให้บริการของ ธนาคารกรุง จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความของคำถามแต่ละข้อ และให้ท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด แล้วจึงบันทึกข้อความของคำตอบ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการทั่วไป					
1	การให้บริการข้อมูลมีความทันสมัย					
2	การเสนอบริการครบวงจร ณ จุดขาย (One Stop Services)					
3	ลักษณะการบริการของศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์					
4	ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝาก					
5	การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎระเบียบของลูกค้าในบางกรณี					
6	ความรวดเร็วทันใจในการบริการของด้านเงินฝาก					
7	การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา					
8	ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการด้านเงินฝาก					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการบริการฝากถอนเงิน					
9	ความสะดวกที่ได้รับจากเคาท์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน					
10	ความรวดเร็วในการฝาก – ถอนเงิน					
11	การจัดลำดับก่อนหลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน					
12	ความถูกต้องแม่นยำของการรับ – จ่ายเงิน					
13	การอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณี					
14	เงื่อนไขการให้บริการของเงินฝาก					
15	เงื่อนไขด้านระยะเวลาของเงินฝาก					
16	อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากประจำ					
17	การบริการลูกค้าหลังจากฝากเงินแล้วด้วยการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบ					
	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
18	พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่					
19	ความแม่นยำถูกต้องของพนักงานในรูปแบบการเสนอบริการต่าง ๆ ของธนาคาร					
20	พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยไมตรี					
21	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อลูกค้าของพนักงาน					
22	พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วคล่องตัว					
23	จำนวนพนักงานในการให้บริการ					
24	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
25	การให้บริการของบุคคลทุกระดับเท่าเทียมกัน					
26	ความสามารถของพนักงานในการสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี					
27	การแต่งกายของพนักงาน					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28	ความสามารถแนะนำและเชิญชวนใช้บริการด้านอื่นนอกเหนือจากบริการเงินฝาก					
	ด้านการประชาสัมพันธ์					
29	การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ของธนาคาร					
30	การแจ้งข่าวสารด้านการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย					
31	ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์					
32	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อโทรทัศน์					
33	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางหนังสือพิมพ์					
34	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อโปสเตอร์					
35	ประชาสัมพันธ์ข่าวเงินฝากทางสื่อแผ่นพับ					
36	บริการข้อมูลและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร					
	ด้านอาคารสถานที่					
37	ความมั่นคงแข็งแรงของสถานที่ทำการ					
38	ทำเลที่ตั้งธนาคาร					
39	ที่จอดรถสำหรับลูกค้า					
40	ความสะดวกที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ					
41	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน					
42	ความกว้างของสถานที่					
43	การจัดตกแต่งสถานที่					
44	ความมั่นคงน่าเชื่อถือของสำนักงาน					
45	ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่าง ๆ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการลูกค้าของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

1. ด้านการให้บริการทั่วไป

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการบริการฝากถอนเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

5. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางอรุณี สุขเรือง
วัน เดือน ปีเกิด	26 ธันวาคม 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	32 หมู่ที่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี
ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก 10
ประวัติการศึกษา	- พ.ศ. 2520 ประถมศึกษา โรงเรียนวัดเขมาภิรติการาม จังหวัดเพชรบุรี - พ.ศ. 2526 มัธยมศึกษา โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี - พ.ศ. 2528 ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) การบัญชี วิทยาลัย อาชีวศึกษาเพชรบุรี - พ.ศ. 2537 ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเพชรบุรี - พ.ศ. 2546 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) ธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ