

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา
สาขาจันทอุดมและสาขามาศาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

COMPARATIVE STUDY ON SATISFACTION TOWARD SERVICE OF K BANK :
CHANTHAUDOM BRANCH AND MAPTAPHUTMUANGMAI BRANCH,
AMPHUR MUANG, RAYONG PROVINCE



โดย

นางสาวอิทธิญา ชาญด้วยกิจ

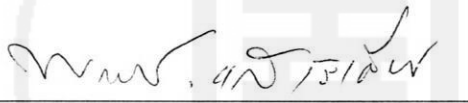
การศึกษาด້วยตนเองนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2549

การศึกษาด້วยตนเอง การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสาขาจันทอดม
และสาขามาดาศุดเมืองใหม่ อำเภอมือง จังหวัดระยอง
Comparative Study on Satisfaction Toward Service of K Bank :
Chanthaudom Branch and Maptaphutmuangmai Branch,
Amphur Muang, Rayong Province

ชื่อนักศึกษา นางสาวอิทธิญา ชาญดักยิก
รหัสประจำตัว 474030
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2548

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาด້วยตนเองฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2549


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

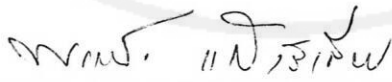
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบการศึกษาด້วยตนเอง



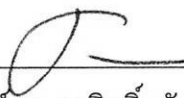
อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)



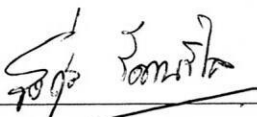
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วรสิทธิ์ จักษ์เมธา)



กรรมการ

(อาจารย์รุ่งฤดี รัตนวิไล)

| | |
|-------------------|--|
| การศึกษาด้วยตนเอง | การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสาขาจันทอุดม และสาขามาศาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง Comparative Study on Satisfaction Toward Service of K Bank : Chanthaudom Branch and Maptaphutmuangmai Branch, Amphur Muang, Rayong Province |
| ชื่อนักศึกษา | นางสาวอิทธิญา ชาญด้วยกิจ |
| รหัสประจำตัว | 474030 |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| ปีการศึกษา | 2548 |

บทคัดย่อ

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาศาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าของธนาคาร ทั้งสองสาขา ๆ ละ 300 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น (α) = 0.8418 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของธนาคาร อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคาร

ด้านการเปรียบเทียบตัวแปรต้นพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

มีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่พบเหมือนกันคือ เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารทั้งสองสาขา

จากข้อมูลที่ได้นั้นผู้ทำการวิจัยจะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง
จังหวัดระยอง ให้มีการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความช่วยเหลือ แนะนำ และการเอื้อเฟื้อจากบุคคลหลายท่าน ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่ได้ให้ความรู้และชี้แนวทางในการทำการศึกษานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงร่าง เนื้อหา รวมถึงแนวทางการสร้างแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณผู้มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ากรุณาตอบแบบสอบถามซึ่งนำไปสู่ข้อมูลสำหรับการศึกษานครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่สาว พี่ชาย รวมถึงเพื่อน ๆ ที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ช่วยเหลือและให้กำลังใจในการศึกษานครั้งนี้

หากการศึกษานครั้งนี้มีคุณความดีคุณประโยชน์ต่อสังคม ผู้ศึกษาขออุทิศคุณความดีให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อิทธิญา ชาญด้วยกิจ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อ..... | (1) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (3) |
| สารบัญ..... | (4) |
| สารบัญตาราง..... | (6) |
| สารบัญแผนภูมิ..... | (9) |
| | |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา..... | 3 |
| 1.3 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา..... | 3 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| 1.5 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... | 4 |
| 1.6 สมมติฐานในการศึกษา..... | 5 |
| 1.7 นิยามศัพท์..... | 5 |
| | |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 แนวคิดว่าด้วยการให้บริการ..... | 7 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 19 |
| 2.3 กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ..... | 20 |
| 2.4 หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร..... | 22 |
| 2.5 ประวัติธนาคาร..... | 27 |
| 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 28 |
| | |
| 3. ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย | |
| 3.1 แหล่งข้อมูล..... | 30 |
| 3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 31 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 32 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 32 |
| | |
| 4. ผลการศึกษา | |
| 4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์..... | 34 |
| 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ..... | 40 |
| 4.3 ความคิดเห็นอื่น ๆ..... | 63 |
| 4.4 การทดสอบสมมติฐาน..... | 69 |
| | |
| 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 84 |
| 5.2 การอภิปรายผล..... | 86 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 87 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป..... | 88 |
| บรรณานุกรม..... | 89 |
| ภาคผนวก..... | 91 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 101 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.1 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... | 34 |
| 4.2 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ (ปี)..... | 35 |
| 4.3 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา..... | 36 |
| 4.4 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ..... | 37 |
| 4.5 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้..... | 38 |
| 4.6 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง ที่ใช้บริการต่อเดือน..... | 39 |
| 4.7 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความพอเพียง ของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 40 |
| 4.8 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพอ่อนโยน ของเจ้าหน้าที่..... | 41 |
| 4.9 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่..... | 42 |
| 4.10 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความยิ้มแย้มแจ่มใสของ เจ้าหน้าที่..... | 43 |
| 4.11 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความสามารถอธิบาย ชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่..... | 44 |
| 4.12 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่..... | 45 |
| 4.13 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความกว้างขวาง ภายในอาคารของธนาคาร..... | 46 |
| 4.14 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดบริเวณ ภายในธนาคาร..... | 47 |
| 4.15 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งสำหรับ ผู้รับบริการ..... | 48 |
| 4.16 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อปริมาณที่จอดรถ..... | 49 |
| 4.17 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการตกแต่งจัดพื้นที่ภายใน ได้อย่างเหมาะสม..... | 50 |

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.18 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจน ของป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ..... | 51 |
| 4.19 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการถ่ายเทอากาศ ภายในธนาคาร..... | 52 |
| 4.20 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา..... | 53 |
| 4.21 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน..... | 54 |
| 4.22 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการมีแบบตัวอย่าง ในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท..... | 55 |
| 4.23 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่องคิดเลข ให้บริการในธนาคาร..... | 56 |
| 4.24 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ..... | 57 |
| 4.25 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้บริการ..... | 58 |
| 4.26 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการ ที่ไม่ซับซ้อน..... | 59 |
| 4.27 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบาย ในการใช้บริการ..... | 60 |
| 4.28 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในด้านกระบวนการให้บริการ..... | 61 |
| 4.29 จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีแผ่นพับ หรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร..... | 62 |
| 4.30 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ธนาคารอื่นหรือไม่..... | 63 |
| 4.31 จำนวน (ร้อยละ) ของการใช้บริการธนาคารอื่น ๆ..... | 64 |
| 4.32 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการในแต่ละด้าน..... | 66 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.33 | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน.... | 70 |
| 4.34 | ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน.... | 72 |
| 4.35 | ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้าน..... | 74 |
| 4.36 | ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้าน..... | 77 |
| 4.37 | ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้าน..... | 79 |
| 4.38 | ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน..... | 81 |

สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่ | หน้า |
|--|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... | 4 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นนับได้ว่าเจริญรุ่งเรืองขึ้นอย่างรวดเร็วดังจะเห็นได้จากความจำเป็นในการใช้บริการธนาคารที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน โดยปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะเวลาที่ผ่านมา
2. ความนิยมของประชาชนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บรักษาเงินสด การออมทรัพย์ การกู้ยืม
3. ความนิยมของประชาชนและธุรกิจการใช้เครดิต ตลอดจนความสะดวกต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจที่ธนาคารอำนวยความสะดวกให้

ในยุคเทคโนโลยีก้าวหน้า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของไทยมีการแข่งขันในด้านการให้บริการเพิ่มขึ้นสูงมาก ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ของไทยมีลักษณะเป็นการผูกขาดตลาดโดยผู้ขายน้อยราย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการค้าดำเนินงานของธนาคารหนึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารอื่น ๆ ด้วย จึงก่อให้เกิดการแข่งขันในด้านการบริการ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน เป็นการแก้ปัญหาด้านการเก็บรักษาเอกสาร และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของธนาคารในระยะยาว ซึ่งจะเห็นได้ว่าวิวัฒนาการการแข่งขันของธุรกิจธนาคารได้มาถึงจุดที่แข่งขันกันด้วยเทคโนโลยีและความแปลกใหม่ของการบริการ รวมทั้งความฉับไวในการตัดสินใจเสนอบริการใหม่ด้วย ดังนั้นความรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ จะเห็นได้จากเมื่อธนาคารได้นำบริการใหม่ออกมาเสนอลูกค้า ธนาคารอื่นจะไม่รีรอที่จะปฏิบัติตาม แม้จะต้องลงทุนด้วยเงินจำนวนสูงและทำให้ต้นทุนการบริการสูงขึ้นก็ตาม (จักรกฤษณ์ เกิดภู. 2541 : 1-2)

ธนาคารเป็นธุรกิจให้บริการด้านการเงินที่มีการแข่งขันสูงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ฉะนั้นต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทั้งด้านคอมพิวเตอร์ การสื่อสารโทรคมนาคม และการบริหาร เพื่อสอดคล้องกับความก้าวหน้าของวิวัฒนาการด้านการเงินของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจอื่น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การเปิดเสรีของรัฐบาล โดยเฉพาะการเปิดเสรีทางการเงินตามข้อตกลงการค้า ทำให้เกิดการกดดันการแข่งขันในระบบการเงิน สิ่งหนึ่ง

ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักของการเอาชนะคู่แข่งขั้นในการทำธุรกิจในปัจจุบันคือคุณภาพการบริการที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งส่งผลให้สถาบันการเงินพยายามปรับมาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพใกล้เคียงมาตรฐานสากล เพื่อลดต้นทุนการให้บริการลง (ยิ่งศักดิ์ เลขะวุฒิชัย, 2540 : 1-2)

การแข่งขันที่เกิดจากการเปิดเสรีทางการเงินและมีธนาคารพาณิชย์ต่างชาติเข้ามาแข่งขันในประเทศไทยมากขึ้นด้วย ธุรกิจที่ดำเนินเกี่ยวข้องกับจึงต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และจุดนี้คือจุดสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 13 แห่งของไทยจะต้องหาทางปรับตัวให้เหมาะสม เพราะขณะนี้นักการเงินธนาคารต่างตระหนักแล้วว่าการทำงานธนาคารพาณิชย์ไม่ใช่เรื่องง่ายดังที่ผ่านมา เนื่องจากความก้าวหน้าของระบบเศรษฐกิจทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกมากขึ้น โดยเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ซึ่งสามารถหาแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น เช่น จากตลาดหลักทรัพย์ฯ และการออกตราสารตามวิวัฒนาการระบบการเงิน ซึ่งหลายคนเรียกว่า “วิศวกรรมการเงิน” (Financial Engineering) ทั้งภาวะการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่แพร่กระจายข่าวสารเทคโนโลยีไปถึงกันอย่างรวดเร็วทำให้ขอบเขตของประเทศใกล้ชิดกันยิ่งขึ้น ในด้านข้อมูลข่าวสารทางรอดที่ดีที่สุดที่เหลืออยู่คือการปรับตัวตามกระแสที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น

จากแนวทางที่ธนาคารจะต้องมีการปรับองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันเสรี โดยได้คำนึงถึงบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนสามารถรับรู้และใช้เทคโนโลยีใหม่ที่ธนาคารจำเป็นต้องนำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้าของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การปรับปรุงบุคลากรให้มีคุณภาพ มีความพร้อม และพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลถึงการบริการที่มีคุณภาพอันเป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งของธนาคารเพราะงานของธนาคารเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในสายตาของลูกค้าในวันจะไม่แตกต่างกันด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิตที่ใกล้เคียงกัน ประกอบกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายในตลาดมีให้เลือกตามความพอใจมากขึ้น ลูกค้าจึงหันมาพิจารณาให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการควบคู่กันไป ด้วยเหตุนี้ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดจึงให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์จัดเป็นธุรกิจบริการการเงินซึ่งปัจจุบันผลิตภัณฑ์ และการบริการแต่ละธนาคารจะคล้ายคลึงกันทั้งในด้านคุณลักษณะและสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ธนาคารจึงแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนอกจากพัฒนาด้านระบบการปฏิบัติงานแล้ว การพัฒนา

ผู้ปฏิบัติงานบริการเพื่อให้บริการที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความเป็นเลิศให้กับธุรกิจเพราะเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแล้วยังสามารถสนองการให้บริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าหรือทำให้ลูกค้าพอใจมากยิ่งขึ้น การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการนี้จะต้องจัดให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานที่มีประสิทธิภาพตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการทั้งสองแห่งของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จะช่วยปรับปรุงพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้มารับบริการเป็นที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออาคารสถานที่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ

1.3 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยประชากรในเขตจังหวัดระยองทั้งสิ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 จำนวน 533,023 คน แยกเป็นชาย 266,570 คน และหญิง 266,453 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2544)

การศึกษาคั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง คือ สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2549 เท่านั้น โดยแบ่งเป็นสาขาละ 300 คน รวมเป็น 600 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตนเอง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้ทราบถึงการให้บริการในความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการและนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจต่อประชาชนมากขึ้น

1.5 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ความดีในการให้บริการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา จันทอุดม อำเภอเมือง และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้วิจัยกำหนดขอบเขตของเนื้อหาไว้ 4 ด้าน คือ

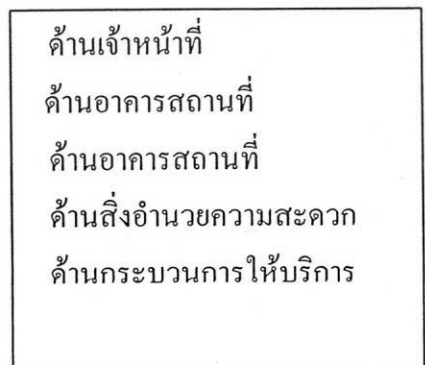
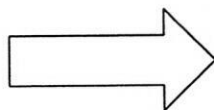
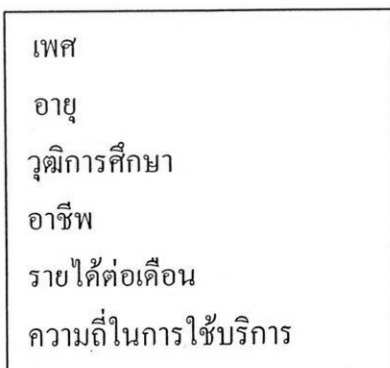
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านสถานที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านกระบวนการการให้บริการ

แผนภูมิที่ 1.1

กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



1.6 สมมติฐานในการศึกษา

1. เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
3. วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
4. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
5. รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
6. ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

1.7 นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 15 กุมภาพันธ์ 2549 ระหว่างเวลา 08.30 – 15.30 น.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีความรับผิดชอบ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง บริเวณภายในสำนักงาน กว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ มีความสะอาด สวยงาม มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ลูกค้า มีป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกงานอย่างชัดเจนภายในอาคาร มีการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม เป็นต้น

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป จัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า มีการกำหนดเวลาให้บริการในแต่ละเรื่องไว้อย่างชัดเจน การให้บริการรวดเร็วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือเอกสารแผ่นพับ ขั้นตอนที่ธนาคารกำหนดเอื้ออำนวยต่อความสะดวก เป็นต้น

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีระบบเอทีเอ็มและคอมพิวเตอร์ มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน สลิปโอนเงิน มีกาจัดลำดับ

ก่อน-หลัง มีป้ายบอกทิศทางในการติดต่อกับแผนกต่าง ๆ มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท เป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ

ภาพรวมกิจกรรมการให้บริการ หมายถึง ภาพรวมของการให้บริการของธนาคารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทุคม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดว่าด้วยการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ
4. หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร
5. ประวัติธนาคาร
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดว่าด้วยการให้บริการ

2.1.1 ลักษณะงานบริการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นจากเหตุการณ์ที่เคยผ่านมาเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

2.1.2 องค์ประกอบของงานบริการ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.1.3 แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์

แนวคิดนี้เกิดขึ้นในระหว่างทศวรรษ 1920 และทศวรรษ 1930 ในประเทศสหรัฐอเมริกา สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในยุคนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักวิชาการและนักทฤษฎีของยุคนี้เกิดความคิดเห็นขัดแย้งกับหลักการของนักทฤษฎียุคคลาสสิก ซึ่งเน้นปรัชญาเกี่ยวกับการทำงานหนัก (Hard Work) ปัจเจกชนนิยม (Individualism) และการแสวงหาผลกำไรสูงสุด (Maximize Profit) มาเป็นการสนใจศึกษา ค้นคว้าในด้านของทัศนคติ คุณค่า และความรู้สึกของมนุษย์ โดยเฉพาะนักสังคมวิทยาที่ชื่อว่า เอลตัน เมโย ซึ่งได้รับสมญานามว่า บิดาของการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์

ฮอว์ธอร์น (อ้างอิงจาก ปิยรัตน์ วงศ์ไทย, 2542 : 16-18) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorne Study) ผลการศึกษาชิ้นนี้เป็นผลงานเยี่ยมยอดที่บุกเบิกความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญของการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น ได้ดังนี้

1. องค์กรจะต้องได้รับการมองว่าเป็นองค์กรทางสังคม (Social Organization) มากกว่าที่จะเป็นเพียงระบบที่ประกอบด้วยความสัมพันธ์ของคนกับเครื่องจักร (Man - Machine System) เท่านั้น ทั้งนี้เพราะองค์กรประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ซึ่งต้องพึ่งพาและมีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในส่วนหนึ่งจะมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2. องค์กรมีภารกิจ 2 ด้าน คือ

2.1 ผลิตสินค้าและบริการ

2.2 สร้างความพอใจให้เกิดในหมู่สมาชิกขององค์กร

ดังนั้นปัญหาขององค์กรจึงสามารถจำแนกได้เป็นปัญหาใหญ่ 2 ด้าน คือ ปัญหาแรกเป็นปัญหาเกี่ยวกับความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งต้องเน้นความมีประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ สำหรับปัญหาที่สอง เป็นปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดความพอใจในระดับที่จะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและเกิดขวัญกำลังใจซึ่งปัญหาประการหลังนี้นำไปสู่เรื่องของประสิทธิภาพนั่นเอง

3. ในองค์กรใด ๆ นั้น ก็เหมือนกับระบบสังคมจะมีการแยกผู้นำหรือผู้ตามออกจากกัน โดยอาศัยพื้นฐานของกระบวนการประเมินค่าทางสังคมของมวลสมาชิกในองค์กร

4. พฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะไม่ถูกใจโดยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเท่านั้น แต่พฤติกรรมของมนุษย์แต่ละคนจะขึ้นอยู่กับค่านิยม ความเชื่อถือ และอารมณ์ความรู้สึกที่อยู่ในตัวเองแต่ละคนด้วย

5. ระดับของผลผลิตไม่ได้ถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหารเท่านั้น กลุ่มมีส่วนอย่างมากในการกำหนดประสิทธิภาพทางสังคมเพื่อให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติตาม

6. ในองค์กรใด ๆ นั้นจะมีทั้งองค์กรที่เป็นทางการ ซึ่งมีการกำหนดนโยบายระเบียบปฏิบัติเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนและงาน และมีองค์กรที่ไม่เป็นทางการซึ่งบุคคลมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน องค์กรที่ไม่เป็นทางการนี้จะเป็นตัวกำหนดค่านิยม ความเชื่อถือและประสิทธิภาพซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

2.1.4 แนวคิดเชิงสังคมศาสตร์

บาร์นาร์ด เป็นทั้งนักวิชาการและนักบริการ โดยที่บาร์นาร์ดมีความเห็นว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในองค์การ ดังนั้นความร่วมมือแรงร่วมใจของบุคคลแต่ละบุคคลในองค์การ การรวมความพยายามของบุคคลต่าง ๆ เข้าเป็นระบบของความร่วมมือนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์การ (Barnard. 1938 : 83) ดังนั้นบาร์นาร์ดจึงได้เสนอหลักการ ดังนี้

1. องค์การจะต้องตระหนักว่าความเต็มใจของบุคคลที่จะให้ความร่วมมือเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อองค์การ

2. ในการที่จะก่อให้เกิดการยอมรับและร่วมมือขึ้นได้นั้น จะต้องทำให้แต่ละบุคคลแสดงความชอบพอหรือผลประโยชน์อันเป็นส่วนตนออกไป ในเรื่องนี้บาร์นาร์ดเห็นว่าคำสั่งใด ๆ จะได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติได้ก็ต่อเมื่อเกิดกรณีดังต่อไปนี้

2.1 จะต้องเป็นที่เข้าใจของผู้รับ

2.2 จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.3 จะต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจส่วนบุคคลของผู้รับ

2.4 จะต้องมิชอบเขตให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติได้ทั้งความสามารถทางกายภาพและจิตใจ

3. จะต้องมีการใช้สิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินในการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นเพราะบุคคลจะสละสิ่งซึ่งตนชอบพอและปฏิบัติตามสั่งได้ก็ต่อเมื่อเห็นว่าผลที่ได้มีมากกว่าผลเสีย

ไซมอน (Simon.1960) เป็นนักวิชาการอีกคนหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้เสนอว่า การที่จะทำให้การตัดสินใจของผู้บริการเป็นที่ยอมรับของพนักงานและทำให้พนักงานให้ความร่วมมือกันสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. การใช้อำนาจของฝ่ายบริหารต่อพนักงาน เป็นการใช้อำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารทำการตัดสินใจและให้พนักงานไปปฏิบัติ ดังนั้นจึงต้องมีการใช้สิ่งจูงใจ เช่น เกียรติยศ เงินเดือน สถานภาพ โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

2. การใช้วิธีให้พนักงานควบคุมตนเอง โดยองค์การจะต้องทำให้พนักงานเกิดทัศนคติ พฤติกรรม และจิตใจ ในลักษณะที่จะช่วยให้เขาสามารถตัดสินใจอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การซึ่งองค์การจะทำได้โดยการปลูกฝังความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

2.1.5 การสื่อ

การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้พอดี

กุลธน ธนาพงศธร (2532 : 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถที่ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532 : 299) ให้ความหมายไว้ว่าบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำได้กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย

ลิขิต ธีรเวคิน (2535 : 73) กล่าวถึงระบบราชการเป็นเรื่องจำเป็นและไม่มีสังคมใดในยุคปัจจุบันสามารถจะดำเนินไปได้โดยขาดระบบราชการ ในประเทศสังคมนิยมระบบราชการยังมีบทบาทมากขึ้น จุดสำคัญอยู่ที่ว่าจะมองวิเคราะห์ระบบดังกล่าว ประเมินบทบาทและหน้าที่ และผลงาน โดยเฉพาะการส่งมอบบริการต่อประชาชนด้วยความเป็นธรรมได้อย่างไร จะมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขโดยไม่ใช้อารมณ์หรือมีบรรยากาศของการเป็นศัตรูกันได้อย่างไร ในแง่หนึ่งการมีกลไกที่คอยผลักดัน กระตุ้น และควบคุมระบบราชการคงเป็นวิธีที่ดี แต่ที่ดียิ่งกว่านั้นคือการที่ระบบราชการและตัวข้าราชการมีอุดมการณ์ มีการมองบทบาทของตนในแง่รับใช้ชาติและสังคม และถือประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสรณะ การสร้างจิตสำนึกในแง่บริการและอุดมการณ์ดังกล่าวเป็นเรื่องที่ควรมีการรณรงค์กันอย่างจริงจังโดยผู้นำการเมืองระดับสูงต้องทำเป็นตัวอย่าง พรสุข มโนภักดี (2540 : 12 – 40) กล่าวว่า การทำธุรกิจบริการนั้นจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ลูกค้ามารับบริการและพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพซึ่งจะต้องเอากำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่าง ๆ ของการให้บริการ ดังนี้

S คือแนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ ก่อนอื่นจะต้องมีคอนเซ็ปท์ (Concept) คือแนวความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E คือความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่าพนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ ฯลฯ ซึ่งถ้าเห็นลูกค้าเข้ามาก็ต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับและกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา และต้องคอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง แล้วรีบบริการทันที

R คือความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือความมีคุณค่า (Value) หมายความว่าไม่ว่าเป็นบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวัง และเห็นว่าการบริการของท่านมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะลูกค้านั้น ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาก็ต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีด้วยทั้งนั้น และเราจะต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนโดยเสมอภาคกัน

C คือความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขยายบริการ นั่นคือไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจในด้านใด สถานที่ของท่านจะต้องสะอาดและมีความเรียบร้อยคือมีการดูแลบ้านที่ดี เพราะใคร ๆ ต่างชื่นชมความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง

E คือความอดทน (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการหรือขยายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่งคือ ความอดทนและการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้เพราะว่าลูกค้าทั้งหลายนั้นคือมนุษย์ธรรมดาซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ ความต้องการ ฯลฯ เหมือนคำสอนของศาสดาที่ว่า “นานาจิตตัง” คือต่างคนต่างจิตนั่นเอง

ธานีทร์ สุวงศ์วาร (2541: 4) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ธานีทร์ สุวงศ์วาร (2541; อ้างอิงจากศิริินทร์พร มงคลอรรถศาสตร์. 2543 : 25 – 30) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการบริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้

4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บริการอย่างมีคุณภาพ (Total Quality Service) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อมสุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างมีคุณภาพหมายถึงการบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมากด้วยกิจกรรมารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
 - 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
 - 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ
 - 1.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 1.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
 - 1.7 ต้อนรับด้วยความอดทนอย่างนุ่มนวล
 - 1.8 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
 - 1.9 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
 - 1.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น
 - 2.3 ความจดจำ
 - 2.4 ความกระตือรือร้น
 - 2.5 ความจริงใจ

- 2.6 ความมีไหวพริบ
- 2.7 ความมีอหฺยาศัย
- 2.8 ความขี้ม้แ่้มแ่้มใส
- 2.9 ความเป็นมิตร
- 2.10 ความสามารถในการนำไปใช้

3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้คือ

3.1 ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

3.2 จับต้องไม่ได้ การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ คุณภาพการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

3.3 แ่่งแ่ยกออกจกกันไม่ได้ การบริการลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแ่ยกออกจกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้เรามีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

4. การบริการ การบริการแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึงการให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจจุกจุกพิถีพิถัน จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก

- 4.3 เพื่อช่วยเหลือคือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก
- 4.4 เพื่อรับใช้เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ
5. กุญแจสำหรับการให้บริการ
 - 5.1 การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทางหรืออวัจนภาษา
 - 5.2.1 ใช้คำพูดสุภาพ
 - 5.2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้ใช้บริการ
 - 5.2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ
 - 5.2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
 - 5.2.5 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด
 - 5.2.6 อย่าตอบหัววน ๆ กับผู้ใช้บริการ
 - 5.2.7 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ
 - 5.2.8 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ
 - 5.2.9 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ
 - 5.3 ความมีมารยาท คือการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ
 - 5.3.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้
 - 5.3.2 ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์
 - 5.3.3 ควรสำรวมกริยาท่าทาง
 - 5.3.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน
 - 5.3.5 ขอมรับคำตำหนิตชม จงถือคติว่าการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อมิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น
 - 5.3.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ
 - 5.3.7 ควรกล่าวคำขอภัยเมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ
 - 5.3.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร
 - 5.4 การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี
 - 5.5 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการเพราะจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
 - 5.6 การมีความน่าเชื่อถือ
6. การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาดมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่าง ๆ กันเพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้าในธุรกิจของตนเอง ในการแข่งขันที่มีการกระทำกันอย่างทุ่มเทจริงจังไม่หยุดยั้งเลย การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งเสมอ อย่างไรก็ตาม

การพัฒนาทางด้านนี้แม้จะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพก็ตาม ยังไม่อาจชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอย่างแท้จริง เพราะความสามารถทางด้านนี้มีโอกาสที่ก้าวตามให้ทันอยู่เสมอและอาจมีโอกาสดำล้ำหน้าไปด้วย

ปัจจุบันการแข่งขันที่เป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการและการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือสินค้าหรือบริการที่คุณภาพสูงสุด สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ มีดังนี้

6.1 ความประทับใจในครั้งแรก

6.1.1 การจัดสถานที่ทำงาน

6.1.2 สภาพของผู้ปฏิบัติงาน

6.2 การให้ความสนใจอย่างจริงจัง

6.2.1 การสนทนา

6.2.2 การมีท่าทีสีหน้า

6.2.3 ความรวดเร็วและเต็มใจในการทำงาน

6.3 การให้เกียรติยกย่อง

6.3.1 การให้ความสนใจ

6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

6.3.3 ความเท่าเทียม

6.4 การให้ความถูกต้องหรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้

ถูกต้อง

6.5 คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพงานบริการนั้น มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือประกันคุณภาพทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด

7. ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่

7.1 Innocence คือความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้นบางทีเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่พอเพียงในการปฏิบัติงาน

7.2 Ignorance คือความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวเอง

7.3 Intention คือความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ

8. หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ 3 อี คือวิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ประกอบด้วยแนวทาง 3 แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เช่นเดียวกันจึงเรียกว่า หลักการ 3 E มีดังนี้

8.1 Engineering คือแนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

8.2 Education คือแนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

8.3 Enforcement คือแนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

ด้านอาคารสถานที่

อาคารสถานที่ หมายถึงสิ่งปลูกสร้างที่เป็นอาคารหรือตีกรวมถึงระบบสาธารณูปโภคและบริเวณสถานที่ที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดการบริหาร การจัดการให้บริการ และการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพตามภารกิจ

อาคารหลัก ได้แก่อาคารอำนวยการ อาคารเรียนรวม อาคารห้องสมุด อาคารเรียนทั่วไป อาคารสำนักงาน หอพัก เป็นต้น

อาคารประกอบ ได้แก่ศูนย์การประชุม โรงอาหาร อาคารฝึกงาน และอาคารห้องปฏิบัติการ เฉพาะทาง

สถานที่ ได้แก่พื้นที่ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมของสถาบันและผู้เข้ารับการศึกษ เช่น สนามกีฬา แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ

สภาพแวดล้อม หมายถึงระบบภูมิทัศน์และการจัดการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร รวมถึงสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ

การนำหลักการ 3 อี ไปใช้ปกติแล้วปัญหาด้านบริการไม่ดี คุณภาพต่ำ และสร้างความเสียหายต่อธุรกิจของกิจการใด ๆ นั้น มักจะมีสาเหตุมากกว่า 1 สาเหตุขึ้นไปและสาเหตุต่าง ๆ เหล่านั้นอาจประมวลเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ คือ

กลุ่มสาเหตุที่ 1 : ปัญหาความพร้อมทางด้านวิศวกรรม ได้แก่ อาคาร สถานที่ โต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนด้านการวางระบบงาน การวางผังสำนักงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงาน ซึ่งมีปัญหาด้านเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีมากเกินไป ความจำเป็น ปัญหาด้านวิศวกรรมเป็นเรื่องที่ซ่อนเร้นอยู่และมักเป็นกำแพงที่หยุดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งพนักงานพยายามทำจึงเป็นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการที่ต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาในกลุ่มนี้

กลุ่มสาเหตุที่ 2 : ปัญหาจากตัวพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัญหาที่มีสาเหตุใหญ่ ๆ ที่เรียกว่า 3 ไอ ดังนี้

- Innocence หรือการทำให้ไปเพราะความไม่รู้หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เพราะขาดการฝึกอบรม และให้การศึกษาเกี่ยวกับงานที่เพียงพอ ด้านนี้ต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรม
- Ignorance หรือความละเลย รู้ทั้งรู้แต่ไม่ปฏิบัติเพราะขาดวินัยในการทำงานเป็นปัญหา ด้านการบังคับบัญชาผู้บริการต้องใช้ Enforcement
- Intention หรือความจงใจที่จะกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องเพราะมีสิ่งจูงใจบางอย่างแก้ไข ด้วย Encouragement และ Good Human Resource Management

กลุ่มสาเหตุที่ 3 : เป็นสาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมองค์กรที่เป็นผลรวมจากระบบ ประเพณีปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์กร ทั้งนี้เป็นเพราะขาดการณรงคที่ค้ำพิงและขาดการร่วมแรง ร่วมใจประสานความคิดทางด้านกิจกรรม

ด้านกระบวนการให้บริการ

วรเชษ จันทรศร (2542 : 28 – 29) ได้กล่าวไว้ในกรณีศึกษาทางวิชาการเรื่องการปฏิรูป วัฒนธรรมและค่านิยมในการบริการประชาชนว่าควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการมี ข้อตำหนิภาคราชการในอดีตมากบ้างน้อยบ้างตามแต่ละช่วงเวลา คือราชการที่เอาแต่พวกพ้อง ถ้าใครมีเส้นมีสายมาติดต่อกับทางราชการจะเร็ว ตรงนี้คิดว่าวัฒนธรรมใหม่อยากให้ไม่มีพวก พวกราชการก็คือพวกประชาชน การทำงานในภาคราชการเชื่อว่าจะต้องเป็นการทำงานในระบบ ที่เอาประชาชนทั้งหมดเป็นพวก และประชาชนทั้งหมดจะต้องได้รับความสำคัญใกล้เคียงกัน เสมอภาคกัน ใครมาก่อนต้องได้รับบริการก่อนเรียกว่า เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการทีหลัง เรียกว่าไม่เป็นธรรม ทำผิดกฎหมายถูกจับเหมือนกันอย่างเสมอภาค

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่น ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือ โง่
5. มีความอดทนไม่ทอดง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการผู้ขอความช่วยเหลือ
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือเป็นผู้สนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย

10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น

11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็ควรตอบว่าไม่รู้ หลักในการให้บริการนั้น การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้าง มากหรือน้อยแค่ไหน เพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (พิมลจรชัย นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. 2532 : 303 – 304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือบริการที่จัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและไม่เกิดการจงรักภักดี

3. หลักการสนองความต้องการ กล่าวคือประเภทของบริการที่จัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้สูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือการที่องค์กรจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือบริการใด ๆ ที่จัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ โครงสร้าง สถาปัตยกรรม สิ่งแวดล้อม หนังสือสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง ที่ช่วยให้บุคคลต่าง ๆ ได้รับการทำกิจกรรม ปฏิบัติภารกิจโดยสะดวก และสอดคล้องตามความจำเป็นและความต้องการของแต่ละบุคคล แต่ละงานตามประเภทของกิจกรรมในธนาคาร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลังซึ่งมีผู้กล่าวแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ตัวอย่างเช่น

ก๊อต ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

มอร์ส ให้ความหมายว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ เพราะถ้าหากความเครียดของบุคคลมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อกิจกรรมใด ๆ ได้

แชลลี ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

วูมร์ กล่าวได้ว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจ

โวลแมน กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

สมิธ กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยา สาธาระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ากล้าตัดสินใจเลือกให้บริการ

วอลเลสสไตน์ (อ้างอิงจาก วีระ เจริญลิมประเสริฐ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดิเรก ฤกษ์หรัย กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติในสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ์ ทรายางกุล กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชรีณี เชชจินดา กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปรีดิติก กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิณ อธิบายว่าความพึงพอใจและการพัฒนาความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการพัฒนาให้บุคคลมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้าราชการ ทั้งนี้เพราะข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรง การพัฒนาความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของข้าราชการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรงจึงเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบข้าราชการทั้งปวง เพราะข้าราชการมีจิตใจที่ดีย่อมจะมีจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบและยังมีประโยชน์ต่อสุขภาพจิตของข้าราชการด้วยคือทำให้มองเห็นคุณค่าประโยชน์ของการทำงานอย่างเป็นกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการ และเมื่อทำงานก็มีความสุข ความยินดี และความพอใจในสายอาชีพ

2.3 กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการนำมาใช้น้อยกว่าบริษัทที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เพราะธุรกิจบริการหรือธนาคารบางประเภทเป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดเล็กที่มีกำลังการให้บริการน้อยและขอบเขตตลาดจำกัดอยู่ในวงแคบ อย่างไรก็ตามธุรกิจบริการบางประเภทมีอัตราการเติบโตสูง การแข่งขันสูง เช่น โรงแรมหรือการท่องเที่ยว เป็นต้น ทำให้กลยุทธ์การตลาดมีความจำเป็นสำหรับการแข่งขันและการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน กลยุทธ์ที่นำมาใช้สำหรับธุรกิจบริการมีดังนี้คือ (Kotler, 2003 : 450 – 466)

2.3.1 กลยุทธ์ 7 P's

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงเครื่องมือที่นักการตลาดนำมาใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายของธนาคาร คือ ส่วนผสมการตลาด หรือ 4 P's แล้ว นักการตลาดบริการต้องเพิ่ม “ P “ อีก 3 ตัว ได้แก่ People หมายถึงบุคคล Physical Evidence หมายถึงสถานที่ให้บริการ และ Process หมายถึงกระบวนการทางด้านบุคคลเกี่ยวกับการสรรหา และการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะความชำนาญและจิตวิญญาณในการให้บริการลูกค้า สถานที่สำหรับการให้บริการต้องแสดงถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ การออกแบบภายในภายนอก และบรรยากาศ ที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ส่วนกระบวนการสำหรับตลาดบริการ ต้องเน้นกระบวนการโดยรวมทั้งหมด พนักงานทุกคนจึงมีความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า

2.3.2 การสร้างความแตกต่าง

การสร้างความแตกต่างในบริการสามารถทำได้ดังนี้คือ การสร้างภาพลักษณ์และการให้ข้อเสนอเพิ่มเติมสำหรับผู้ให้บริการ เช่น การเลือกชมภาพยนตร์ระหว่างการเดินทาง การจำหน่ายสินค้า การบริการโทรศัพท์บนเครื่องบินของสายการบิน เป็นต้น ธนาคารอาจใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อข้อมูลเพิ่มเติมกับลูกค้า เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.3.3 การจัดการคุณภาพการบริการ

การจัดการคุณภาพการบริการกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การจัดการระบบให้บริการทั้งหมด ตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้พบกับพนักงานของธนาคารจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ คุณภาพการบริการที่สำคัญมีดังนี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการที่ไว้วางใจได้และถูกต้องแม่นยำ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) คือความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใดเมื่อลูกค้าต้องการ
3. ความมั่นใจ (Assurance) คือความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถทำให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือในบริการ
4. ความเอาใจใส่ (Empathy) คือความตั้งใจในการเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า
5. ความมีตัวตน (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการต้องมีลักษณะทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลาเพื่อแสดงถึงมาตรฐานการให้บริการ

2.3.4 การจัดการผลิตภาพการให้บริการ (Managing Productivity)

การปรับปรุงผลิตภาพของการให้บริการมี 7 วิธีดังนี้คือ

1. การสรรหาและฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 2. เพิ่มปริมาณการให้บริการด้วยการลดคุณภาพบางอย่าง เช่น หอมเข้าพบนคนไข้เพื่อให้คำปรึกษาครั้งละหลาย ๆ คน เพื่อประหยัดเวลาในการรอคอย เป็นต้น
 3. การทำให้เป็นอุตสาหกรรมบริการ ด้วยการเพิ่มเครื่องมือและกระบวนการผลิตที่มีมาตรฐานในการให้บริการ
 4. การลดความต้องการที่ล้ำสมัยออกไป ด้วยการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้สามารถช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ
 5. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม
 6. การจูงใจให้ลูกค้าให้บริการตนเอง เช่น ลูกค้าธนาคารสามารถถอนเงินหรือโอนเงินจากเครื่องจักรได้สะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่า
 7. ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีกว่า และพนักงานสามารถให้บริการที่ดีขึ้น เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมเพื่อเรียกดูข้อมูลบัญชีส่วนตัวจากที่ทำงานหรือที่บ้านได้ โดยไม่ต้องติดต่อที่ธนาคารได้เลย
- นอกจากนี้ธนาคารและธุรกิจบริการต้องมีการติดตามผลภายหลังการขาย เพื่อหาวิธีการตอบสนองความพอใจของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2.4 หลักการให้บริการที่ดีของธนาคาร

เนื่องจากความสัมพันธ์ภาพที่ติระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อยอดการขาย การพัฒนาด้านลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับการวางแผนการขายระยะยาว การจะสร้างสัมพันธ์ภาพที่ติระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนารมณ์อันแน่วแน่สัมพันธ์ภาพที่ติระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าดังทอง ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่เสาะแสวงหาได้ยาก เมื่อได้มาแล้วยากที่จะรักษาไว้ ดังความสวของดอกไม้ที่ไม่มีความคงทน นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวอีกว่าสัมพันธ์ภาพที่ติระหว่างผู้รับบริการหรือลูกค้ากับผู้ให้บริการมีพลังตั้งเครื่องเทอร์โบ ซึ่งยากที่จะสร้างขึ้นได้ (อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2537 : 13 – 15) ในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ติระหว่างผู้รับบริการหรือลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้บริการนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานร้านค้าหรือองค์กรทางการขายต่างจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสถาบันโพลีแมนส์ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และขณะเดียวกันจะต้องกระทำตนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขายหรือผู้บริการเช่นกัน การที่จะพูดอะไรทำอะไรจะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบขึ้นกับอีกฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่สำคัญที่สุดพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่าบริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามารับบริการเป็นที่ที่ดีที่สุด ให้บริการที่ดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. พนักงานของบริษัทหรือธนาคารที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิธรรม มีบุคลิกภาพที่ดี มีการต่างกายที่สะอาดเรียบร้อยดูมีสง่าราศีในทางปฏิบัติหรือในความเป็นจริง พนักงานที่ต้องพบลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจำเป็นจะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยดูสะอาดตมากกว่าพนักงานที่ทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

3. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการหรือพนักงานควรจะให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ที่ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อกับ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่

4. เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการ พนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้าทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสินค้าธนาคารหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่ต้องพูดถึงหรือกล่าวถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถกระทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับตามปกติจะต้องเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับธนาคารได้เป็นอย่างดี

7. ถ้าเกิดความล่าช้าหรือการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่มีได้คาดหมายนับว่าเป็นความสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้นความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารคือการขออภัยและรับผิดชอบลูกค้า และอธิบายถึงสาเหตุให้ลูกค้าทราบแต่ต้องไม่ลืมว่าทางธนาคารหรือผู้ให้บริการจำเป็นอย่างไรที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

8. ในยามที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงานหรือผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจหรือตอบคำถามโดยไม่รีรอหรือล่าช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันทีทันใด เช่น เกี่ยวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถามข้อข้องใจ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

10. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการได้อันเนื่องมาจากเหตุต่าง ๆ เช่น ความล่าในการติดต่อคู่เงิน พนักงานของธนาคารจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับคำตอบหรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลือนี้จะกลับมาใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้ความช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่ง

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นกรอบแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของธนาคารกับผู้ชายหรือผู้ใช้บริการในธนาคารว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ซึ่งแนวความคิดที่กล่าวมานี้เป็นแนวความคิดที่พัฒนามาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 และประมาณ 35 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดที่ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจโดยผ่านความสัมพันธ์ที่ระหว่างฝ่ายผู้รับบริการกับฝ่ายผู้ใช้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 13 ข้อ ดังนี้ (อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2537 : 15 – 20)

1. รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้ไว้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตาม มักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการซ่อมหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าผู้รับบริการมีปัญหาใดก็ตาม องค์กรหรือผู้ประกอบการจะต้องให้ความสนใจในเรื่องการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตามองค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่ผู้ใช้บริการจะต้องยึดถือเป็นกฎเกณฑ์ให้บริการแก่ลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท ได้มีการวิจัยพบว่า 5 วินาที เป็นการที่ผู้โทรศัพท์สามารถอดทนรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ลูกค้าที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบริษัทและบริการนั้น ๆ หรือลูกค้าอาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่น แนวความคิดในข้อนี้เป็นแนวความคิดการประกอบธุรกิจสมัยใหม่ที่ต้องใช้โทรศัพท์เป็นการสื่อสาร ต่างจากแนวคิดสมัยก่อนซึ่งมีการใช้โทรศัพท์น้อยหรือไม่มีเลย

3. ตอบรับเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งเข้ามายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถาม

บริการ หรือข้อเสนอต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กรควรจะได้รับการตอบทันที การตอบจะตอบในรูปจดหมาย โทรศัพท์หรือบุคคลก็ได้ แต่ทั้งหมดนี้ควรจะแล้วเสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใดในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ เจ้าของหรือบุคคลที่อ้างอิงในจดหมายหรือเอกสารนั้นควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบ ไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอคอยเกิน 5 นาที การให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานานก่อนที่จะมีผู้ให้บริการ เป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ หลักความจริงข้อหนึ่งที่ต้องยึดถือคือ “เวลาเป็นเงินเป็นทอง” ดังนั้นการปล่อยให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการจะมีความรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมันราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการโดยรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ การจัดระบบนัดหมายให้ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ลูกค้าต้องรอคอยและคิดนัดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจทุกครั้งพนักงานจะต้องทำแบบให้เกียรติแก่ลูกค้าแสดงกริยามารยาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรกับลูกค้า และต้องแสดงความสนใจตัวลูกค้า มีผู้วิจัยพบว่ามีลูกค้าอยู่ประมาณร้อยละ 1 ที่แสดงกริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อพนักงานหรือผู้ให้บริการซึ่งจำนวนนี้ถือว่าเล็กน้อยเมื่อเทียบกับลูกค้าอีกร้อยละ 99 ที่สุภาพเรียบร้อย นอบน้อม แต่ในกฎหรือแนวทางของการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ที่ดีนั้น ลูกค้าจำนวนร้อยละ 1 ควรได้รับการอย่างสุภาพและไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบการมีทัศนคติที่ดีของพนักงานผู้ขายหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ลูกค้าที่อาจผ่านสายตาที่มองดูลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการและคำพูดขอบคุณที่ให้แก่ลูกค้า สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการได้ แต่เมื่อให้ไปแล้วพบว่ามีความพึงพอใจอย่างมากในการดึงลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อพบสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรีบไปหาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก่อนที่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ใช้บริการจะมาหา ความผิดพลาดหรือบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น พนักงานซ่อมหรือพนักงานส่งของไม่มาทำงานอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุหรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์เช่นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะจะมาพบหรือทราบว่าท่านไม่สามารถทำตามที่เขาคาดหวังไว้ การกระทำเช่นนี้จะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ ปัจจุบันนี้ระบบการสื่อสารได้พัฒนาไปมาก การติดต่อกับลูกค้า

หรือผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ง่ายโดยโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งโดยทางรถยนต์จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

7. การติดต่อสื่อสารหรือการเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการจะต้องดำเนินการอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันอย่างเปิดเผย ตัวอย่างในเรื่องนี้ได้แก่การที่จะให้ลูกค้าทราบว่ามีการซ่อมหรือรับประกันอะไรบ้างหลังจากการขายและจะต้องบอกด้วยว่าบริการนั้นมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง มิใช่มุ่งพูดแต่ด้านดีเพียงเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ในที่นี้หมายถึงระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ในห้องพักของโรงแรม เครื่องทำน้าอุ่นหรือลิฟท์ของโรงแรมจะต้องทำงานได้ตลอดเวลา จะต้องมีการตรวจสอบตลอดเวลา ถ้าเสียหรือไม่ทำงานจะต้องรีบจัดการแก้ไขในการให้บริการ ทางด้านธนาคารอาจหมายถึงระบบส่งใบแจ้งยอดเงินไม่ว่าจะเป็นเงินฝากหรือเงินกู้จะต้องถึงมือผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่ช้าหรือจำหน้าที่อยู่ผิดพลาด หรือแจ้งยอดผิดพลาด เป็นต้น ถ้าภาวการณ์ทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือผู้ประกอบการและที่สำคัญย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. การแก้ไขข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว ข้อนี้หมายถึงไม่ควรให้มีความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนเดียวกันหรือผู้รับบริการรายเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อหรือนามสกุลผิดพลาดธนาคารก็ยังไม่ได้แก้ไขปัญหานั้นทันที ยังคงสะกดชื่อหรือนามสกุลลูกค้าผิดพลาดเหมือนเช่นเดิม

10. พนักงานทุกคนในที่ทำงานจะต้องเป็นผู้รู้ คือรู้ข้อมูลที่ทำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า และอื่น ๆ พนักงานทุกคนจะต้องรู้เรื่องดังต่อไปนี้

- 10.1 รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย (Know the Product)
- 10.2 รู้เกี่ยวกับบริการที่ให้ (Know the Service)
- 10.3 รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (Know the Organization)
- 10.4 รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จลุล่วง (Know How to Get Things Done)
- 10.5 รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา (Know How to Get Problems Resolved)
- 10.6 รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ (Know Regular Customers by Their Name)

พนักงานที่ต้องติดต่อทำงานหรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจหรือตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยไม่ต้องเกรงกลัวฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นหรือกล่าวหาว่าตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจเรื่องนี้ขอให้ถามผู้อื่นหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าจะต้องมีการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้ว่าบางครั้ง

คนจะไม่ใช่ว่าผู้บริการหรือผู้ตอบโดยตรงก็ตาม ตัวอย่างเช่น พนักงานประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้ามาติดต่อถามหาฝ่ายสินเชื่อ พนักงานประชาสัมพันธ์จะต้องสามารถพาไปหรือชี้ทางหรือแนะนำให้ไปหาบุคคลที่ลูกค้าต้องไปติดต่อด้วย และจะต้องมีการติดตามหรือซักถามลูกค้าว่าได้รับบริการที่ตนต้องการติดต่อแล้วหรือยัง ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณพนักงานทุกคนมีความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่าในปัจจุบันนี้ผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า ตัวอย่างเช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง บางครั้งมีการให้ส่วนลดเป็นคูปองเพื่อไปซื้อหรือแลกซื้อสินค้าดังที่เห็นกันตามศูนย์การค้าต่าง ๆ ในประเทศและหลาย ๆ ประเทศ คำอธิบายหรือเหตุที่อยู่เบื้องหลังหลักปฏิบัติข้อนี้คือมนุษย์ทุกคนจะมีความพึงพอใจถ้าหากรู้ว่าตนเองได้รับสิทธิพิเศษเหนือคนอื่นหรือได้รับความสนใจเป็นพิเศษ การให้จะให้เล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากที่ได้ตามปกติ ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

12. อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกแปลกแยกหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการได้เช่นกัน ตัวอย่างการผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การสะกดชื่อลูกค้าผิดพลาด การทำสมุดบัญชี หรือแฟ้มของลูกค้าหายไป หรือการขายสินค้าที่มีคุณภาพดี แต่ไม่ได้ตรวจตราความเรียบร้อยว่าสินค้ามีตำหนิทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าตนเองได้รับสินค้าไม่สมบูรณ์

13. พยายามจัดสำนักงานและทุกอย่างในสำนักงานให้มีความสง่า การแต่งกายของพนักงานต้องดูเรียบร้อยสวยงาม มีสง่า มีใจแต่งตัวเหมือนกับประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง กล่าวคือต้องมีความเหมาะสม หลักการข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าสำนักงานไม่สวยงามจะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดว่าบริการที่ให้นั้นคงจะมีคุณภาพไม่ดี ในทำนองเดียวกันถ้าเห็นพนักงานแต่งกายไม่สง่าจะนึกคิดไปเองว่าพนักงาน ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อยอันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

2.5 ประวัติธนาคาร

ความเป็นมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กลายมาเป็นเคแบงก์ที่ยิ่งใหญ่มั่นคงได้อย่างไร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานแรกเริ่มจำนวน 21 คน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถ

เจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์ เงินฝาก การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 ธนาคารมีสินทรัพย์จำนวน 822,196 ล้านบาท เงินฝาก 710,815 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 581,611 ล้านบาท

ในด้านเครือข่ายของสาขา ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2547 มีสาขาในประเทศ จำนวน 495 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 153 สาขา เป็นสาขาในเขตภูมิภาคจำนวน 342 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขามุมไบเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วประเทศ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรกฤษณ์ เกิดภู (2541) ศึกษาเรื่องการศึกษาทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตในระดับที่ค่อนข้างสูง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการใช้บัตรเครดิตคือปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ เท่านั้น โดยพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่นได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานสมรส ตำแหน่งหน้าที่การงาน และทัศนคติในการใช้บัตรเครดิตไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครในการใช้บัตรเครดิต

3. ปัญหาอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 52.5 เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็ก บัตรเครดิตเสียหายทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 63.1 และเคยประสบปัญหาการปฏิเสธรับบัตรเครดิตจากร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 44.1

ธรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์ (2540) ศึกษาเรื่องทัศนคติผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยในท่าบ่อ พบว่าสาเหตุที่มาใช้บริการของสาขาเนื่องมาจาก

1. ความสะดวกเนื่องจากอยู่ใกล้ธนาคาร
2. อธิบายไม่ตรีของพนักงาน
3. ให้บริการรวดเร็วประทับใจ

4. ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น

พีระพงษ์ เจียตระกูล (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 เขต 4 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนในด้านพนักงานมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงาน

สำหรับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งและระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว

ยิ่งศักดิ์ เลชะวนิชย์ (2540) ศึกษาเรื่องการศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินสดของธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อบริการเงินสดในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านปัญหาต่อการใช้บริการของธนาคาร

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2537) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเถินกทาและสาขามุกดาหาร จำนวน 122 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

1. แหล่งข้อมูล
2. กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการธนาคารสาขาดังกล่าว

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหนังสือที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผลงานการวิจัยของผู้ที่ได้เคยทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์

3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มประชากร

ปัจจุบันจังหวัดระยองมีประชากรทั้งสิ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 จำนวน 533,023 คน แยกเป็นชาย 266,570 คน หญิง 266,453 คน อำเภอที่มีประชากรและความหนาแน่นมากที่สุดคือ อำเภอเมืองระยองมีจำนวน 196,702 คน ความหนาแน่น 382.28 คนต่อตารางกิโลเมตร รองลงมาได้แก่อำเภอแกลงมีจำนวนประชากร 125,230 คน ความหนาแน่นอยู่อันดับที่ 3 คือ 158.82 คนต่อตารางกิโลเมตร ส่วนอำเภอที่มีประชากรน้อยที่สุดคือกิ่งอำเภอเขาชะเมา มีจำนวน 20,892 คน ความหนาแน่น 77.39 คนต่อตารางกิโลเมตร (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. 2544)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ กลุ่มประชากรในจังหวัดระยอง โดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ที่ระดับความสำคัญคือ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งเป็นสาขาละ 200 คน แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นจึงได้มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นสาขาละ 300 คน จึงรวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือ 600 คน

$$\text{จากการคำนวณ} = \frac{N}{1+(NE)^2} = \frac{532,669}{1+(532,669 * 0.05^2)} = 400 \text{ คน}$$

โดยที่ N คือ จำนวนประชากร
e คือ ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย \checkmark ลงใน \square ที่ตรงกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบมากที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารฯ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย \checkmark ลงใน \square ที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด สร้างมาตรวัดแบบลิเกิต (Likert's Scale) ให้เลือกแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert's Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก ประเมินความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถามว่าเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยเพียงใด โดยแยกเป็น 4 ด้าน

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
- 2.2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
- 2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

| ระดับความคิดเห็น | คะแนน | ค่าเฉลี่ย |
|------------------|-------|-----------|
| ดีมาก | 5 | 4.51–5.00 |
| ดี | 4 | 3.51–4.50 |
| ปานกลาง | 3 | 2.51–3.50 |
| น้อย | 2 | 1.51–2.50 |
| น้อยมาก | 1 | 1.00–1.50 |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ โดยให้ผู้ใช้บริการได้ตอบด้วยตนเอง

การทดสอบแบบสอบถาม

เพื่อให้ผลการวิจัยได้รับความแม่นยำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดย

1. ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจากการดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ตั้งแต่การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด จนถึงการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ และการตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามหรือข้อคำถามแต่ละข้อ

2. ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดลอง (Pre-test) กับผู้มารับบริการ ณ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดมและสาขามาศาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยวิธีประเมินค่าความเชื่อถือได้ของค่า $\text{Alpha} = 0.8418$ สามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเองและมีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นส่วนตัว ใช้เวลาการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 – 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 ณ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดมและสาขามาศาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS) และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ตอนที่ 2 การประเมินการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

ทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าไคสแควร์

ของ Pearson Chi-square

โดยตั้งสมมติฐานคือ H_0 และ H_1 คือ

H_0 : $P = 0$ คือ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

H_1 : $P \neq 0$ คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดมและสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม จำนวน 300 ชุด และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อีกจำนวน 300 ชุด ได้รับคืนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 600 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยที่ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. ความคิดเห็นอื่นๆ
4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.1

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------|-----------------|-----------------|-------------------|
| ชาย | 119 (39.80) | 100 (33.44) | 219.00 (36.62) |
| หญิง | 180 (60.20) | 199 (66.56) | 379.00 (63.38) |
| รวม | 299 (100.00) | 299 (100.00) | 598 (100.00) |

4.1.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 299 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.80 และเพศหญิงร้อยละ 60.20

กลุ่มตัวอย่างที่สาขามาบตาพุดเมืองใหม่จำนวน 299 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายร้อยละ 33.44 และเพศหญิงร้อยละ 66.56

เมื่อนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขามาเปรียบเทียบกัน พบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเหมือนกันทั้งสองสาขา

ตารางที่ 4.2

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ (ปี)

| อายุ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 20-25 ปี | 76 (25.33) | 55 (18.33) | 131 (21.83) |
| 26-30 ปี | 89 (29.67) | 100 (33.34) | 189 (31.50) |
| 31-35 ปี | 100 (33.33) | 120 (40.00) | 220 (36.67) |
| 35 ปีขึ้นไป | 35 (11.67) | 25 (8.33) | 60 (10.00) |
| รวม | 300 (100.00) | 300 (100.00) | 600 (100.00) |

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างของสาขาจันทอุดมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67

กลุ่มตัวอย่างของสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

เมื่อนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขามาเปรียบเทียบกัน พบว่ากลุ่มอายุของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีลักษณะเหมือนกันคือ กลุ่มอายุที่ใช้บริการมากที่สุดจะมีอายุระหว่าง 30-35 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 25-30 ปี และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 35 ปี

ตารางที่ 4.3

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| มัธยมปลายหรือต่ำกว่า | 24 (8.00) | 12 (4.00) | 36 (6.00) |
| อนุปริญญา/ปวส. | 87 (29.00) | 83 (27.67) | 170 (28.33) |
| ปริญญาตรี | 179 (59.67) | 196 (65.33) | 375 (62.50) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 10 (3.33) | 9 (3.00) | 19 (3.17) |
| รวม | 300 (100.00) | 300 (100.00) | 600 (100.00) |

4.1.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสาขาจันทอุดมส่วนใหญ่สำเร็จชั้นปริญญาตรีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.67 รองลงมาคืออนุปริญญา/ปวส. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 สำหรับมัธยมปลายหรือต่ำกว่า 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่สำเร็จชั้นปริญญาตรีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 59.67 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 สำเร็จมัธยมปลายหรือต่ำกว่า 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าวุฒิการศึกษาของลูกค้ำที่มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส.

ตารางที่ 4.4

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| รับจ้าง/พนักงานบริษัท | 253 (84.90) | 266 (89.26) | 519 (87.08) |
| ค้าขาย | 24 (8.05) | 17 (5.71) | 41 (6.88) |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 16 (5.37) | 7 (2.35) | 23 (3.86) |
| เกษตรกรรวม | 4 (1.34) | 4 (1.34) | 8 (1.34) |
| อื่น ๆ | 1 (0.34) | 4 (1.34) | 5 (0.84) |
| รวม | 298 (100.00) | 298 (100.00) | 596 (100.00) |

4.1.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างในสาขาจันทอุดมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 84.90 รองลงมาคือค้าขายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 ประกอบอาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 และเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

อาชีพของกลุ่มตัวอย่างในสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 89.26 รองลงมาคือค้าขายจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 และเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าใช้บริการธนาคารมากที่สุดมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท รองลงมาคืออาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.5

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| รายได้ / เดือน | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|-------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1000 – 10000 บาท | 83 (27.76) | 39 (13.45) | 122 (20.71) |
| 10001 – 20000 บาท | 127 (42.47) | 117 (40.34) | 244 (41.43) |
| 20001 – 30000 บาท | 41 (13.71) | 76 (26.21) | 117 (19.86) |
| 30001 – 40000 บาท | 28 (9.36) | 42 (14.48) | 70 (11.88) |
| 40001 – 50000 บาท | 19 (6.35) | 16 (5.52) | 35 (5.94) |
| 50001 บาทขึ้นไป | 1 (0.33) | 0 (0.00) | 1 (0.17) |
| รวม | 299 (100.00) | 290 (100.00) | 589 (100.00) |

4.1.5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

จากตารางที่ 4.5 รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.47 รองลงมาคือรายได้ 1,000 - 10,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.76 และ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.71

รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34 รองลงมาคือรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.48

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ใช้บริการมีรายได้อยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท เหมือนกันทั้งสองสาขา รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของสาขามอบตาพุดเมืองใหม่มีรายได้มากกว่าสาขาจันทอุดมคือมีรายได้ 21,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.21 ซึ่งต่างจากสาขาจันทอุดมและ 1,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.76

ตารางที่ 4.6

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

| จำนวนครั้งที่ใช้บริการ | จันทอุดม | มอบตาพุด | รวม |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 ครั้ง | 151 (51.54) | 134 (47.00) | 285 (49.05) |
| 2 ครั้ง | 91 (31.06) | 115 (40.00) | 206 (35.46) |
| 3 ครั้ง | 26 (8.87) | 23 (8.00) | 49 (8.43) |
| 4 ครั้ง | 14 (4.78) | 6 (2.00) | 20 (3.44) |
| 5 ครั้ง | 10 (3.41) | 10 (3.00) | 20 (3.44) |
| 6 ครั้ง | 1 (0.34) | 0 (0.00) | 1 (0.17) |
| รวม | 293 (100.00) | 288 (100.00) | 581 (100.00) |

4.1.6 จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.6 จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในสาขาจันทอุดมที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมารับบริการเพียง 1 ครั้ง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.06 และ 3 ครั้งจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.87

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่จะมารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนผู้มารับบริการมากที่สุดเพียง 1 ครั้ง รองลงมาคือ 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง เหมือนกันทั้งสองสาขา

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบการประเมินการให้บริการระหว่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทุคม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทุคม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.7

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทุคม | มอบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 9 (3.02) | 1 (0.33) | 10 (1.67) |
| ปานกลาง | 64 (21.48) | 54 (18.00) | 118 (19.73) |
| ดี | 217 (72.82) | 230 (76.67) | 447 (74.73) |
| ดีมาก | 15 (2.68) | 8 (5.00) | 23 (3.85) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างของสาขาจันทอุดมมีความพึงพอใจต่อความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมากจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 ระดับดีมีจำนวนมากที่สุดคือ 217 คน คิดเป็นร้อยละ 72.82 ปานกลางมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.48 และระดับน้อยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02

จากกลุ่มตัวอย่างสาขามอบตาพุดเมืองใหม่มีความพึงพอใจต่อความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมากจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ระดับดีมีจำนวนมากที่สุดคือ 230 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 ปานกลางมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.8

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มอบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 2 (6.71) | 1 (0.34) | 3 (0.50) |
| ปานกลาง | 54 (18.12) | 55 (18.33) | 109 (18.23) |
| ดี | 227 (76.17) | 226 (75.33) | 453 (75.75) |
| ดีมาก | 15 (5.03) | 18 (6.00) | 33 (5.52) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างในสาขาจันทอุดมมีความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.03 ระดับดีมีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 76.17 ปานกลางมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.12 และระดับน้อยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.68

กลุ่มตัวอย่างในสาขามาบตาพูดเมืองใหม่มีความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับดีมีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.33 ปานกลางมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 และระดับน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

ตารางที่ 4.9

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 1 (0.34) | 1 (0.33) | 2 (0.34) |
| ปานกลาง | 134 (45.12) | 134 (44.64) | 268 (44.89) |
| ดี | 153 (51.51) | 152 (50.67) | 305 (51.09) |
| ดีมาก | 9 (3.03) | 13 (4.33) | 22 (3.69) |
| รวม | 297 (100.00) | 300 (100.00) | 597 (100.00) |

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระดับดีมากจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ระดับดีมีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.51 ปานกลางมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 45.12 และระดับน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพูดเมืองใหม่มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระดับดีมากมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ระดับดีมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 ปานกลางมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64 และระดับน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.10

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอคม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 7 (2.35) | 4 (1.33) | 11 (1.84) |
| ปานกลาง | 168 (56.38) | 140 (46.67) | 308 (51.51) |
| ดี | 115 (38.59) | 147 (49.00) | 262 (43.81) |
| ดีมาก | 8 (2.68) | 9 (3.00) | 17 (2.84) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอคมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 ระดับดีมีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.59 ปานกลางมีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.38 และน้อยมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ในระดับดีมากมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ระดับดีมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ปานกลางมีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และในระดับน้อยมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

ตารางที่ 4.11

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความสามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จันทुकม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 0 (0.00) | 2 (0.67) | 2 (0.33) |
| ปานกลาง | 147 (49.33) | 117 (39.00) | 264 (44.15) |
| ดี | 129 (43.29) | 161 (53.66) | 290 (48.49) |
| ดีมาก | 22 (7.38) | 20 (6.67) | 42 (7.02) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทुकมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความสามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ระดับดีมีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.29 และปานกลางมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความสามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ระดับดีมีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 ปานกลางมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และน้อยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67

ตารางที่ 4.12

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 1 (0.34) | 1 (0.33) | 2 (0.34) |
| ปานกลาง | 83 (28.04) | 100 (33.45) | 183 (30.76) |
| ดี | 191 (64.53) | 183 (61.20) | 374 (62.86) |
| ดีมาก | 21 (7.09) | 15 (5.02) | 36 (6.05) |
| รวม | 296 (100.00) | 299 (100.00) | 595 (100.00) |

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09 ระดับดีมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 64.53 ปานกลางมีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 และน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.02 ระดับดีมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 ปานกลางมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.45 และน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขา คือ สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ มีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือไม่มีผู้ตอบในระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด ส่วนระดับความคิดเห็นของ ดีมาก ดี ปานกลาง และน้อย มีระดับความคิดเห็นที่เหมือนกันทั้งสองสาขา

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดมและสาขามาบตาพูดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.13

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความกว้างขวางภายในอาคารของธนาคาร

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพูด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 6 (2.01) | 2 (0.67) | 8 (1.34) |
| ปานกลาง | 122 (40.94) | 62 (20.67) | 184 (30.77) |
| ดี | 169 (56.71) | 223 (74.33) | 392 (65.55) |
| ดีมาก | 1 (0.34) | 13 (4.33) | 14 (2.34) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความกว้างขวางภายในอาคารของธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ระดับดีมีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.71 ปานกลางมีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.94 และน้อยมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพูดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความกว้างขวางภายในอาคารของธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ระดับดีมีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.33 ปานกลางมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 และน้อยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67

ตารางที่ 4.14

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดบริเวณภายในธนาคาร

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 0 (0.00) | 1 (0.33) | 1 (0.17) |
| ปานกลาง | 72 (24.16) | 65 (21.67) | 137 (22.91) |
| ดี | 210 (70.47) | 216 (72.00) | 426 (71.24) |
| ดีมาก | 16 (5.37) | 18 (6.00) | 34 (5.69) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความสะอาดบริเวณภายในธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 ระดับดีมีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70.47 ปานกลางมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความสะอาดบริเวณภายในธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับดีมีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 ปานกลางมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 และน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.15

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 3 (1.00) | 0 (0.33) | 3 (0.50) |
| น้อย | 77 (25.84) | 7 (2.33) | 84 (14.05) |
| ปานกลาง | 156 (52.35) | 209 (69.67) | 365 (61.04) |
| ดี | 62 (20.81) | 82 (27.33) | 144 (24.08) |
| ดีมาก | 0 (0.00) | 2 (0.67) | 2 (0.33) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.15 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งสำหรับผู้รับบริการในระดับดีมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.81 ปานกลางมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.35 และระดับน้อยมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งสำหรับผู้รับบริการในระดับดีมากมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ระดับดีมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 ปานกลางมีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 69.67 และน้อยมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตารางที่ 4.16

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อปริมาณที่จอดรถ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 18 (6.04) | 0 (0.00) | 18 (3.01) |
| น้อย | 81 (27.18) | 17 (5.67) | 98 (16.39) |
| ปานกลาง | 150 (50.34) | 187 (62.33) | 337 (56.35) |
| ดี | 48 (16.10) | 93 (31.00) | 141 (23.58) |
| ดีมาก | 1 (0.34) | 3 (1.00) | 4 (0.67) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อปริมาณที่จอดรถในระดับดีมากมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ระดับดีมีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 ปานกลางมีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.34 และน้อยมีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อปริมาณที่จอดรถในระดับดีมากมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ระดับดีมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ปานกลางมีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33

มดก
๗.
๑๖๓.๗
๒๕๔๙

ตารางที่ 4.17

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม

| ระดับความพึงพอใจ | จันทुकม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 9 (3.02) | 0 (0.00) | 9 (1.51) |
| ปานกลาง | 131 (43.96) | 124 (41.33) | 255 (42.64) |
| ดี | 153 (51.34) | 170 (56.67) | 323 (54.01) |
| ดีมาก | 5 (1.68) | 6 (2.00) | 11 (1.84) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทุกมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสมในระดับดีมากมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 ระดับดีมีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.34 ปานกลางมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.96 และน้อยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสมในระดับดีมากมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับดีมีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ปานกลางมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33

ตารางที่ 4.18

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทुकม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 8 (2.69) | 1 (0.33) | 9 (1.51) |
| ปานกลาง | 110 (37.04) | 112 (37.34) | 222 (37.19) |
| ดี | 170 (57.24) | 178 (59.33) | 348 (58.29) |
| ดีมาก | 9 (3.03) | 9 (3.00) | 18 (3.02) |
| รวม | 297 (100.00) | 300 (100.00) | 597 (100.00) |

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทुकมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ในระดับดีมากมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ระดับดีมีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.24 ปานกลางมีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 และน้อยมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ในระดับดีมากมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ระดับดีมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 ปานกลางมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.34 และน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.19

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการถ่ายเทของอากาศภายในธนาคาร

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| น้อยมาก | 1 (0.34) | 0 (0.00) | 1 (0.17) |
| น้อย | 4 (1.34) | 1 (0.33) | 5 (0.84) |
| ปานกลาง | 105 (35.23) | 103 (34.34) | 208 (34.78) |
| ดี | 178 (59.73) | 178 (59.33) | 356 (59.53) |
| ดีมาก | 10 (3.36) | 18 (6.00) | 28 (4.68) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการถ่ายเทอากาศภายในธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 ระดับดีมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.73 ปานกลางมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 และน้อยมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการถ่ายเทอากาศภายในธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับดีมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 ปานกลางมีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.34 และน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาคือสาขาจันทอุดมและสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่ระดับคะแนนสูงสุดในเรื่องของความกว้างขวาง สาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความกว้างขวางกว่าสาขาจันทอุดม ความสะอาดอยู่ในระดับดีทั้งสองสาขา เรื่องที่หนึ่งและที่จอดรถของผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง การจัดตกแต่งพื้นที่ ป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ และอากาศถ่ายเทเหมาะสมอยู่ในระดับดีทั้งสองสาขา

4.2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.20

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มอบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 4 (1.34) | 0 (0.00) | 4 (0.67) |
| ปานกลาง | 41 (13.76) | 31 (10.33) | 72 (12.04) |
| ดี | 190 (63.76) | 196 (65.34) | 386 (64.55) |
| ดีมาก | 63 (21.14) | 73 (24.33) | 136 (22.74) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลาในระดับดีมากมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 ระดับดีมีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.76 ปานกลางมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 และน้อยมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

กลุ่มตัวอย่างสาขามอบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลาในระดับดีมากมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 ระดับดีมีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 65.34 ปานกลางมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33

ตารางที่ 4.21

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความพร้อมในการให้บริการ
เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| ปานกลาง | 38 (12.75) | 33 (11.00) | 71 (11.87) |
| ดี | 209 (70.13) | 201 (67.00) | 410 (68.56) |
| ดีมาก | 51 (17.12) | 66 (22.00) | 117 (19.57) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความพร้อมในการให้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.12 ระดับดีมีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 ปานกลางมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความพร้อมในการให้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับดีมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 ปานกลางมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

ตารางที่ 4.22

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการมีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์ม
ครบทุกประเภท

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 1 (0.34) | 0 (0.00) | 1 (0.17) |
| ปานกลาง | 73 (24.50) | 93 (31.00) | 166 (27.76) |
| ดี | 185 (62.08) | 151 (50.33) | 336 (56.19) |
| ดีมาก | 39 (13.08) | 56 (18.67) | 95 (15.89) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการมีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภทในระดับดีมากมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 ระดับดีมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 62.08 ระดับปานกลางมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และระดับน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

กลุ่มตัวอย่างในสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการมีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภทในระดับดีมากมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 ระดับดีมีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.33 ปานกลางมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตารางที่ 4.23

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 39 (13.09) | 11 (3.67) | 50 (8.36) |
| น้อย | 71 (23.83) | 49 (16.33) | 120 (20.07) |
| ปานกลาง | 133 (44.63) | 158 (52.67) | 291 (48.66) |
| ดี | 53 (17.78) | 79 (26.33) | 132 (22.07) |
| ดีมาก | 2 (0.67) | 3 (1.00) | 5 (0.84) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.23 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่องคิดเลขให้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ระดับดีมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 ปานกลางมีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.63 น้อยมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.83 และน้อยมากมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.09

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเครื่องคิดเลขให้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ระดับดีมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.33 ปานกลางมีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 ระดับน้อยมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 และน้อยมากมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67

ตารางที่ 4.24

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทुकุม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 18 (6.04) | 7 (2.33) | 25 (4.18) |
| น้อย | 51 (17.11) | 24 (8.00) | 75 (12.54) |
| ปานกลาง | 175 (59.72) | 146 (48.67) | 321 (53.68) |
| ดี | 53 (17.79) | 122 (40.67) | 175 (29.26) |
| ดีมาก | 1 (0.34) | 1 (0.33) | 2 (0.33) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.24 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทुकุมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการในระดับดีมากมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ระดับดีมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 ปานกลางมีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 59.72 และน้อยมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการในระดับดีมากมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ระดับดีมีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 ปานกลางมีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 และน้อยมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาคือสาขาจันทुकุมและสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ พบว่าระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีในเรื่องของการให้บริการตู้ ATM สลิป-ฝาก-ถอน-โอน และตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ ส่วนเรื่องของมีเครื่องคิดเลขและ บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร อยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกันทั้งสองสาขา

4.2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุด เมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.25

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 6 (2.01) | 0 (0.00) | 6 (1.00) |
| น้อย | 4 (1.34) | 4 (1.33) | 8 (1.34) |
| ปานกลาง | 145 (48.66) | 128 (42.67) | 273 (45.65) |
| ดี | 142 (47.65) | 162 (54.00) | 304 (50.84) |
| ดีมาก | 1 (0.34) | 6 (2.00) | 7 (1.17) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.25 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ระดับดีมีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.65 ปานกลางมีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.66 และน้อยมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับดีมีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ปานกลางมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 และน้อยมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

ตารางที่ 4.26

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 1 (0.34) | 2 (0.67) | 3 (0.50) |
| ปานกลาง | 107 (35.91) | 85 (28.33) | 192 (32.11) |
| ดี | 187 (62.75) | 203 (67.67) | 390 (65.22) |
| ดีมาก | 3 (1.00) | 10 (3.33) | 13 (2.17) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.26 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในระดับดีมากมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ระดับดีมีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 ปานกลางมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.91 และน้อยมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในระดับดีมากมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ระดับดีมีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.67 ปานกลางมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 และในระดับน้อยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67

ตารางที่ 4.27

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| น้อย | 10 (3.36) | 4 (1.33) | 14 (2.34) |
| ปานกลาง | 153 (51.34) | 154 (51.33) | 307 (51.34) |
| ดี | 131 (43.96) | 135 (45.00) | 266 (44.48) |
| ดีมาก | 4 (1.34) | 7 (2.34) | 11 (1.84) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.27 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 ระดับดีมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.96 ปานกลางมีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.34 และน้อยมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 ระดับดีมีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ปานกลางมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 และน้อยมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

ตารางที่ 4.28

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในด้านกระบวนการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| น้อยมาก | 1 (0.34) | 1 (0.33) | 2 (0.33) |
| น้อย | 10 (3.36) | 3 (1.00) | 13 (2.17) |
| ปานกลาง | 167 (56.04) | 178 (59.33) | 345 (57.69) |
| ดี | 117 (39.26) | 116 (38.67) | 233 (38.96) |
| ดีมาก | 3 (1.00) | 2 (0.67) | 5 (0.84) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.28 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในด้านกระบวนการให้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ระดับดีมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.26 ปานกลางมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 56.04 และน้อยมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมื่อใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในด้านกระบวนการให้บริการในระดับดีมากมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ระดับดีมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ปานกลางมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 และน้อยมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.29

จำนวน (ร้อยละ) ของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์
ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร

| ระดับความพึงพอใจ | จันทอุดม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| น้อยมาก | 0 (0.00) | 1 (0.33) | 1 (0.17) |
| น้อย | 5 (1.68) | 2 (0.67) | 7 (1.17) |
| ปานกลาง | 147 (49.33) | 131 (43.67) | 278 (46.49) |
| ดี | 138 (46.31) | 159 (53.00) | 297 (49.67) |
| ดีมาก | 8 (2.68) | 7 (2.33) | 15 (2.51) |
| รวม | 298 (100.00) | 300 (100.00) | 598 (100.00) |

จากตารางที่ 4.29 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทอุดมมีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 ระดับดีมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.31 ปานกลางมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 และในระดับน้อยมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่มีความคิดเห็นในความพึงพอใจต่อการจัดให้มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคารในระดับดีมากมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ระดับดีมีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ปานกลางมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.67 และน้อยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาคือสาขาจันทอุดมและสาขามาบตาพุดพบว่าสาขาจันทอุดมมีระดับคะแนนที่ดีในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการไม่ต้องรอคิวนาน บริการที่ได้รับมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน และแผ่นพับสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำการบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ส่วนเรื่องของความสะดวกสบายในการใช้บริการและบริการที่รวดเร็วทันใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง สาขามาดาศพุดเมืองใหม่มีระดับคะแนนอยู่ที่ดีในเรื่องของบริการที่ไม่ซับซ้อน ส่วนบริการที่ไม่ต้องรอคิวนาน ความสะดวกสบายในการใช้บริการ บริการที่รวดเร็วทันใจ และแผ่นพับสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ความคิดเห็นอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดมและสาขามาดาศพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.30

จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารอื่นหรือไม่

| เคยใช้บริการของธนาคารอื่น | จันทอุดม | มาดาศพุด | รวม |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ไม่เคย | 67 (22.56) | 45 (15.05) | 112 (18.79) |
| หนึ่งธนาคาร | 86 (28.95) | 60 (20.07) | 146 (24.50) |
| สองธนาคาร | 95 (31.99) | 130 (43.48) | 225 (37.75) |
| สามธนาคาร | 42 (14.14) | 48 (16.05) | 90 (15.10) |
| สี่ธนาคาร | 4 (1.35) | 9 (3.01) | 13 (2.18) |
| ห้าธนาคาร | 1 (0.34) | 6 (2.01) | 7 (1.17) |
| หกธนาคาร | 2 (0.67) | 1 (0.33) | 3 (0.50) |
| รวม | 297 (100.00) | 299 (100.00) | 596 (100.00) |

จากตารางที่ 4.30 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทุคมส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการใช้บริการธนาคารอื่นมากที่สุดสองธนาคารจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 รองลงมาเป็นหนึ่งในธนาคารจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 และไม่เคยจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการใช้บริการธนาคารอื่นมากที่สุดสองธนาคารจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 รองลงมาเป็นหนึ่งในธนาคารจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 และไม่เคยจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05

จากการเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาคือสาขาจันทุคมและสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ พบว่าทั้งสองสาขามีผู้มารับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารอื่นด้วยมากที่สุดสองธนาคาร รองลงมาคือใช้บริการธนาคารอื่นด้วยอีกหนึ่งธนาคาร

ตารางที่ 4.31

จำนวน (ร้อยละ) ของการใช้บริการธนาคารอื่น ๆ

| ธนาคารอื่น ๆ ที่เคยใช้บริการ | จันทุคม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| ธนาคารกรุงเทพ | 105 (45.65) | 110 (43.31) | 215 (44.42) |
| ธนาคาร TMB Bank | 28 (12.17) | 44 (17.32) | 72 (14.88) |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | 24 (10.44) | 24 (9.45) | 48 (9.92) |
| ธนาคารออมสิน | 24 (10.44) | 11 (4.33) | 35 (7.23) |
| ธนาคารไทยธนาคาร | 14 (6.09) | 14 (5.51) | 28 (5.79) |
| ธนาคารนครหลวงไทย | 12 (5.22) | 24 (9.45) | 36 (7.44) |
| ธนาคารกรุงไทย | 11 (4.78) | 9 (3.54) | 20 (4.13) |

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)
จำนวน (ร้อยละ) ของการใช้บริการธนาคารอื่น ๆ

| ธนาคารอื่น ๆ ที่เคยใช้บริการ | จันทุคม | มาบตาพุด | รวม |
|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 4 (1.74) | 8 (3.15) | 12 (2.48) |
| ธนาคาร UOB | 3 (1.30) | 8 (3.15) | 11 (2.27) |
| เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ | 3 (1.30) | 2 (0.79) | 5 (1.03) |
| ธนาคารอื่น ๆ | 2 (0.87) | 0 (0.00) | 2 (0.41) |
| รวม | 230 (100.00) | 254 (100.00) | 484 (100.00) |

จากตารางที่ 4.31 กลุ่มตัวอย่างสาขาจันทุคมส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการนอกจากจะใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยแล้ว ยังใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 45.65 รองลงมาเป็นธนาคาร TMB Bank จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17

กลุ่มตัวอย่างสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการนอกจากจะใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยแล้ว ยังใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุดจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 43.31 รองลงมาเป็นธนาคาร TMB Bank จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32

จากการเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองสาขาคือ สาขาจันทุคมและสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ พบว่าทั้งสองสาขามีผู้มารับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือใช้บริการธนาคาร TMB Bank

ตารางที่ 4.32

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการในแต่ละด้าน

| ทักษะในด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | | มามตาพูด | | |
|--|-----------|--|--------------------------|-----------|--|--------------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน) | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | S.D. (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน) | ระดับ ความ พึงพอใจ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ | 3.75 | 0.55 | ดี | 3.86 | 0.47 | ดี |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 3.86 | 0.49 | ดี | 3.87 | 0.49 | ดี |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 3.57 | 0.56 | ดี | 3.59 | 0.58 | ดี |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 3.42 | 0.59 | ปานกลาง | 3.54 | 0.58 | ดี |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 3.58 | 0.63 | ดี | 3.66 | 0.61 | ดี |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 3.78 | 0.56 | ดี | 3.71 | 0.56 | ดี |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 3.55 | 0.54 | ดี | 3.82 | 0.50 | ดี |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 3.81 | 0.51 | ดี | 3.84 | 0.51 | ดี |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 2.93 | 0.71 | ปานกลาง | 3.26 | 0.50 | ปานกลาง |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 2.78 | 0.80 | ปานกลาง | 3.27 | 0.58 | ปานกลาง |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 3.52 | 0.59 | ดี | 3.61 | 0.53 | ดี |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคาร | 3.61 | 0.60 | ดี | 3.65 | 0.54 | ดี |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 3.64 | 0.59 | ดี | 3.71 | 0.58 | ดี |

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการในแต่ละด้าน

| ทักษะในด้านต่าง ๆ | จันทुकุม | | | มาตาทุต | | |
|---|-----------|--|--------------------------|-----------|--|--------------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน) | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | S.D. (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน) | ระดับ ความ พึงพอใจ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมใช้บริการตลอดเวลา | 4.05 | 0.63 | ดี | 4.14 | 0.57 | ดี |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 4.04 | 0.55 | ดี | 4.11 | 0.56 | ดี |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 3.88 | 0.61 | ดี | 3.88 | 0.70 | ดี |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 2.69 | 0.93 | ปานกลาง | 3.05 | 0.78 | ปานกลาง |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์วารสารสำหรับผู้รับบริการ | 2.89 | 0.77 | ปานกลาง | 3.29 | 0.72 | ปานกลาง |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่นี่ไม่ต้องรอคิวนาน | 3.43 | 0.63 | ปานกลาง | 3.57 | 0.56 | ดี |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 3.64 | 0.51 | ดี | 3.74 | 0.52 | ดี |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 3.43 | 0.58 | ปานกลาง | 3.48 | 0.57 | ปานกลาง |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 3.37 | 0.59 | ปานกลาง | 3.38 | 0.54 | ปานกลาง |
| 5. มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร | 3.50 | 0.58 | ปานกลาง | 3.56 | 0.57 | ดี |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการสำรวจพบว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทุกุมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 หมายถึง

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ที่ 3.42 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุดเมืองใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน อยู่ที่ 3.87 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ในส่วนของสาขานี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีทั้งหมด

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

จากการสำรวจพบว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของบริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด อยู่ที่ 3.81 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ อยู่ที่ 2.78 นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุดเมืองใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของบริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด อยู่ที่ 3.84 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของมีที่นั่งเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ที่ 3.26 นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจพบว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา อยู่ที่ 4.05 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของมีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคารอยู่ที่ 2.69 นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุดเมืองใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา อยู่ที่ 4.14 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในเรื่องของมีเครื่องคิดเลขให้บริการใน

ธนาคารอยู่ที่ 3.05 นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจพบว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องบริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน อยู่ที่ 3.64 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันใจ อยู่ที่ 3.37 นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุดเมืองใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของบริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนอยู่ที่ 3.74 หมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องของได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันใจ อยู่ที่ 3.38 นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ ต่อเดือน และตัวแปรตาม คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านกระบวนการให้บริการทั้งสองสาขา

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาจันทอุดมและสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยใช้สถิติโคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่านัยสำคัญอยู่ที่ระดับ 0.05 ซึ่งหากค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้ต่ำกว่า 0.05 หมายความว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยในด้านต่าง ๆ จะปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้ และหากค่าสถิติที่คำนวณได้สูงกว่า 0.05 หมายความว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยในด้านต่าง ๆ จะยอมรับสมมติฐานหลัก

สมมติฐานที่ 1 เพศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.33

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มามตาพูด | |
|---|----------|--------------|----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ | 0.018 | ปฏิเสธ H_0 | 0.003 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 0.017 | ปฏิเสธ H_0 | 0.022 | ปฏิเสธ H_0 |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 0.003 | ปฏิเสธ H_0 | 0.236 | ยอมรับ H_0 |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0.034 | ปฏิเสธ H_0 | 0.116 | ยอมรับ H_0 |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 0.691 | ยอมรับ H_0 | 0.026 | ปฏิเสธ H_0 |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.424 | ยอมรับ H_0 | 0.115 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 0.397 | ยอมรับ H_0 | 0.076 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 0.209 | ยอมรับ H_0 | 0.185 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 0.034 | ปฏิเสธ H_0 | 0.146 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 0.484 | ยอมรับ H_0 | 0.121 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 0.976 | ยอมรับ H_0 | 0.219 | ยอมรับ H_0 |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | 0.761 | ยอมรับ H_0 | 0.042 | ปฏิเสธ H_0 |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 0.816 | ยอมรับ H_0 | 0.21 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | 0.223 | ยอมรับ H_0 | 0.103 | ยอมรับ H_0 |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 0.152 | ยอมรับ H_0 | 0.325 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 0.776 | ยอมรับ H_0 | 0.197 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 0.405 | ยอมรับ H_0 | 0.11 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสารสำหรับผู้รับบริการ | 0.485 | ยอมรับ H_0 | 0.082 | ยอมรับ H_0 |

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาบตาพุด | |
|---|----------|--------------|----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่ไม่ต้องรอคิวนาน | 0.182 | ยอมรับ H_0 | 0.493 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 0.079 | ยอมรับ H_0 | 0.201 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 0.09 | ยอมรับ H_0 | 0.589 | ยอมรับ H_0 |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 0.096 | ยอมรับ H_0 | 0.452 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีแผนพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร | 0.437 | ยอมรับ H_0 | 0.072 | ยอมรับ H_0 |

จากตารางที่ 4.33 วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าที่ได้จากตารางจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการพบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.33 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.33

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามาบตาพุดเมืองใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี และด้านอาคารสถานที่ในเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าเพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน และด้านอาคารสถานที่ในเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.33 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของ ตารางที่ 4.33

สมมติฐานที่ 2 อายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.34

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาบตาพุด | |
|---|----------|--------------|----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ | 0.212 | ยอมรับ H_0 | 0.349 | ยอมรับ H_0 |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 0.252 | ยอมรับ H_0 | 0.085 | ยอมรับ H_0 |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 0.184 | ยอมรับ H_0 | 0.243 | ยอมรับ H_0 |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0.424 | ยอมรับ H_0 | 0.487 | ยอมรับ H_0 |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 0.684 | ยอมรับ H_0 | 0.299 | ยอมรับ H_0 |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.763 | ยอมรับ H_0 | 0.959 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 0.138 | ยอมรับ H_0 | 0.697 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 0.045 | ปฏิเสธ H_0 | 0.773 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 0.100 | ยอมรับ H_0 | 0.398 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 0.013 | ปฏิเสธ H_0 | 0.234 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 0.005 | ปฏิเสธ H_0 | 0.310 | ยอมรับ H_0 |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | 0.932 | ยอมรับ H_0 | 0.515 | ยอมรับ H_0 |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 0.887 | ยอมรับ H_0 | 0.416 | ยอมรับ H_0 |

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาตาพุด | |
|---|----------|--------------|---------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | 0.221 | ยอมรับ H_0 | 0.218 | ยอมรับ H_0 |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 0.003 | ปฏิเสธ H_0 | 0.070 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 0.817 | ยอมรับ H_0 | 0.677 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 0.399 | ยอมรับ H_0 | 0.035 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | 0.316 | ยอมรับ H_0 | 0.147 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่นี่ ไม่ต้องรอคิวนาน | 0.33 | ยอมรับ H_0 | 0.289 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 0.072 | ยอมรับ H_0 | 0.385 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 0.013 | ปฏิเสธ H_0 | 0.822 | ยอมรับ H_0 |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 0.365 | ยอมรับ H_0 | 0.012 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร | 0.271 | ยอมรับ H_0 | 0.499 | ยอมรับ H_0 |

จากตารางที่ 4.34 วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าที่ได้จากตารางจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องบริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่านัยสำคัญที่มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าอายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องบริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.34

ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่านัยสำคัญที่มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.34 เช่น ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนาสาทรเมืองใหม่ สิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคารและด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าอายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคารและด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.34 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของ ตารางที่ 4.34 เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

สมมติฐานที่ 3 การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

H_0 : การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

H_1 : การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.35

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | บางนาสาทร | |
|--|----------|--------------|-----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ | 0.688 | ยอมรับ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 0.546 | ยอมรับ H_0 | 0.003 | ปฏิเสธ H_0 |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 0.242 | ยอมรับ H_0 | 0.324 | ยอมรับ H_0 |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0.526 | ยอมรับ H_0 | 0.028 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 0.156 | ยอมรับ H_0 | 0.815 | ยอมรับ H_0 |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.159 | ยอมรับ H_0 | 0.380 | ยอมรับ H_0 |

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาตาพุด | |
|---|----------|--------------|---------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 0.006 | ปฏิเสธ H_0 | 0.138 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 0.544 | ยอมรับ H_0 | 0.821 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 0.053 | ยอมรับ H_0 | 0.397 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 0.740 | ยอมรับ H_0 | 0.157 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 0.209 | ยอมรับ H_0 | 0.518 | ยอมรับ H_0 |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | 0.547 | ยอมรับ H_0 | 0.32 | ยอมรับ H_0 |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 0.233 | ยอมรับ H_0 | 0.243 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | 0.749 | ยอมรับ H_0 | 0.022 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 0.176 | ยอมรับ H_0 | 0.506 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 0.612 | ยอมรับ H_0 | 0.052 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 0.007 | ปฏิเสธ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.001 | ปฏิเสธ H_0 |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่นี่ไม่ต้องรอคิวนาน | 0.851 | ยอมรับ H_0 | 0.773 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 0.606 | ยอมรับ H_0 | 0.455 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 0.043 | ปฏิเสธ H_0 | 0.808 | ยอมรับ H_0 |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 0.236 | ยอมรับ H_0 | 0.196 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีแผนพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร | 0.37 | ยอมรับ H_0 | 0.681 | ยอมรับ H_0 |

จากตารางที่ 4.35 วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าที่ได้จากตารางจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม ด้านอาคารสถานที่ให้บริการภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีเครื่องคิดเลขให้บริการธนาคาร มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ และด้านกระบวนการให้บริการเรื่องขอมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่องคิดเลขให้บริการธนาคาร มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ และด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.35 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.35

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพูดเมืองใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่อง ATM พร้อมใช้ 24 ชั่วโมง มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้มารับบริการ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่อง ATM พร้อมใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้มารับบริการ ส่วนในด้านที่เหลือจาก ตารางที่ 4.35 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.35

สมมติฐานที่ 4 อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.36

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทुकม | | มาตาคพุด | |
|---|---------|--------------|----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ | 0.078 | ยอมรับ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 0.022 | ปฏิเสธ H_0 | 0.008 | ปฏิเสธ H_0 |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 0.095 | ยอมรับ H_0 | 0.963 | ยอมรับ H_0 |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.165 | ยอมรับ H_0 |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 0.951 | ยอมรับ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.750 | ยอมรับ H_0 | 0.059 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 0.004 | ปฏิเสธ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 0.177 | ยอมรับ H_0 | 0.023 | ปฏิเสธ H_0 |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 0.511 | ยอมรับ H_0 | 0.060 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 0.891 | ยอมรับ H_0 | 0.017 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 0.354 | ยอมรับ H_0 | 0.339 | ยอมรับ H_0 |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | 0.170 | ยอมรับ H_0 | 0.917 | ยอมรับ H_0 |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 0.775 | ยอมรับ H_0 | 0.117 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | 0.008 | ปฏิเสธ H_0 | 0.010 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 0.582 | ยอมรับ H_0 | 0.144 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 0.495 | ยอมรับ H_0 | 0.744 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.432 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.826 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่นี่ไม่ต้องรอคิวนาน | 0.613 | ยอมรับ H_0 | 0.037 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 0.331 | ยอมรับ H_0 | 0.758 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 0.782 | ยอมรับ H_0 | 0.672 | ยอมรับ H_0 |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 0.513 | ยอมรับ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร | 0.367 | ยอมรับ H_0 | 0.852 | ยอมรับ H_0 |

จากตารางที่ 4.36 วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าที่ได้จากตารางจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีเครื่องคิดเลขให้บริการธนาคาร มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีเครื่องคิดเลขให้บริการธนาคาร มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.36 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.36 เช่น ด้านกระบวนการให้บริการมีค่ายอมรับตามสมมติฐาน เป็นต้น

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางตาพูดเมืองใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน และได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน และได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.36 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่า

มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของ ตารางที่ 4.36

สมมติฐานที่ 5 รายได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน
 H_0 : รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
 H_1 : รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.37

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มบตาพุด | |
|---|----------|--------------|---------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ | 0.989 | ยอมรับ H_0 | 1.000 | ยอมรับ H_0 |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 1.000 | ยอมรับ H_0 | 0.999 | ยอมรับ H_0 |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.075 | ยอมรับ H_0 |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0.641 | ยอมรับ H_0 | 0.390 | ยอมรับ H_0 |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 0.065 | ยอมรับ H_0 | 0.158 | ยอมรับ H_0 |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.996 | ยอมรับ H_0 | 1.000 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 0.952 | ยอมรับ H_0 | 0.438 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 0.126 | ยอมรับ H_0 | 0.957 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 0.374 | ยอมรับ H_0 | 1.000 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 0.952 | ยอมรับ H_0 | 0.184 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 0.385 | ยอมรับ H_0 | 0.821 | ยอมรับ H_0 |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | 0.567 | ยอมรับ H_0 | 1.000 | ยอมรับ H_0 |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 1.000 | ยอมรับ H_0 | 0.967 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | 1.000 | ยอมรับ H_0 | 0.105 | ยอมรับ H_0 |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 0.949 | ยอมรับ H_0 | 0.328 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 0.962 | ยอมรับ H_0 | 0.093 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 0.480 | ยอมรับ H_0 | 0.029 | ปฏิเสธ H_0 |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | 1.000 | ยอมรับ H_0 | 0.853 | ยอมรับ H_0 |

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาบตาพุด | |
|---|----------|--------------|----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน | 0.007 | ปฏิเสธ H_0 | 0.943 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 0.559 | ยอมรับ H_0 | 0.669 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 0.464 | ยอมรับ H_0 | 0.813 | ยอมรับ H_0 |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 0.922 | ยอมรับ H_0 | 0.959 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีแผนพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร | 0.954 | ยอมรับ H_0 | 0.503 | ยอมรับ H_0 |

จากตารางที่ 4.37 วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าที่ได้จากตารางจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม ด้านกระบวนการให้บริการเรื่องของเวลาใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนานพบว่า ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่ารายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการเรื่องของเวลาใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.37 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.37

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุดเมืองใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่ารายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.37 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.37 เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

สมมติฐานที่ 6 ความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.38

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาบตาพุด | |
|---|----------|--------------|----------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.002 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | 0.117 | ยอมรับ H_0 | 0.021 | ปฏิเสธ H_0 |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | 0.245 | ยอมรับ H_0 | 0.302 | ยอมรับ H_0 |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0.206 | ยอมรับ H_0 | 0.222 | ยอมรับ H_0 |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | 0.734 | ยอมรับ H_0 | 0.137 | ยอมรับ H_0 |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.728 | ยอมรับ H_0 | 0.785 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | 0.870 | ยอมรับ H_0 | 0.124 | ยอมรับ H_0 |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | 0.265 | ยอมรับ H_0 | 0.650 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | 0.033 | ปฏิเสธ H_0 | 0.950 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 0.110 | ยอมรับ H_0 | 0.051 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | 0.296 | ยอมรับ H_0 | 0.656 | ยอมรับ H_0 |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | 0.045 | ปฏิเสธ H_0 | 0.920 | ยอมรับ H_0 |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | 0.959 | ยอมรับ H_0 | 0.358 | ยอมรับ H_0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | 0.004 | ปฏิเสธ H_0 | 0.253 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | 0.103 | ยอมรับ H_0 | 0.253 | ยอมรับ H_0 |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | 0.478 | ยอมรับ H_0 | 0.407 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | 0.910 | ยอมรับ H_0 | 0.326 | ยอมรับ H_0 |

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน

| ปัจจัยด้านต่าง ๆ | จันทอุดม | | มาคาพุด | |
|---|----------|--------------|---------|--------------|
| | P-Value | สรุปผลวิจัย | P-Value | สรุปผลวิจัย |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.001 | ปฏิเสธ H_0 |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | 0.017 | ปฏิเสธ H_0 | 0.547 | ยอมรับ H_0 |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 0.000 | ปฏิเสธ H_0 | 0.802 | ยอมรับ H_0 |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | 0.001 | ปฏิเสธ H_0 | 0.847 | ยอมรับ H_0 |
| 5. มีแผนพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร | 0.760 | ยอมรับ H_0 | 0.994 | ยอมรับ H_0 |

จากตารางที่ 4.38 วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าที่ได้จากตารางจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องเวลาใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน บริการที่ได้รับมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าความถี่ของการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการในเรื่องที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องเวลาใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน บริการที่ได้รับมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ ส่วนในด้านที่เหลือจากตารางที่ 4.38 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05)

นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าความถี่ของการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของตารางที่ 4.38

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบดาพูดเมืองใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน สิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน พบว่าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือปฏิเสธตามสมมติฐานหมายความว่าความถี่ของการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน สิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องบริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการที่นี้ไม่ต้องรอคิวนาน ส่วนในด้านที่เหลือจาก ตารางที่ 4.38 ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้จากตารางมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) นั่นคือยอมรับตามสมมติฐานหมายความว่าความถี่ของการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่นๆของ ตารางที่ 4.38

ผลวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคาร

ผู้ให้บริการตอบปัญหาปลายเปิดสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๆ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแยกเป็นด้านได้ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะคือต้องการผู้ให้บริการที่มากขึ้นกว่าเดิมในเวลาที่ผู้รับบริการมาก มีผู้ให้คำแนะนำด้วยความมีไมตรีจิต น้ำเสียงไพเราะ มีอัธยาศัยดี
- ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะคือต้องการที่จอดรถที่กว้างขวางมากขึ้น
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับข้อเสนอแนะคือต้องการให้ทางธนาคารจัดน้ำดื่มไว้บริการ ต้องการเครื่องคิดเลขในธนาคารเพื่อสะดวกต่อการคำนวณ และต้องการที่นั่งพักมากขึ้น
- ด้านกระบวนการให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะคือต้องการให้ทางธนาคารได้มีการจัดบัตรคิวในการรอรับบริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการประเมินการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการประเมินการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการประเมินการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามอบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ใน ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยประเมินให้การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ด้านอาคารสถานที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ที่ปานกลาง

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเกณฑ์ที่ดี 2 อันดับแรกในเรื่อง สาขาจันทอุดม

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน
- เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม

สาขามอบตาพุดเมืองใหม่

- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน

2. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

สาขาจันทอุดม

- บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด
- ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม

สาขามอบตาพุดเมืองใหม่

- บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด
- ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สาขาจันทอุดม

- บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา
- ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน

สาขามอบตาพุดเมืองใหม่

- บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา
- ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน

4. ด้านกระบวนการให้บริการ

สาขาจันทอุดม

- บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน
- มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร

สาขามอบตาพุดเมืองใหม่

- บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน
- เวลาใช้บริการที่นี่ไม่ต้องรอคิวนาน

5. ความคิดเห็นในด้านอื่น ๆ

สาขาจันทอุดม

- มีเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ไม่เพียงพอกับความต้องการ

สาขามอบตาพุดเมืองใหม่

- มีเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ไม่เพียงพอกับความต้องการ

6. การทดสอบสมมติฐานและความสัมพันธ์

สาขาจิตตุดม

- เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- อาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- รายได้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

สาขามอบตาพูดเมืองใหม่

- เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- อาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- รายได้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
- ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

5.2 การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจิตตุดม และสาขามอบตาพูดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ อภิปรายได้ว่า การให้บริการของธนาคารทั้ง 2 สาขา โดยเท่าเทียมกันไม่แยกว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง อายุมากหรืออายุน้อย แม้กระทั่งจะมีความคุ้นเคยในการติดต่อขอใช้บริการกับธนาคารบ่อยครั้งหรือนานครั้ง ทั้งนี้อาจเนื่องจากทุกคนมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับที่ใกล้เคียง และทางธนาคารได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทุก ๆ ด้านที่ยังประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าโดยตลอด เช่น มีหลากหลายทางเลือกในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการทำให้ผู้ใช้บริการง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไกลและประหยัดค่าใช้จ่าย โดย

สามารถใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านหลากหลายช่องทางที่ทางธนาคารได้เตรียมไว้ ได้แก่ บริการชำระเงินผ่านสาขาของธนาคาร บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ บริการชำระเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม บริการชำระเงินผ่านเคแบงก์ออนไลน์ อีกทั้งยังใช้ระบบไอทีมาพัฒนาให้เกิดความหลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็มเพื่อสอบถามยอดบัญชีเบิกถอนเงินสด โอนเงินทั้งภายในและระหว่างธนาคาร ชำระค่าสินค้าและบริการ เดบิตเงินค่าโทรศัพท์มือถือพร้อมใช้ โดยมุ่งที่จะพัฒนาการบริการและการจัดการเพื่อก้าวไปสู่ความมั่นคงด้วยคุณภาพด้านบริการและประสิทธิภาพการทำงาน อภิปรายได้ว่าผู้ที่มีความรอบรู้ในแหล่งบริการมากมีโอกาสนในการตัดสินใจเลือกใช้แหล่งบริการที่ดีที่สุดสำหรับตนได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า อีกทั้งผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมต้องการที่จะได้รับแต่สิ่งที่ดีที่สุด ๆ ทั้งการบริการ การต้อนรับ การทักทาย หรือพูดคุยตามสมควร ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาทำให้ประชาชนมีโลกทัศน์ที่กว้างไกล ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างทั้งด้านการพูดจา ไม่กล้าที่จะแสดงออก จึงไม่ค่อยสนใจในเรื่องของการให้บริการหรือด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานของธนาคารมากนัก ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับจึงทำให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันบ้าง และในภาพรวมในแต่ละด้าน ผู้รับบริการของธนาคารมีอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารที่ต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีทัศนคติต่อการให้บริการในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกดีมากกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพค้าขาย อาชีพพนักงานบริษัท / รับจ้าง อภิปรายได้ว่ามีรายได้มากอาจทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความคาดหวังสูง เป็นอาชีพที่ต้องติดต่อกับธนาคารอยู่เสมอ เช่น ระบบเงินเดินผ่านธนาคารทำให้มีสิทธิในการกู้ยืมหรือมีการทำบัตรเครดิต ทำให้อาชีพดังกล่าวต้องมีความผูกพันกับธนาคาร จึงทำให้มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าอาชีพอื่น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาทั้ง 2 สาขาโดยรวมนี้นี้

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมการให้บริการของธนาคารทั้ง 2 สาขาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอใช้ แต่ก็ได้พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการบ้าง คือ

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะ คือต้องการผู้ให้บริการที่มากขึ้นกว่าเดิมในเวลาที่ผู้รับบริการมาก มีผู้ให้คำแนะนำด้วยความมีไมตรีจิต น้ำเสียงไพเราะ มีอัธยาศัยดี

- ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะ คือต้องการที่จอดรถที่กว้างขวางมากขึ้น

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับข้อเสนอแนะ คือต้องการให้ทางธนาคารจัดน้ำดื่มไว้บริการ ต้องการเครื่องคิดเลขในธนาคารเพื่อสะดวกต่อการคำนวณและต้องการที่นั่งพักในธนาคารมากขึ้น

- ด้านกระบวนการให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะ คือต้องการให้ทางธนาคารได้มีการจัดบัตรคิวในการรอรับบริการ

ดังนั้น มีข้อเสนอแนะว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นทั้ง 2 สาขา เรื่องการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกระบวนการให้บริการให้มากขึ้น โดยต้องปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการกับผู้มารับบริการ
2. ควรจัดให้มีเครื่องคิดเลขประจำไว้ให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก
3. ควรจัดให้มีที่นั่งพักรอรับบริการเพิ่มขึ้น
4. ควรจัดให้มีบัตรคิวในการรอรับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กุลธน ธนาพงศธร. (2532). “ประโยชน์และบริการ,” ใน เอกสารการสอนวิชาบริหารงานบุคคล.
หน่วยที่ 8 – 15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรกฤษณ์ เกิดภู. (2541). ทัศนคติต่อการใช้บริการเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (สาขา
การจัดการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์. (2540). ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาย่อยในท่าบ่อ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. (2542). ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสี่แยกวงหิน. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาวิชาการบริหารองค์การ). สมุทรปราการ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). “อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์,” ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. หน่วยที่ 8 -15 . นนทบุรี : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พีระพงษ์ เจียรตระกูล. (2538). ความพึงพอใจของพนักงานในงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
: กรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 เขต 4. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาการจัดการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- ยิ่งศักดิ์ เลชะวนิชย์. (2540). การศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านเงินสดของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขา
บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ลิขิต วีระเวทิน. (2535). สังคมการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- วเรช จันทรส. (กันยายน-ธันวาคม 2442). “การปฏิรูปวัฒนธรรมและค่านิยมในการให้บริการ,”
วารสารสมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย. 9 (1) : 28-29.
- ศิริพันธ์พร มงคลอิตตะสาร. (2543). พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขา
นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์บัณฑิต (สาขาพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Barnard, C.I. (1938). The Functions of the Executive. Massachusetts : Harvard University Press.

Stufflebeam, D.L. (1983). The Cipp Model for Program Evaluation in George F. Madaus, michea, Scriven and L. Stufflebeam (eds.), op.eit., 117.

Simon, H.A. (1960). Administrative Behavior. New York : The Mcmillan Company.





ภาพผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา
สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ กรุณาตอบคำถามด้วยตัวท่านเอง และไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม
2. คำถามทุกข้อไม่ใช่แบบทดสอบความรู้ ผู้ตอบจึงไม่จำเป็นต้องตอบให้ถูกต้องตามหลักวิชา กรุณาตอบให้ตรงตามความเป็นจริง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ตอบ
3. ผู้วิจัยจะถือว่าคำตอบหรือข้อมูลจากผู้ตอบทั้งหมดเป็นความลับ
4. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 การประเมินการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะพิจารณากำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม และสาขามาบตาพุดเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2548

แบบสอบถามการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาจันทอุดม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงความเป็นจริงหรือถูกต้องสำหรับตัวท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20-25 ปี 3. 30-35 ปี
 2. 26-30 ปี 4. 36 ปี ขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา 1. มัธยมปลายหรือต่ำกว่า 3.ปริญญาตรี
 2. อนุปริญญา / ปวส. 4. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 4. เกษตรกรรม
 2. ค้าขาย 5. อื่น ๆ
3. รับจ้าง / พนักงานบริษัท
5. คุณมีรายได้ต่อเดือนประมาณ : บาท
6. คุณใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
 ประมาณ : ครั้ง / เดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านในการรับบริการจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา จันทอุดม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|----|---------|------|---------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | | | | | |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | | | | | |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | | | | | |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | | | | | |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | | | | | |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | | | | | |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | | | | | |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | | | | | |

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|----|---------|------|---------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. เวลาใช้บริการที่ไม่ต้องรอคิวนาน | | | | | |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | | | | | |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | | | | | |
| 5. มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร | | | | | |

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแสดงความคิดเห็นทั่วไปในการใช้บริการกับธนาคาร

1. เหตุผลที่ท่านได้เลือกใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทอุดม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

.....

.....

.....

.....

2. เมื่อมาธนาคารนี้ ท่านใช้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

3. นอกจากธนาคารนี้แล้ว ท่านได้เป็นลูกค้าธนาคารใดบ้าง (เลือกตอบทำเครื่องหมาย✓ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ธนาคารอื่น | <input type="checkbox"/> ธ. TMB Bank | <input type="checkbox"/> ธ. กรุงไทย |
| <input type="checkbox"/> ธ. กรุงเทพ | <input type="checkbox"/> ธ. นครหลวงไทย | <input type="checkbox"/> ธ. เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> ธ. ไทยธนาคาร | <input type="checkbox"/> ธ. ออมสิน | <input type="checkbox"/> ธ. กรุงศรีอยุธยา |
| <input type="checkbox"/> ธ. ไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ธ. UOB | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

4. ถ้าท่านเคยใช้บริการธนาคารอื่น ๆ ที่ระบุในข้อ 3 ท่านได้มีการใช้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการให้ธนาคารได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขามอบตาพูด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน ให้ตรงความเป็นจริงหรือถูกต้องสำหรับตัวท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20-25 ปี 3. 30-35 ปี
 2. 26-30 ปี 4. 36 ปี ขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา 1. มัธยมปลายหรือต่ำกว่า 3.ปริญญาตรี
 2. อนุปริญญา/ ปวส. 4. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 4. เกษตรกรรม
 2. ค้าขาย 5. อื่น ๆ
3. รับจ้าง / พนักงานบริษัท
5. คุณมีรายได้ต่อเดือนประมาณ : บาท
6. คุณใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพูด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
 ประมาณ : ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านในการรับบริการจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|----|---------|------|---------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. ภายในธนาคารมีบริเวณกว้างขวาง | | | | | |
| 2. บริเวณภายในธนาคารมีความสะอาด | | | | | |
| 3. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 5. มีการตกแต่งจัดพื้นที่ภายในได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน | | | | | |
| 7. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. บริเวณธนาคารมีเครื่อง ATM พร้อมให้บริการตลอดเวลา | | | | | |
| 2. ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปฝาก-ถอน-โอนเงิน | | | | | |
| 3. มีแบบตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มครบทุกประเภท | | | | | |
| 4. มีเครื่องคิดเลขให้บริการในธนาคาร | | | | | |
| 5. มีการจัดบริการหนังสือ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ | | | | | |

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|----|---------|------|---------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1. เวลาใช้บริการที่ไม่ต้องรอคิวนาน | | | | | |
| 2. บริการที่ได้รับมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ | | | | | |
| 4. ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ | | | | | |
| 5. มีแผ่นพับหรือสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร | | | | | |

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแสดงความคิดเห็นทั่วไปในการใช้บริการกับธนาคาร

1. เหตุผลที่ท่านได้เลือกใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

.....

.....

.....

2. เมื่อมาธนาคารนี้ ท่านใช้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

3. นอกจากธนาคารนี้แล้ว ท่านได้เป็นลูกค้าธนาคารใดบ้าง (เลือกตอบทำเครื่องหมาย✓ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ธนาคารอื่น | <input type="checkbox"/> ธ. TMB Bank | <input type="checkbox"/> ธ. กรุงไทย |
| <input type="checkbox"/> ธ. กรุงเทพ | <input type="checkbox"/> ธ. นครหลวงไทย | <input type="checkbox"/> ธ. เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> ธ. ไทยธนาคาร | <input type="checkbox"/> ธ. ออมสิน | <input type="checkbox"/> ธ. กรุงศรีอยุธยา |
| <input type="checkbox"/> ธ. ไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ธ. UOB | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

4. ถ้าท่านเคยใช้บริการธนาคารอื่น ๆ ที่ระบุในข้อ 3 ท่านได้มีการใช้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการให้ธนาคารได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....



ประวัติของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวอิทธิญา ชาญด้วยกิจ

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 28 พฤศจิกายน 2519

ที่อยู่ปัจจุบัน 126 ตำบลทางเกวียน อำเภอเกล่ง จังหวัดระยอง

ประวัติการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการจัดการ)
สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี (2547)
เข้าศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2549)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2540 – 2542 Purchasing - Bangkok Glass Co., Ltd.

พ.ศ. 2547 – 2548 Administrative - Parker Hannifin (Thailand) Co., Ltd.

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน

พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน Purchasing
Electrolux Thailand Co., Ltd.
126 ตำบลทางเกวียน อำเภอเกล่ง จังหวัดระยอง