



ความพึงพอใจของลูกจ้างเมื่อการสอบไล่ประจำปีของธนาคารออมสิน จำกัด
(มหาชน) สาขาอยุธยา อำเภอเมือง จังหวัดอยุธยา

วันพุธ ที่ ๑๕

ประธานพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการสหภาพแรงงานออมสิน จำกัด

สภาวิชาชีพสหภาพการปกครอง

สมาคมสหวิชาชีพ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

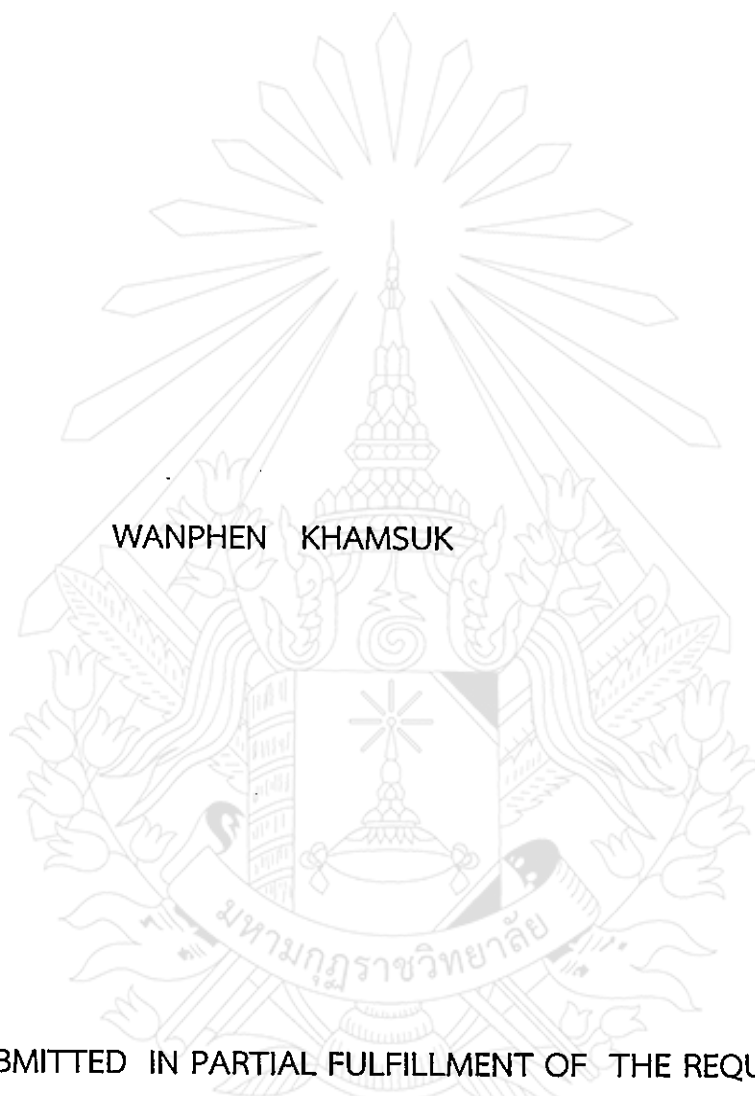
พุทธศักราช ๒๕๕๐

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2556

CUSTOMER S' SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF THANACHAT
(PUBLIC COMPANY) LIMITED, YASOTHON BRANCH,
MUEANG DISTRICT, YASOTHON PROVINCE



WANPHEN KHAMSUK

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2556 (2013)

Thematic Title : Customer's Satisfaction towards Services of Thanachart Bank
(Public Company) Limited, Yasothon Branch, Mueang District,
Yasothon Province

Student's Name : Wanphen Khamsuk

Department : Government


Advisor : Associate Professor Udom Piriyaing

Co- Advisor : Dr.Chanathip Boonmun

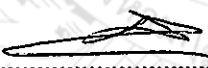
Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.


..... Acting Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nanavudho, Asst.Prof.Dr.)


Thematic Committee


..... Chairman
(Assistant Professor (Emeritus) Dr.Sukit Chaimusik)


..... Advisor
(Associate Professor Udom Piriyaing)


..... Co- Advisor
(Dr.Chanathip Boonmun)


..... Member
(Associate Professor Sornchai Taomitr)


..... Member
(Dr.Suwat Jitjun)

อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ
อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ลูกค้าของธนาคารได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ลำดับ
ตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มพนักงาน
มากขึ้นเพื่อรองรับการบริการในช่วงสิ้นเดือน และควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง เพื่อความ
สะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ



Thematic Title : Customer 's Satisfaction Towards Services of Thanachart Bank (Public Company) Limited, Yasothon Branch, Mueang District, Yasothon Province

Student's Name : Wanphen Khamsuk

Department : Government

Advisor : Assoc. Prof. Udom Piriyaasing

Co- Advisor : Dr. Chanathip Boonmun

ABSTRACT

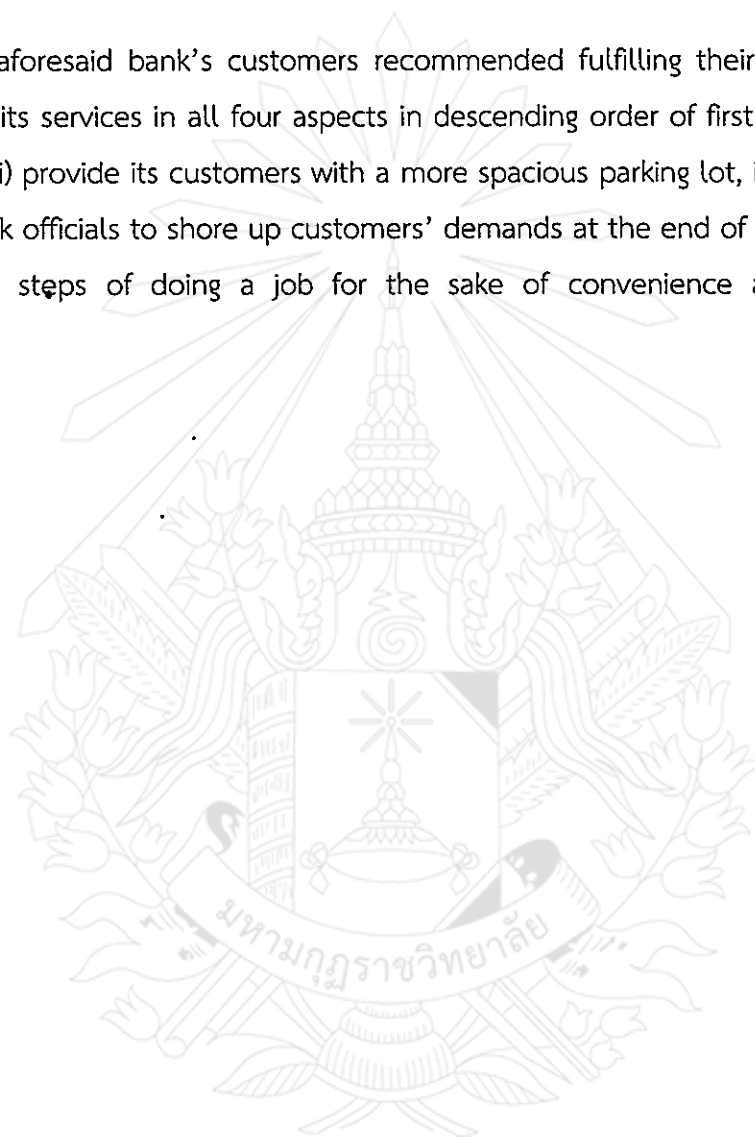
The objectives of this research were: 1) to gauge customers' satisfaction with Thanachart Bank Public Limited's services at Yasothon branch in Yasothon province's Muang district, 2) compare their satisfaction with its services at the preceding branch, resting upon variables of their genders, ages, educational levels, careers and incomes and 3) study their suggestions on offering its services. The sampling group employed for the research comprised 364 customers coming into contact with the branch. The instrument for conducting the research was questionnaires. The statistics utilized for the research encompassed: frequency, percentage, mean, standard deviation, and referential statistics of t-test and F-test (One-way ANOVA). In case statistically significant differences had been found, a single pair difference of means would have been tested with the method of LSD (Least Significant Difference).

The research's results indicated the following findings.

1) Customers' satisfaction with Thanachart Bank (Plc.)'s services at Yasothon branch in Yasothon's Muang district was rated at 'high' scales in all four aspects. With a single aspect into account, all these aspects placed in descending order of means included: 1) customers' security, 2) bank officials' services 3) the service venue and 4) timely duration of rendering services respectively.

2) The comparative results showed that variables of customers' genders, educational levels and careers indicated the same satisfaction with its services, rejecting the reformulated hypotheses; whereas variables of their ages and careers manifested different satisfaction with its services, with the statistical significance at 0.05.

3) The aforesaid bank's customers recommended fulfilling their satisfaction with rendering its services in all four aspects in descending order of first frequencies that it should: i) provide its customers with a more spacious parking lot, ii) increase a number of bank officials to shore up customers' demands at the end of each month and iii) lessen steps of doing a job for the sake of convenience and rapidity respectively.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร และพระปรีดิธีรวงศ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ซึ่งให้โอกาสผู้วิจัย ทำงานสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำงานสารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร.รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานคณะกรรมการ พร้อมด้วยคณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการสอบคุณภาพการวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำและชี้แจงการจัดทำสารนิพนธ์ ให้กระชับขึ้นในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.ชนาธิป บุญมั่น อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงงานสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์พิเชฐ ศรีหาล้า อาจารย์ประจำวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร อาจารย์ว่าที่ร้อยตรี พิชิต กัลยาวรรณ ปลัดเทศบาลตำบลคำเตย นางสาวจิราพร มูลสาร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ให้คำแนะนำปรับปรุงเนื้อหาสาระ เพื่อให้สารนิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านผู้จัดการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธธร ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลท้องถิ่น ทำให้ได้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา

ขอขอบพระคุณ บิดาและมารดา ผู้ให้กำเนิดชีวิตและเลี้ยงดูผู้วิจัย และเป็นกำลังใจที่สำคัญทั้งสองท่านที่ให้ความอุปถัมภ์ด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันใดพึงเกิดจากงานสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออนอบน้อมถวายเป็นพุทธบูชาแด่คุณพระศรีรัตนตรัย พระคุณมารดา บิดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชา ส่งผลให้ผู้วิจัยเป็นคนมีคุณธรรมดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างสมภาคภูมิ

วันเพ็ญ คำสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับธนาคารและการบริหารงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	30
2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	34
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	45

	๗
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	46
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	49
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
5.1 สรุปผลการวิจัย	98
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	100
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	109
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	118
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	120
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	124
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	126
ภาคผนวก จ ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	134
ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงค่าจำแนกและค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม	138
ประวัติผู้วิจัย	141

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	53
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ	55
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	55
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้าน	56
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ	57
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	58
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ	60
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	61

ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 4.18	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.20	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4	

	ด้าน จำแนก ตามอายุ	66
ตารางที่ 4.23	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระหว่างอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD	67
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอายุ	69
ตารางที่ 4.27	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอายุ	69
ตารางที่ 4.28	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระหว่างอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD	70
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอายุ	71
ตารางที่ 4.30	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอายุ	71
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ	72
ตารางที่ 4.32	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ	72

ตารางที่ 4.33	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มา ใช้บริการระหว่างอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD	73
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.35	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
ตารางที่ 4.37	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคาร สถานที่การ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.39	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการ บริการของ เจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.40	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ธนาคาร ระหว่างระดับการศึกษา เป็นรายคู่	77
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 4.42	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลา การให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	78

ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	79
ตารางที่ 4.44	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความ ปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	79
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	80
ตารางที่ 4.46	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	80
ตารางที่ 4.47	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระหว่างอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD	81
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	82
ตารางที่ 4.49	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคาร สถานที่การให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	82
ตารางที่ 4.50	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การ ให้บริการระหว่างอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD	83
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอาชีพ	84
ตารางที่ 4.52	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอาชีพ	84

ตารางที่ 4.53	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารระหว่างอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD	85
ตารางที่ 4.54	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	86
ตารางที่ 4.55	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	86
ตารางที่ 4.56	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	87
ตารางที่ 4.57	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร . ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	87
ตารางที่ 4.58	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้	88
ตารางที่ 4.59	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร โดยรวมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามรายได้	88
ตารางที่ 4.60	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามรายได้	89
ตารางที่ 4.61	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามรายได้	89
ตารางที่ 4.62	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามรายได้	90

ตารางที่ 4.63	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามรายได้	90
ตารางที่ 4.64	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามรายได้	91
ตารางที่ 4.65	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามรายได้	91
ตารางที่ 4.66	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการระหว่างรายได้ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD	92
ตารางที่ 4.67	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้	93
ตารางที่ 4.68	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการจำแนกตามรายได้	93
ตารางที่ 4.69	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ	94
ตารางที่ 4.70	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	95
ตารางที่ 4.71	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ	95
ตารางที่ 4.72	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ	96

สารบัญญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงการสรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 ธุรกิจธนาคารได้เริ่มนำเอาวิธีการดำเนินงานบางอย่างเข้ามาดำเนินงาน จนถือได้ว่าเป็นการกำเนิดของเทคนิคการธนาคารที่สมบูรณ์ในเวลาต่อมา ได้แก่ การรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ การใช้เช็คส่งจ่ายเงิน การออกตั๋วแลกเงินที่โอนกรรมสิทธิ์ได้ การออกบัตรธนาคารที่เรียกว่า แบงก์ หรือ ธนบัตรในปัจจุบัน การรับซื้อตัวเงินทางการค้า เป็นต้น ด้วยเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจดังกล่าว ประกอบเข้ากับระบบเศรษฐกิจแบบเปิด หรือเศรษฐกิจแบบทุนนิยม ซึ่งทำให้ธนาคารมีอิสระในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ ในกรอบของกฎหมายและระเบียบประเพณีของนายธนาคารที่ดีที่พึงปฏิบัติ จึงทำให้ธนาคารเข้ามามีฐานะเป็นตัวกลางและเป็นแหล่งเงินทุนระยะสั้นที่สำคัญ การพัฒนาเทคนิคการธนาคารของประเทศอังกฤษ ซึ่งได้ผลดีมีระเบียบการปฏิบัติและการควบคุมก็ได้กลายเป็นแบบฉบับการดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน¹

ธนาคารเป็นสถาบันการเงิน ซึ่งทำหน้าที่ระดมเงินจากประชาชนทั่วไปและจัดสรรเงินให้กู้ยืมในภาคเศรษฐกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลหรือเอกชน ธนาคารเปรียบเสมือนเส้นโลหิตใหญ่ที่ส่งเลือดไปหล่อเลี้ยงระบบเศรษฐกิจให้เจริญเติบโต ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศต้องอาศัยการลงทุน ธนาคารจึงมีกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินการลงทุนของประเทศหลักการของธนาคารที่ดีจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ออมทรัพย์ที่นำเงินฝากให้ได้รับความ มั่นคงปลอดภัยในเงินที่ฝากไว้ให้ได้มากที่สุด ในขณะที่ตัวธนาคารก็ต้องมีวัตถุประสงค์ ที่จะแสวงหากำไรให้ได้มากที่สุด โดยการนำเงินที่มีผู้มาฝากออกให้กู้หรือนำมาลงทุนในธุรกรรมต่างๆ นอกจากธนาคารจะสร้างความเชื่อมั่นเพื่อจูงใจผู้ฝากเงินแล้ว ธนาคารจะต้องนำรูปแบบ วิธีการในการให้บริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอันถือว่าเป็นมาตรการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน

¹ ประวัติและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์, (2553), สืบค้น 11 ตุลาคม 2556, เข้าถึงได้จาก, from <http://www.econ.neu.ac.th/www/chapter/lesson08/detail>,

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวง ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้น ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547 และได้เปิดให้บริการด้านการเงินทุกรูปแบบ โดยมีธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจหลัก

จากสภาพดังกล่าวจึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัย ต้องการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) และศึกษาถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดปัญหา หาวิธีแก้ไขปัญหาในด้านบริการ การพัฒนาการบริการที่ดีกับลูกค้าผู้มารับบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน)และยังมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆของธนาคาร ให้เป็นที่รู้จักของประชาชนได้อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยค้นคว้าซึ่งเป็นพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) แผนกสินเชื่อ สาขา ยโสธร มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการ ให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีศักยภาพในการแข่งขันเพื่อ การเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำต่อไป รวมทั้งข้อเสนอหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา การ ประกอบอาชีพและรายได้แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ลูกค้าที่มาติดต่อธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ ตามทะเบียนสถิติผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 จำนวนทั้งหมด 3,996 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ จำแนกได้เป็น 4 ด้านคือ 1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ, 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร, 3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ, 4) ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์

1.5.4 ได้นำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการ ยินดี พอใจ หรือมีความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

ประชาชน หมายถึง ลูกค้าที่มารับบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

การให้บริการ หมายถึง ลักษณะรูปแบบและวิธีการที่ธนาคารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

ตัวแปรตาม หมายถึง ตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงไปตามตัวแปรต้นโดยการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ผู้มารับบริการประกอบด้วยบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร 3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4) ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ที่ธนาคารได้จัดไว้บริการต้อนรับลูกค้าได้แก่ ป้ายชื่อธนาคาร สถานที่จอดยานพาหนะ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ประเภทการบริการ จำนวนช่องการให้บริการแต่ละประเภท การจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้า แสงสว่างเพียงพอ และอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศพอดี

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร หมายถึง กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทาย ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกการให้บริการด้านคุณภาพอ่อนโยน ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการทุกระดับชั้น

3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วต่อการให้บริการลูกค้า ระยะเวลาต่อรายการ ต่อเรื่องที่มาติดต่อ มีความถูกต้อง แม่นยำ

4) ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ หมายถึง การมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ระบบกล้องวงจรปิดทางเข้า - ออก ลานจอดรถและบริเวณช่องการให้บริการ ระบบสัญญาณเตือนภัยต่างๆ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพและรายได้

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 1 เพศ คือ 1) เพศชาย, และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 ช่วงอายุ คือ 1) 15 – 28 ปี 2) 29 – 39 ปี 3) 40 – 50 ปี 4) 51 – 60 ปี และ 5) 61 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับการศึกษา คือ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และ 4)ปริญญาตรี ขึ้นไป

การประกอบอาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 อาชีพ คือ 1) ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย 2) พ่อบ้านหรือแม่บ้าน 3) รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 4) ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ และ 5) นักเรียนหรือนักศึกษา

รายได้ หมายถึง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001 – 15,000 บาท 3) 15,001 – 30,000 บาทและ 4) 30,001 บาทขึ้นไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ มีรายละเอียดประกอบด้วยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยมุ่งจะกล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ, ลักษณะของความพึงพอใจ, ทฤษฎีจิตวิทยาแรงจูงใจ, ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจระดับความพึงพอใจและวัดความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ชาญชัย ราชโคตร ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ” และได้เสนอแนวคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory) คือความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค และตรงเวลา อย่างเพียงพอ ต่อเนื่องและอย่างก้าวหน้า¹

¹ชาญชัย ราชโคตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2544, หน้า 19.

พิน คงพล ได้สรุปว่า ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ “ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ”²

บุญเรือง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า “ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป และกล่าวถึงความพึงพอใจหลักการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและระดับความพึงพอใจจากการพบปะความสอดคล้องกับปัญหาหรือไม่ส่งผลที่ดีสร้างความภูมิใจเพียงใด เป็นต้น”³

สุรชัย รัชตประทาน กล่าวว่า “ เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ”⁴

ชมพูนุช กาศสกุล กล่าวว่า “ เป็นความรู้สึกและทัศนคติ ของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ”⁵

จิระศักดิ์ เสงยวิจิตร กล่าวว่า “ ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับ การรับรู้ต่อการปฏิบัติของผลิตภัณฑ์ (Product’ Perceived Performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของ

²พิน คงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณศศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ-สงขลา), 2529, หน้า 21.

³บุญเรือง ขจรศิลป์, สถิติวิจัย 1, (กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2538), หน้า 26.

⁴สุรชัย รัชตประทาน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 7.

⁵ชมพูนุช กาศสกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 7.

ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ ”⁶

จากความหมายดังกล่าวมาแล้วผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หากได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังด้วยดี จะมีความพึงพอใจ หากได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะไม่พึงพอใจ

2.1.2 ลักษณะของแนวคิดความพึงพอใจ

มิลเล็ท (Millet) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาพ (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน⁷

⁶ จีระศักดิ์ เงยวิจิตร, “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, หน้า 4.

⁷ ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์, “ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. ในภารกิจบริการสาธารณะที่ได้รับถ่ายโอนของ อบต. หนองกรด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา”, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสารคาม) , 2547, หน้า 22.

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ⁸

รุ่ง แก้วแดง ให้ทัศนะว่า “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า สามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมาย⁹”

สุรศักดิ์ นาถวิสัย ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง สถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่

⁸มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 20.

⁹รุ่ง แก้วแดง, รีเอ็นจีเนียริงระบบราชการไทย, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มติชน, 2540), หน้า 68.

ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้ บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้เฒ่าผู้แก่ที่รับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา¹⁰

ศิริพร ตันติพูลวินัย กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

- 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะ มีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
- 3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่ อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับอาคารแบบ อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ ของกระจุกตาช จดหมายของ ฉลากสินค้า เป็นต้น
- 5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน

¹⁰ สุรศักดิ์ นาถวิล, “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม), 2544. หน้า 10.

การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ¹¹

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการหมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งสามารถสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล โดยถ้าบุคคลนั้นได้รับความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อการกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการซ้ำอีกครั้งหนึ่ง

ปัญญา ภมรพล ได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า “ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ได้นั้น ความพึงพอใจในงานรับผิดชอบจะมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เมื่อสถานที่ใดที่บุคคลการมีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมจะต้องปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรการตามที่องค์การนั้นกำหนดไว้อย่างเต็มใจ ภาคภูมิใจ และมีความสุข ซึ่งส่งผลต่อองค์การในการพัฒนา สร้างสรรค์พัฒนาระบบงาน แนวทางแก้ปัญหาต่างๆ ตลอดจนนำไปปรับปรุง พัฒนาแก้ไขข้อบกพร่องในการบริการของไปรษณีย์ได้ยิ่งๆ ขึ้น”¹²

สุรศักดิ์ นาถวิทย์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

¹¹ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. พยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล, กระทรวงสาธารณสุข, 2538), หน้า 5.

¹²ปัญญา ภมรพล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, หน้า29.

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง สถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้ บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้ คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับใน วงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ ได้รับบริการคือคาดหวังในส่วนที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการ พบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่ง ที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิด ความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็น การยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Disdrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นความพึงพอใจหรือไม่ก็พอใจมากน้อยได้ ถ้าขอยืนยันเพียงเบน ไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็น การแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

2.1.3 ทฤษฎีจิตวิทยาแรงจูงใจ

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการและความต้องการของ มนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความ ต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการ ตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็น สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความ ต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ต่อไปมาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ เมื่อได้รับ การตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงใน ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยใน ชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกายความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรักความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถรวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization Need) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน¹³

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยยึดถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิตเมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปเพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป

¹³ เอกชัย กี่สุขพันธ์, การบริหารทักษะและการปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, 2538), หน้า 121.

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมและการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ ตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติการณ์ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่ วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนัก ถึงลูกค้าที่สำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่าง เต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสมบัติงานภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมายซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ พื่อใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามี ความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบินการใช้ เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อ องค์กรต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความ พื่อใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ บุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่ คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลง

ความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตามจกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้ที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.1.5 การวัดระดับความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง¹⁴

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของ มณีวรรณ ต้นไทย มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม เนื่องจากได้แบ่งด้านต่างๆ ที่มีความครอบคลุมในการวัดความพึงพอใจได้ชัดเจน

¹⁴ สาโรช ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2534, หน้า 39.

2.1.6 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

सारช ไชยสมบัติ กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกรีธา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีการให้บริการผู้วิจัยมุ่งจะกล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ลักษณะการให้บริการ หลักการให้บริการ ความสำคัญและองค์ประกอบของการให้บริการ คุณสมบัติและวิสัยทัศน์ของการให้บริการ ดังนี้

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

ล้วน สายยศ กล่าวว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้ โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการโดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก
- 2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
- 4) ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ¹⁵

สุริยะ วิริยสวัสดิ์ กล่าวว่า “การให้บริการ” หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ/ ใช้บริการ หรือลูกค้า ด้วยวิธีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ / ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของสถานที่ให้บริการนั้น ๆ โดยมีเป้าหมายและจุดประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด เกิดความประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด เพราะการบริการ¹⁶

วรุณพร บุญสมบัติ ได้ให้ ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า¹⁷

ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย กล่าวว่า การให้บริการว่า หมายถึง งานที่ต้องพร้อมจะบริการตลอดเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการและทำให้ดีที่สุด และต้องให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในความรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ รู้สึกประทับใจ บริการต้องยึดหลักความสม่ำเสมอ บริการต้องยึดหลักความรวดเร็ว¹⁸

¹⁵ ล้วน สายยศ, การวัดด้านจิตพิสัย, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543), หน้า 34.

¹⁶ สุริยะ วิริยสวัสดิ์, “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, หน้า 109.

¹⁷ วรุณพร บุญสมบัติ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตภาษีไทย”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2548, หน้า 17.

¹⁸ ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 13.

ภัทรวุฒิ อุตภีระ ได้กล่าวถึง แนวคิดบริการว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัตินี้ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้รับความสะดวกตามระเบียบขั้นตอน ไม่ควรทำให้ซับซ้อนมากเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือได้
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ และความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและสะอาด¹⁹

แนวความคิดการบริการที่ประสบความสำเร็จนั้นคุณลักษณะการให้บริการของพนักงานซึ่งเป็นผู้ให้บริการควรมีลักษณะภาพรวมในด้านดีทุกด้าน ทั้งทางกาย วาจา ใจ บุคลิกภาพดี มีจริยธรรม และมีความเข้าใจในด้านการให้บริการเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการซึ่งเป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดวางแบบแผนการ

¹⁹ภัทรวุฒิ อุตภีระ, “คุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, หน้า 10-20.

ดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ในการจัดการระบบบริการ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการตามทัศนะของท่านผู้รู้ พอสรุปได้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช ก่อวางถึง ทฤษฎีการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้²⁰

วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวว่าทฤษฎี การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญเสียหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
- 2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
- 3) การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ
- 4) ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรมหรือกระบวนการบริการ หรือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นและรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า²¹

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ กล่าวว่าทฤษฎีการบริการ เป็นการยากที่จะบอกว่าจะอะไรเป็นสินค้าหรือเป็นบริการอย่างแท้จริง มีลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของบริการไม่ว่าจะเป็นบริการใด ดังนี้

- 1) จับต้องไม่ได้ (Intangible) บริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัสได้หรือเห็นได้เหมือนสินค้า

²⁰ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2545), หน้า 6.

²¹วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, อ้างแล้ว , หน้า 202.

2) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) บริการแยกไม่ได้ระหว่างการผลิตและการบริโภค สินค้าจะเริ่มต้นจากการผลิตนำไปสู่การขายและการบริโภคในที่สุด ในขณะที่บริการที่เริ่มต้นที่การขาย ต่อมาเป็นการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกัน

3) มีความแตกต่างกัน (Heterogeneity) มีศักยภาพที่จะแปรเปลี่ยนในการปฏิบัติการได้เจาะ ปัญหาของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งไม่สามารถกำจัดทิ้งได้สำหรับบริการไม่เหมือนกับสินค้าที่สามารถกำจัดได้

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ได้ ในบางเวลาและบริการไม่มีสินค้าคงคลัง²²

สรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยเกิดจากผู้ให้บริการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการในทันที และสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้นพฤติกรรมและกระบวนการในการให้บริการภาพพจน์ของบุคลากรที่ทำงาน อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่างมีผลต่อการให้บริการด้วย

2.2.3 ลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการผู้วิจัยมุ่งจะกล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ ลักษณะบริการที่ดี ลักษณะของการบริการทั่วไปและลักษณะการบริการขององค์กร คุณภาพการให้บริการ

1) ลักษณะของงานบริการ

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวถึง งานบริการมีลักษณะ 4 ประการ คือ

(1) งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร

(2) งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

(3) งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

(4) งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด²³

²² ยุพาวรรณ วรณวณิชย์, การจัดการการตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, 2548), หน้า 12.

²³ สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 173-174.

2) ลักษณะการให้บริการที่ดี

ลักษณะการให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้บริการต้องคำนึงถึงการบริการที่ดี
วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวว่า เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึง
คุณลักษณะของการให้บริการ ดังนี้

(1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การ
บริการจะประกอบด้วยส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้
ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้
รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไปจึงทำให้
เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน

(3) มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้
ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการใน
การให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคนๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการ
ไม่เหมือนกัน เป็นต้น

(4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทน
ได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการ
ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้

3) ลักษณะการให้บริการทั่วไป

ลักษณะการให้บริการทั่วไป มีดังนี้

(1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความ
ต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

(2) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ
ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

(3) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ
ในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใดก็ต้องตรงตาม
กำหนดนัด

4) ลักษณะการให้บริการขององค์กร

การดำเนินงานสำหรับองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึง
พอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ มีดังนี้

(1) ทำด้วยความเต็มใจ ถ้ามีความรักในด้านการบริการก็จะทำให้เกิดผลสำเร็จด้วยดี

(2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือให้ทันอกทันใจ การแสดงออกในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ

(3) ทำอย่างถูกต้อง การตอบสนองความพอใจให้แก่ผู้รับบริการต้องชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ เน้นความถูกต้องเป็นสำคัญ

(4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน ยึดถือความเสมอภาคและเป็นธรรมไม่มีใครเรียกร้องมีสิทธิพิเศษ และมีอภิสิทธิ์เหนือคนอื่น

(5) ทำให้เกิดความชื่นใจ คือการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข เกิดความปีติยินดีและเชื่อมั่น ศรัทธา แก่ผู้ให้บริการ

5) คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการ สรุปได้ว่า “คุณภาพการให้บริการ คือลักษณะต่าง ๆ มี 10 ประการ ดังนี้”

(1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา

(2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

(3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในงาน

(4) ความมีน้ำใจ (Credibility) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองมีวิจารณ์ญาณ

(5) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น

(6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

(7) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

(8) ความปลอดภัย (Security) บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

(9) การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดหวังได้ในบริการ

(10) การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว²⁴

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ มีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการความต้องการของผู้รับบริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันและมีลักษณะที่ต้องการการตอบสนองแบบทันทีทันใด และต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

²⁴ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541), หน้า 132.

2.2.4 หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการผู้วิจัยมุ่งจะกล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี หลักการที่สำคัญของการให้บริการ หลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จและหลักการให้บริการทั่วไป ดังนี้

1) หลักการให้การบริการที่ดี

ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับหลักการให้บริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี ดังนี้

(1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

(2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

(3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) โดยการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

(5) การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย²⁵

2) หลักการที่สำคัญของการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร กล่าวว่า หลักการของการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักการความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างไม่เห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

²⁵ ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น, อ้างแล้ว, หน้า 16.

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป²⁶

3) หลักการของการให้บริการที่ได้รับความสำเร็จ

เชิดชัย พิกุลชัย ได้กล่าวถึง หลักของการให้บริการที่ได้รับความสำเร็จ

(1) ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ

(2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

(3) ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ

(4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้ บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการและตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

(5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy light transfer) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

(6) การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

(7) ความเชื่อถือ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

(8) ความมั่นคง (Secutaly) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

(9) ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

(10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด²⁷

²⁶ กุลธน ธนาพงศธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535), หน้า 20-21.

²⁷ เชิดชัย พิกุลทอง, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของการบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 20.

4) หลักการให้การบริการทั่วไป

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวถึงหลักการของการให้บริการทั่วไปว่าโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

(1) สอดคล้องตรงตามความต้องการ คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้การบริการ

(2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ต้องคิดว่าคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

(3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เป็นการให้บริการซึ่งจะตอบสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด

(4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

(5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม²⁸

สรุปได้ว่า ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้มาใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก

2.2.5 ความสำคัญและองค์ประกอบของการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญและองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องทราบถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่สำคัญ ๆ มีอยู่ ๒ ส่วน คือ พนักงานผู้ให้บริการ และลูกค้าผู้รับบริการ

²⁸ สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ กล่าวว่า “พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับ ความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ Service Conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี พนักงานบริการแบบ Service Conscious หมายถึง ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ทำหน้าที่ดีต่อลูกค้า ผู้รับบริการ และมีความศรัทธาต่อองค์กร”²⁹

สมชาติ กิจยรรยง กล่าวว่า “ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้รับความสะดวกสบาย ผู้เข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการต่าง ๆ”³⁰

สมชาย กิจยรรยง ยังกล่าวอีกว่า หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า / ผู้รับบริการหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

- (1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ
- (2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อที่ดีทั้งภาษาพูดละที่ไม่ใช่ภาษาพูดหรือที่เรียกว่าภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา เป็นต้น
- (3) ความมีมารยาท คือ การแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มาติดต่อ คือ การมีกิจกรรมมารยาทที่งดงาม
- (4) มีความรับผิดชอบต่อสูง มีความสามารถรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี

จากสิ่งที่ได้นำมาพิจารณาประกอบจะเห็นได้ว่า ความสำคัญในการให้บริการนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่องานในด้านบริการ เพราะหากว่า พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการไม่ใส่ใจที่จะพิจารณา และตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทและหน้าที่ของตนเองแล้ว ความล้มเหลวในการบริหารงานในหน่วยงานนั้น ๆ จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

2) องค์ประกอบของการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความคาดหวังจากผู้ให้บริการค่อนข้างสูง ผู้ให้บริการต้องพยายามต้องพยายามคิดหาวิธีการในการบริการอันก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีองค์ประกอบของการให้บริการ โดยต้องพยายามเรียนรู้และค้นหาว่า ผู้ใช้บริการต้องการอะไร มีการสร้างมาตรฐานของคุณภาพในการบริหารให้ถูกต้อง

²⁹วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ประชาชน2544), หน้า 56-57.

³⁰สมชาติ กิจยรรยง, เทคนิคการให้บริการ, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2539 , หน้า 42.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ กล่าวว่า การให้บริการต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Deliver Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณาดังกล่าว จะเห็นว่าไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนโยบายสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัดคือการมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถจัดออกมาในรูปแบบของทัศนคติก็ได้³¹

2.2.6 คุณสมบัติและวิสัยทัศน์ของการให้บริการ

คุณสมบัตินี้และวิสัยทัศน์ของการใช้บริการควรจะกล่าวถึง คุณสมบัติการให้บริการ วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชนในปัจจุบันและวิสัยทัศน์ที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1) คุณสมบัติของการให้บริการ

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์ กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

- (1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ให้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
- (2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- (3) ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
- (4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- (5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ดี

³¹เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์-รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 35.

(6) การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

(7) ความซื่อสัตย์ (loyal) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

(8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

(9) ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

(10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้สวยงามและสะอาด

2) วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน

วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน เป็นเรื่องของการบริการจากอดีตสู่ปัจจุบัน การสร้างวิสัยทัศน์การให้บริการประชาชนให้เกิดขึ้นได้ มีดังนี้

(1) ต้องมีความรู้ เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ อ่านคู่มือ หนังสือเรื่องบริการ เพื่อเพิ่มความรู้ บางครั้งสื่อทางโทรทัศน์เป็นแหล่งความรู้และเป็นคลังข้อมูลเก็บไว้ในตัวเราได้อย่างดี

(2) ต้องมีประสบการณ์ ประสบการณ์จากการทำงานของเราในเรื่องของการให้บริการ ประสบการณ์ในขณะที่เรามองไปในอนาคตต้องย้อนไปในอดีตด้วยว่า ในอดีตของเราเป็นอย่างไร และปัจจุบันเราเป็นอย่างไร เราถึงจะกำหนดอนาคตของเราได้ ประสบการณ์อันนี้เป็นทั้งประสบการณ์ส่วนตัวของเราเองที่เคยให้บริการหรือจะเป็นประสบการณ์ที่มาจากคนอื่นๆ

(3) ต้องมีจินตนาการ จินตนาการคือความฝัน คนเราหากมีความฝันแสดงว่ายังมีความหวัง เพราะฉะนั้นเรามีความฝันก็มีหวัง ชีวิตนี้มีความหวังก็ต้องหาวิธีที่จะได้ไปถึงความฝันในการบริการก็เหมือนกันเราต้องมีจินตนาการเหมือนกัน นึกภาพอนาคตให้ออกว่าต่อไปเราจะให้บริการอย่างไรต่อไปเราจะทำอะไรบ้าง การให้บริการประชาชนก็เหมือนกันก็ต้องมีจินตนาการ

ทั้งสองอย่างนี้หากจะทำได้ดีเราต้องเก่งงานและเก่งบริการ เพราะฉะนั้น การจะบริการได้ดีนั้นต้องเก่งทั้งงานและเก่งบริการ จะเก่งอย่างไรอย่างหนึ่งไม่ได้

คนที่เก่งงานจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ

1. เป็นผู้รอบรู้ งามอะไรตอบได้ทั้งหมด ขั้นตอนและกระบวนการเป็นอย่างไรต้องรู้ให้หมด

2. เป็นผู้รับผิดชอบ มีความรับผิดชอบในงานนั้นๆ ผลงานต้องถูกต้อง เอกสารทุกชิ้นที่เราลงลายมือชื่อไปนั้นต้องตรวจ ต้องทำอย่างดี มีคุณภาพ มีความถูกต้อง รับผิดชอบต่อด้วยลายเซ็นของเรา ผิดพลาดมาเราเป็นผู้รับผิดชอบ

3. ต้องร่วมมือกันเป็นทีม เหมือนกับที่ท่านมาอบรม มาเป็นทีมเพื่อที่จะถ่ายทอดความรู้ต่อผู้อื่น ต้องร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อที่จะพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

คนที่เก่งบริการควรมีลักษณะดังนี้

1. ง่าย เมื่อประชาชนไปติดต่อราชการบนอำเภอทุกอย่างต้องทำให้ง่าย เมื่อขึ้นไปติดต่อบนอำเภอเพื่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนแค่มองไปที่ป้ายคำแนะนำก็รู้เลยว่าต้องไปตรงไหน จะคัดสำเนาทะเบียนบ้านก็รู้เลยว่าไปตรงไหน มีป้ายบอกทาง ใช้คำพูดง่ายๆ สื่อความหมายง่ายๆ อันไหนที่เป็นภาษาราชการยากๆ ก็ไม่จำเป็นต้องใช้ แต่อธิบายแล้วให้ประชาชนเข้าใจง่ายๆ

2. สุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสขึ้นไปติดต่อกับราชการข้าราชการยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ดีก็จะยิ้มได้ทุกวัน ความสุขภาพข้าราชการต้องพูดจาอ่อนหวาน

3. กระตือรือร้น รู้ใจ ฉับไว ภาพเก่าๆของข้าราชการที่ผู้คนพูดเสมอว่า เข้าขาม เย็นขาม นั้นเป็นภาพอดีต ตอนนั้นแน่ใจว่า ปัจจุบันข้าราชการไม่ใช่เข้าขามเย็นขามแล้ว แต่เราจะแสดงออกอย่างไรให้เขาเห็นว่า เราไว เราเร็วแล้วนะก็อยู่ที่ความกระตือรือร้น

4. มีมาตรฐานทุกครั้ง การให้บริการที่ดีต้องมีมาตรฐานที่ดีด้วย ผู้มาใช้บริการจะเป็นผู้บอกว่าเรามีมาตรฐานแค่ไหน

3) วิสัยทัศน์การบริการประชาชนในปัจจุบัน

การบริการประชาชนในภาคราชการต้องคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อน เราจำเป็นต้องรู้จุดแข็ง จุดอ่อนเพื่ออะไร รู้จุดแข็งเพื่อทำจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น เมื่อเรารู้จุดอ่อนเราก็จะปรับปรุง ภาพรวมของภาคราชการ จุดแข็งคืออะไร จุดอ่อนคืออะไร ต้องระดมความคิด ต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

มิติการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น แต่ต้องถูกต้องตามกฎหมาย
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีคอมพิวเตอร์สามารถ On-line ได้มีกล้องดิจิตอล Internet ซึ่งถือว่าทำให้การทำงานมีการพัฒนาดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. อาคารสถานที่ อย่างนี้ถือว่าไม่สำคัญ เมื่อเข้าไปติดต่อกับราชการก็มีต้นไม้ร่มรื่น มีสวนหย่อม มีตู้เย็นให้ดื่ม น้ำ มีโทรทัศน์ให้ดู ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์สำหรับคนนั่งรอ มีบัตรคิว มีไมโครโฟนประกาศ หากมีงบประมาณน้อยก็เลือกทำ หรือทำโดยไม่ต้องเสียงบประมาณ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เราพัฒนาได้เพื่อให้เกิดความสวยงาม

4. การฝึกอบรมการให้บริการและการปฏิบัติงาน ภาคราชการมีการอบรมน้อย ควรจะมีการอบรมให้มากกว่าเดิม

5. บุคลากร บุคลากรมีหน้าที่ชักจูง ชี้แนะให้เขาเห็นว่า วันนี้ทำรูปแบบเดิมไม่ได้แล้วต้องปรับเปลี่ยนใหม่ และต้องมีตัวอย่างให้เขาดูว่า ที่อื่นเขาทำกันอย่างไร ทำแล้วได้ผลอย่างไร³²

³² ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์, วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายลูกค้า ประชาสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย), 2548, (อัดสำเนา).

4) วิสัยทัศน์ที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

กัลยา สุวรรณแสง ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติ³³

จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน คือกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่ออำนวยความสะดวกได้รับความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลาหรือประเภทของการให้บริการนั้นๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ดียังหมายถึงการบริการที่ต้องชอบด้วยศีลธรรม และชอบด้วยกฎหมายมีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

³³ กัลยา สุวรรณแสง, จิตวิทยาทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยการพิมพ์ 2536), หน้า

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับธนาคารและการบริหารงานธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน)

2.3.1 ความหมายของธนาคารพาณิชย์

คำว่า “ธนาคาร” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Bank” คำในภาษาอังกฤษดังกล่าวมาจากคำในภาษาอิตาลีเรียกว่า “Banco” ซึ่งแปลว่า “ม้านั่ง” Bech ทั้งนี้เนื่องจากผู้มีเงินในสมัยโบราณมักจะนั่งบนม้านั่ง คอยรับแลกเปลี่ยนเงินตามบริเวณหน้าตลาดหรือหน้าโรงสวดที่มักจะมีผู้คนชุมนุมกันเนื่องแน่น จากคำศัพท์นี้จึงได้กลายมาเป็นคำว่า “Bank” ในภาษาเยอรมัน ซึ่งแปลว่ากองทุนหรือเรือนหุ้นร่วมกัน (Joint Stock Fund)³⁴

ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของการธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์ไว้ว่า การธนาคารพาณิชย์คือ ธนาคารที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงิน ที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์จากเงินนั้น เช่น

1. การให้กู้ยืม
2. ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนเมื่ออื่นใด
3. ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ
4. การให้สินเชื่อ

ทั้งนี้ จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยกันก็ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย

2.3.2 ประวัติธนาคารธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน)

เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนาคาร จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจหลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547 ปัจจุบันธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์เป็นอันดับที่ 6 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ของประเทศ ธนาคารได้นำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจรผ่านเครือข่ายสาขากว่า 600 แห่งทั่วประเทศ แก่ลูกค้ากว่า 4 ล้านราย ครอบคลุมในหลากหลายธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจลูกค้ารายย่อย ธุรกิจสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม

³⁴ จรินทร์ เทศวานิช, เงินตลาดการเงินและสถาบันการเงิน, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๒), หน้า ๘๗.

ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจบริหารจัดการกองทุน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมกว่า 1 ล้านล้านบาท

2.3.3 ความเป็นมาของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

กระทรวงการคลังได้ประกาศนโยบายในการสนับสนุนการรวมกิจการระหว่างสถาบันการเงินต่างๆ โดยการออกใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจให้แทนใบอนุญาตประกอบการ Super Finance ที่ประกาศใช้ก่อนหน้านี้ และหนึ่งในคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตจะต้องเป็นสถาบันการเงินที่เกิดจากการควบรวมกันอย่างน้อย 5 แห่ง และมีเงินกองทุนหลังจากหักสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแล้วไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท บริษัท ธุณชาติ จำกัด(มหาชน) (ธุณชาติ) หรือชื่อเดิม บริษัทเงินทุน ธนาชาติ จำกัด(มหาชน) ได้ยื่นขออนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ จากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยมีบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) (บริษัทเงินทุนเอกชาติ) เป็นบริษัทแกนในการจัดตั้งธนาคารใหม่ร่วมกับสถาบันการเงินอีก 4 แห่ง ประกอบด้วย

1. บริษัทเงินทุน เอ็นเอฟ จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์กรุงเทพเคหะ จำกัด
3. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์สินเคหะการ จำกัด
4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์วานิช จำกัด

2.3.4 นโยบายการบริหารงานธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการจากความร่วมมือของทุกบริษัทภายในกลุ่ม และสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน

พันธกิจ

พันธกิจต่อลูกค้า มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจรรยาบรรณ

พันธกิจต่อคู่แข่ง เคารพในการแข่งขันอย่างใสสะอาด โปร่งใส และจะไม่ทำการแข่งขันโดยการใส่ร้ายคู่แข่ง ไม่ว่าจะด้วยประการใดๆ รวมทั้งจะทำการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์ และไม่ทำการสร้างศัตรูในทางธุรกิจกับคู่แข่ง

พันธกิจต่อผู้ค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ผสมผสานประโยชน์และดำเนินธุรกิจต่างตอบแทนอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติ และไม่เอาเปรียบ

เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะร่วมมือกันและเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว

พันธกิจต่อพนักงาน มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค้ทุกบริษัทในกลุ่มให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ อีกทั้งจะดูแลให้พนักงานหลีกเลี่ยงการทำรายการใดๆที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งลูกค้า และบริษัท อีกทั้งจะดูแลและรักษาพนักงานที่ดี มีคุณภาพ ไว้กับองค์กรในระยะยาว

พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น ให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ทั้งในด้านผลประโยชน์ประกอบการและการบริหารความเสี่ยงใดๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และจะให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจต่อสังคม ยึดมั่นในความเป็นองค์กรที่ดีในสังคม เคารพในกฎระเบียบของทางการ และกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับทางการเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม

2.3.5 การให้บริการของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

การให้บริการของธนาคารผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) บริการ เงินฝาก ผลิตภัณฑ์บัตร สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการโอนเงิน บริการชำระเงินและหักบัญชี บริการธุรกรรมต่างประเทศ บริการอื่น ๆ

1) บริการเงินฝาก ให้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ได้แก่การฝากอัลตราเซฟวิ้ง ฝากออมทรัพย์ มีระดับ ฝากออมทรัพย์คู้มค่า และฝากออมทรัพย์มั่งคั่งยั่งยืน เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเงินตราต่างประเทศ เงินฝากปลอดภาษี ปลอดภาษี 24 เดือน ปลอดภาษีเศรษฐกิจน้อย

2) บริการผลิตภัณฑ์บัตร ให้บริการบัตรเครดิตธนาชาติ ไดรฟ์ มาสเตอร์การ์ด ไดรฟ์ วีซ่า แพลทินัม ลีฟ มาสเตอร์การ์ดแพลน แมกซ์ วีซ่า แพลทินัม ไดรฟ์ มาสเตอร์การ์ด ไดรฟ์ วีซ่าคลาสสิก AIS mPAY MasterCard , Balance Transfer, My Choice T-Rewards, Verified by VISA สิทธิประโยชน์, Promotions บัตรสินเชื่อธนาชาติ FLASH , FLASH Card บัตรเดบิต แคชแบ็ก บัตรเดบิตแคชแบ็ก, บัตร “Debit ฮัก”

3.) บริการสินเชื่อ

- 1) สินเชื่อรถยนต์ เพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ รถยนต์ใช้แล้ว สินเชื่อธนาชาติ รถแลกเงิน
- 2) สินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อการศึกษา ปริญญาโท เอก TNI
- 3) สินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการเช่าซื้อบ้านใหม่ บ้านมือสอง รีไฟแนนท์ สินเชื่อปลูกบ้าน ออมดี มีบ้าน สินเชื่อบ้านแลกรถ สินเชื่อโฮมพลัส

4) บริการด้านการโอนเงิน บริการโอนเงินบัญชีภายในธนาคาร บริการโอนเงินต่างธนาคาร บริการโอนเงินระกว่างบัญชี

5) บริการชำระเงินและหักบัญชี บริการชำระเงินค่าบริการสินค้าและบริการ บริการหักบัญชีอัตโนมัติ

6) บริการธุรกรรมต่างประเทศ บริการโอนเงินระหว่างประเทศ แลกเปลี่ยนเงินตรา บริการเวสเทิร์นยูเนียน เวสเทิร์น เอทีเอ็ม

7) บริการอื่นๆ บริการ บริการให้เชาตู้นิรภัย บริการด้านเช็ค เช็คธนาคาร เช็คของขัวญรับซื้อเช็คเดินทาง โครงการพิเศษ สำหรับสมาชิก กบข. ตรวจสอบข้อมูลเครดิต โอนเงินระหว่างประเทศ แลกเปลี่ยนเงินตรา บริการเวสเทิร์นยูเนียน เวสเทิร์น เอทีเอ็ม³⁵

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 361 ถนนแจ้งสนิท ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร มีจำนวนพนักงานธนาคารทั้งหมด 7 คน

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยาณี ตปริยการ “ ความพึงพอใจการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรปือ ” ของลูกค้าจำนวน 380 คน จำแนกตามประเภทบริการ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ ผลปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ³⁶

จිරาภรณ์ สัตถาผล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า

³⁵ เข้าถึงได้จาก, ประวัติธนาคาร, เกี่ยวกับธนาคาร, ลูกค้าบุคคล, (2556), สืบค้น 11 ตุลาคม 2556, from [Hptt://www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th).

³⁶ กัลยาณี ตปริยการ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรปือ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2543 , 84 หน้า.

1. ลูกค้ายโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอีก 3 ด้านที่เหลือน้อยในระดับมาก คือ ด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านสถานที่

2. ลูกค้ายที่มีความแตกต่างกันในด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาหรืออาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ายกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายกลุ่มอายุ 3 ปีขึ้นไป ลูกค้ายกลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายสถานภาพสมรส ลูกค้ายกลุ่มระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายกลุ่มอนุปริญญาและลูกค้ายกลุ่มอาชีพนักเรียน - นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ส่วนลูกค้ายกลุ่มเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเฉพาะด้านพนักงานและการต้อนรับ มากกว่าลูกค้ายเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้ายที่มีรายได้พอใช้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและอีก 4 ด้าน คือ ด้านเงื่อนไขการฝากเงิน/ถอนเงิน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านพนักงานและการต้อนรับมากกว่ากลุ่มลูกค้ายที่มีรายได้ไม่พอใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05³⁷

ชวลิต นิवासวัต ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21- ปีจนถึง 30 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม

2. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ๓ ด้าน คือด้านพนักงาน และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านธุรกรรมการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

3. กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพอใจต่อการบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 51 ปีจนถึง 60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุอื่น ๆ และกลุ่ม

³⁷จิราภรณ์ สัตถาผล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2543, 86 หน้า.

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี³⁸

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการเงินกู้ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน³⁹

ชนะ กล้าชิงชัย “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ วิทยาลัยการศึกษาศาข่าบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ” พบว่า ลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.34 และความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระยะเวลาในการให้บริการค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านปัจจัยนี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ด้านครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับความชัดเจนของข้อมูลและระยะเวลาการให้บริการปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน⁴⁰

นันทพร ดำรงพงศ์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษานเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร” พบว่า ในการให้บริการของธนาคารในภาพรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจมากและพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านพนักงานและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่

³⁸ชวลิต นิवासวัต, “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), 2546, 112 หน้า.

³⁹ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), 2549, 148 หน้า.

⁴⁰ชนะ กล้าชิงชัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : วิทยาลัยการศึกษาศาข่าบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2541, 98 หน้า.

ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ⁴¹

จิรวัดน์ กิตติมงคลมา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง)” พบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับสูงคือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านสถานที่ประกอบการ และอีก 2 ด้าน ที่อยู่ในระดับปานกลางและลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าประเภทสินเชื่อ ลูกค้าเพศชาย ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ลูกค้าอายุ 20 - 30 ปี ลูกค้าอายุ 30 - 40 ปี ลูกค้าอายุ 51 ปีขึ้นไป ลูกค้าวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า ม.6 ลูกค้าอาชีพพนักงาน/นักศึกษา ลูกค้าอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นที่เหลือมีความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าประเภทสินเชื่อมีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับมากกว่า แต่มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการน้อยกว่าลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าเพศหญิง ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนมากมีความพึงพอใจโดยรวมด้านพนักงานและการต้อนรับด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ มากกว่าลูกค้ากลุ่มอายุอื่น ๆ ลูกค้าวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าวุฒิมัธยมศึกษาอื่น ๆ และลูกค้าอาชีพรับจ้างส่วนมากมีความพึงพอใจโดยรวม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05”⁴²

วรภาพรรณ สันต์สนะโชค “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท” พบว่า

⁴¹ นันทพร ดำรงพงศ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2541 , 103 หน้า.

⁴² จิรวัดน์ กิตติมงคลมา, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง)”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2543.

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้ และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ⁴³

ธีรศักดิ์ กลิ่นดี “ ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ” พบว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรอิสระปรากฏว่า ลูกค้าที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่ต่างจากลูกค้าที่เป็นเพศชายลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารที่สำคัญ คือที่จอดรถของลูกค้ามีน้อย ที่พักลูกค้ารอรับบริการมีไม่พอเพียง พนักงานขาดความรู้ในการตอบคำถาม ขั้นตอนในการบริการมีมากเกินไป และให้บริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เพิ่มที่พักลูกค้าขณะรอรับ

⁴³ วราพรรณ สันหัสสะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, 79 หน้า

การให้มากขึ้น อบรมพนักงานให้มีความรู้ในทุกบริการของธนาคาร ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง และให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน”⁴⁴

ธีรนนท์ พันธนิติ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ” พบว่า หลังการดำเนินงานรูปแบบใหม่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเร็ว ความสะดวก พนักงานการต้อนรับ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านอาคารสถานที่เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการดำเนินงานรูปแบบใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าธนาคารที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05⁴⁵

ชานานุช วิชิตตะกุล “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” พบว่า

1. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรีมีความเหมาะสมโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาต่างกัน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ลูกค้าที่ประเภทการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและด้านพนักงาน มีความเหมาะสมแตกต่าง

⁴⁴ธีรศักดิ์ กลิ่นดี, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ), 2540, 102 หน้า

⁴⁵ธีรนนท์ พันธนิติ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2543, 96 หน้า.

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการ มีความเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01⁴⁶

ชลพรรณ นิยม “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ประมาณเฉลี่ย 10,001 - 30,000 บาท ผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.28 แต่หากเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจต่อบริการเอทีเอ็มมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความสะดวกในการใช้บริการ อาจเป็นเพราะบริการเอทีเอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด ทั้งยังมีบริการเสริมต่าง ๆ มากมาย เช่น การโอนเงินไปบุคคลอื่น การโอนเงินระหว่างธนาคาร การชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นการบริการพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อลูกค้า สำหรับข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารอันดับหนึ่งของประเทศ ซึ่งจะเน้นการให้บริการกับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่หรือนักธุรกิจรายใหญ่มากกว่า บางครั้งไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายย่อย⁴⁷

ชมภัสสร ซื่อลือชา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม” พบว่า “ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมากเป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 20 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 10,000 - 20,000 บาท/เดือน มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประมาณ 1 - 5 ปี เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจรายบุคคลใช้บริการกับทางสาขาของธนาคารประมาณ 3 - 5 ปี เป็นลูกค้าส่วนมากจะใช้บริการด้านเงินฝาก - เงินถอน ซึ่งการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่องความน่าเชื่อถือในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ประเภทอื่น ๆ พบว่า ส่วนมากลูกค้าจะให้ความน่าเชื่อถือธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ โดยเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

⁴⁶ ชนานุช วิชิตะกุล, “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”, สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2546, 84 หน้า.

⁴⁷ ชลพรรณ นิยม, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2546, 94 หน้า.

(มหาชน) แล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับและสถานที่ประกอบการอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากับสถานภาพทั่วไปลูกค้าพบว่าความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ กับลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า และประเภทลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ และอาชีพจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกัน สำหรับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ กับลูกค้าที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ และประเภทลูกค้าที่แตกต่างกันจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ กับลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าและประเภทลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ กับลูกค้าที่มีอายุ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า แตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทลูกค้าที่แตกต่างกันจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกัน⁴⁸

รุ่งจันทร์ เพ็ชรใส “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ พิจารณาในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ประกอบด้วยการให้บริการต่อลูกค้า บุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงาน สถานที่/บรรยากาศในส่วนการให้บริการผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจในระดับสูงสุด คือ ทศนคติต่อบุคลิกภาพลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้านการให้บริการต่อลูกค้า ด้านบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานภายในของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารด้าน สถานที่/บรรยากาศในส่วนให้บริการและผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารด้านสถานที่/บรรยากาศในส่วน

⁴⁸ ชมภัสสร ชื่อลือชา, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2546, 96 หน้า.

ราชการให้บริการและผลิตภัณฑ์และรูปแบบต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁴⁹

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการลูกค้ำของธนาคารมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้ำ ดังนั้นในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาโสมธร ในครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงผลของความพึงพอใจของลูกค้ำมีส่วนสำคัญในการบริการของธนาคารในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ อายุ การศึกษา

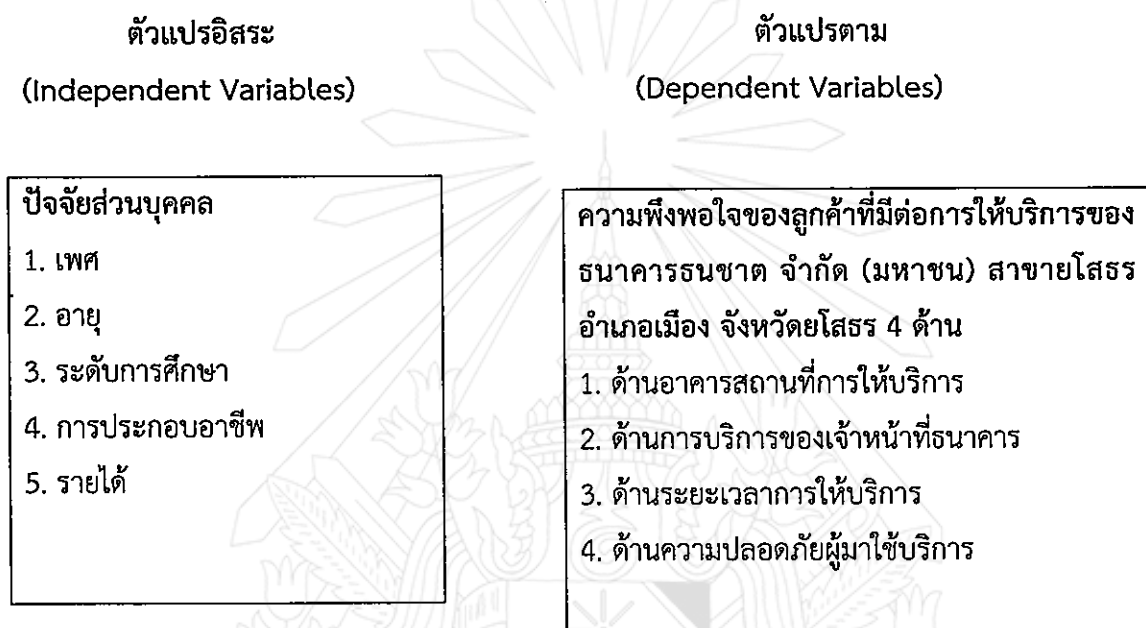
ศรัทธา วุฒิพงษ์ “ ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ” พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ในด้านพนักงานด้านกายภาพ และด้านระบบการให้บริการตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ดังนี้ ด้านกายภาพมีองค์ประกอบของการบริการ 6 ด้าน ด้านที่มีระดับความพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ ที่ตั้งของธนาคาร และการจัดป้ายแนะนำการใช้บริการ ด้านพนักงานมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านพนักงานบริการทั่วไป และด้านระบบการให้บริการของธนาคาร มีองค์ประกอบของบริการ 8 ด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ เวลาเปิด - ปิด ให้บริการของธนาคารสำหรับปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหาร “ไม่พึงพอใจ” ของแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านกายภาพและด้านพนักงาน มีปัจจัยที่สำคัญคือ ความรวดเร็วในบริการและด้านระบบการให้บริการของธนาคารมีปัจจัยเหตุที่สำคัญคือความสะดวกบริการ⁵⁰

⁴⁹ รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส, “ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2547, 87 หน้า.

⁵⁰ ศรัทธา วุฒิพงษ์, “ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, 94 หน้า.

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ผู้วิจัยได้นำเอา นำแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์⁵¹ และไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์⁵² มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁵¹ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด, อ่างแล้ว, หน้า 22.

⁵²ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์, วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน, อ่างแล้ว, หน้า 29.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอมือง จังหวัดโยธธร”โดยระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2. เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6. การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ลูกค้าที่มารับบริการติดต่อธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอมือง จังหวัดโยธธร ตามทะเบียนสถิติผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 จำนวนทั้งหมด 3,996 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มารับบริการติดต่อธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอมือง จังหวัดโยธธร ในเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)¹ จำนวนทั้งสิ้น 364 คน

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างซึ่งใน

งานวิจัยที่กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05

¹สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 48.

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
 คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
 คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

สำหรับการวัดค่าตัวแปร เป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อคำถาม โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปรซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยใช้หลักคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเป็นเลขจำนวนเต็ม โดยเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อําเภอเมือง จังหวัดโยธธ

3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

3.4.1 ทำการศึกษา ค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อําเภอเมือง จังหวัดโยธธ

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำร่างแนวคิดสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาชัดเจนของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อที่ 3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และครอบคลุมของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) อาจารย์พิเชฐ ศรีหล้า

วุฒิการศึกษา ศน.ม.ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำวิทยาลัยศาสนศาสตร์โยธธ

2) ว่าที่ร้อยตรีพิชิต กัลยาวัฒน

วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สาขารัฐศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบัน ปลัดเทศบาลตำบลคำเตย อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

3) นางสาวจิราพร มูลสาร

วุฒิการศึกษา ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์บัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตำแหน่งปัจจุบัน รักษาผู้จัดการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

สถานที่ทำงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่

+1 แนใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

-1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 40 ข้อ ใช้ได้จำนวน 40 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.67 – 1.00

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try - Out) กับผู้มารับบริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาบักชี ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะการบริการคล้ายคลึงกัน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 30 คน

แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยสูตร โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach)

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach)²

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
 K = จำนวนของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทดลองใช้กับผู้มารับบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร จำนวน 30 คน ผลการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์พบค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นมีค่าแอลฟาอยู่ในระดับ .94 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อถืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แสดงถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.4.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์โยธธร ถึงผู้จัดการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร

3.5.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่จับฉลากได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร จนครบจำนวน 364 ชุด คิดเป็นร้อยละร้อย

3.5.3 นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

²บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543), หน้า 99.

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงสถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน โดย การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน กับข้อมูลทั่วไปด้านเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t – test) ด้วยด้านอายุ การศึกษาและอาชีพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA or F-test) จะทำการถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการตาราง LSD
- 4) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอโดยรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีสถิติที่ใช้ในการวิจัย 2 ประการ ได้แก่

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป
- 2) สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferncial Statics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- 1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)³

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

³นิภา เมธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า

เมื่อ P = ค่าร้อยละ
 X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
 N = จำนวนประชากร

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต⁴

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม
 N = จำนวนประชากร

3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁵

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

เมื่อ S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 $\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ
 N = จำนวนประชากร

4) การทดสอบสมมติฐาน (t-test)

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

⁴ ส่งศรี ชมพวงค์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 45.

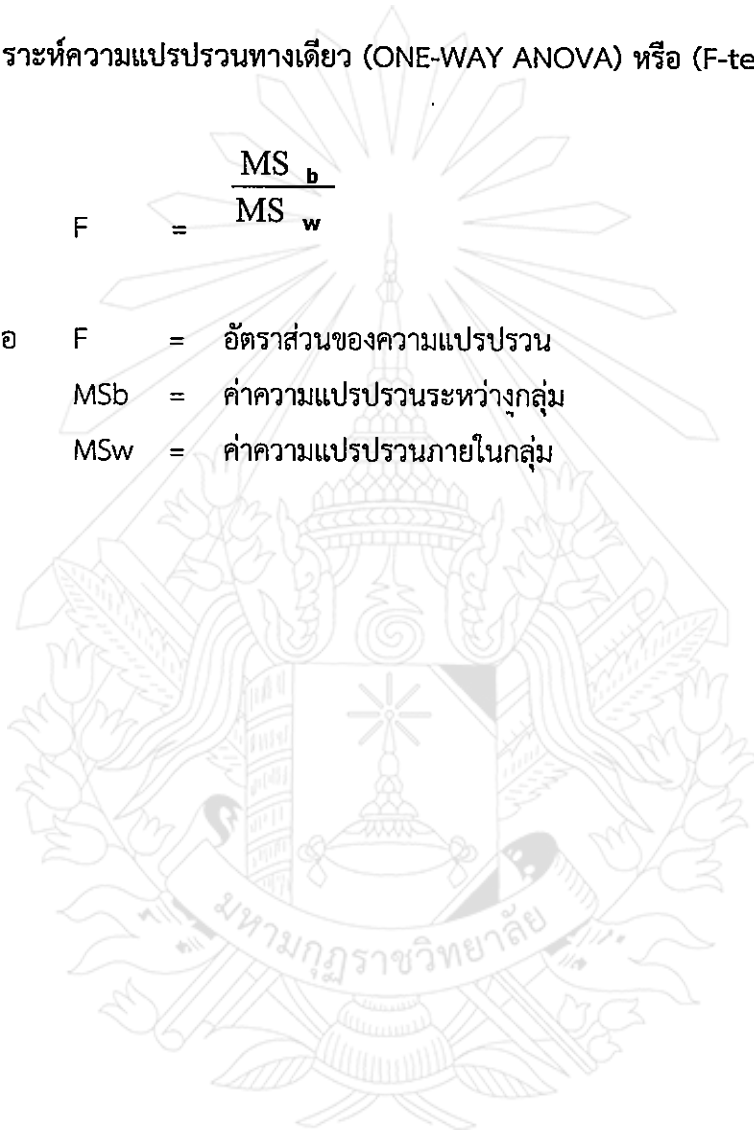
⁵ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2550), หน้า 53.

- เมื่อ t = ค่าที-เทสท์ (t- test Independent) $df= n_1+ n_2-2$
 \bar{X}_1 , \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2 , S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่1 และกลุ่มที่2 ตามลำดับ
 N_1 , n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) หรือ (F-test)

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

- เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน
 MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่า t - test (Independent)
F	แทน	ค่าที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ F
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นหรือโอกาส (Probability)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตัวแปรสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร 3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4) ด้านความ

ปลอดภัยผู้มาใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ กับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็นโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	47.53
หญิง	191	52.47
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 และเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.53

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 28 ปี	42	11.54
29 – 39 ปี	89	24.45
40 – 50 ปี	88	24.18
51 – 60 ปี	90	24.73
61 ปีขึ้นไป	55	15.11
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 รองลงมาอายุ 29 – 39 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.45 อายุ 40 – 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.18 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.11 และอายุ 15 – 28 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	77	21.15
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	26.10
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	103	28.30
ปริญญาตรีขึ้นไป	89	24.45
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.45 และระดับประถมศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	120	32.97
พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	71	19.51
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	86	23.63
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	33	9.07
นักเรียนหรือนักศึกษา	54	14.84
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.97 รองลงมา อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.63 อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 และอาชีพลูกจ้างหน่วยงานรัฐ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	46	12.64
10,000 – 15,000 บาท	116	31.87
15,000 – 30,000 บาท	142	39.01
30,000 บาทขึ้นไป	60	16.48
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.01 รองลงมารายได้ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.87 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด

(มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ โดยรวมและรายด้าน

ที่	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ	4.37	0.30	มาก
2	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.40	0.27	มาก
3	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	4.37	0.37	มาก
4	ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ	4.44	0.31	มาก
รวม		4.39	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอมือง จังหวัดโยธธรร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ

ที่	ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มีสถานที่ตั้งอาคารการเดินทางไปมาใช้บริการสะดวก	4.44	0.66	มาก
2	มีอาคารสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.50	0.63	มาก
3	มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้า	3.40	1.01	ปานกลาง
4	มีป้าย สัญลักษณ์ ทางเข้า ออกและจุดบริการ ต่างๆ	4.12	0.93	มาก
5	มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์/โทรทัศน์แก่ผู้รับบริการ	4.36	0.67	มาก
6	มีห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน	4.67	0.62	มากที่สุด
7	มีแสงสว่าง อากาศ บรรยากาศ อุณหภูมิภายในตัวอาคารที่เหมาะสม	4.57	0.63	มากที่สุด
8	มีการจัดบรรยากาศภายในให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม	4.64	0.56	มากที่สุด
9	มีป้ายแสดงหน้าที่และจุดบริการชัดเจน	4.54	0.55	มากที่สุด
10	มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเหมาะสม	4.47	0.56	มาก
	รวม	4.37	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอมือง จังหวัดโยธธรร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดสี่ข้อ ระดับมากห้าข้อ และระดับปานกลางหนึ่งข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน รองลงมา ได้แก่ มีแสงสว่าง อากาศ บรรยากาศ อุณหภูมิภายในตัวอาคารที่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอมือง จังหวัดโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ที่	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม ประณีต เรียบร้อย	4.42	0.50	มาก
2	พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้า ที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.14	0.80	มาก
3	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า	4.36	0.61	มาก
4	พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.21	0.74	มาก
5	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.46	0.60	มาก
6	พนักงานมีความให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.54	0.51	มากที่สุด
7	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	4.36	0.72	มาก
8	พนักงานมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง	4.42	0.82	มาก
9	มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ	4.56	0.80	มากที่สุด
10	มีการกล่าวขอบคุณลูกค้า	4.51	0.67	มากที่สุด
	รวม	4.40	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอมือง จังหวัดโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดสามข้อ และระดับมากเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้า ที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอมือง จังหวัดโยธธรร ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดทำการเหมาะสม	4.43	0.76	มาก
2	การให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง	4.37	0.96	มาก
3	การให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.42	0.61	มาก
4	การให้เวลาเหมาะสมกับประเภทบริการ	4.35	0.71	มาก
5	ให้บริการที่ตรงเวลาธนาคารมีเอกสารกำกับ ถูกต้องและชัดเจน	4.28	0.80	มาก
6	การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.47	0.86	มาก
7	การให้บริการมีไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.40	0.92	มาก
8	การจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการที่ถูกต้องเข้าใจง่าย	4.35	0.66	มาก
9	ธนาคารมีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการก่อน - หลัง	4.34	0.76	มาก
10	ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็ว	4.23	0.75	มาก
รวม		4.37	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอมือง จังหวัดโยธธรร ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ รองลงมาได้แก่ การกำหนดเวลาเปิด-ปิดทำการเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็วตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรราม อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรราม ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ

ที่	ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ตำรวจ/รปภ.)	4.43	0.70	มาก
2	พนักงานเก็บรักษาเอกสารสำคัญอย่างมิดชิดและปลอดภัย	4.51	0.61	มากที่สุด
3	พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.38	0.65	มาก
4	ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ	4.63	0.54	มากที่สุด
5	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี	4.21	0.68	มาก
6	มีระบบกล้องวงจรปิดทั่วถึง	4.42	0.83	มาก
7	มีเครื่องมืออุปกรณ์เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์ดับเพลิงฉุกเฉิน	4.50	0.71	มาก
8	มีระบบป้องกันทรัพย์สินร่วมกับสถานีตำรวจ	4.45	0.73	มาก
9	ประตูทางเข้าออกสะดวกปลอดภัย	4.46	0.61	มาก
10	พนักงานถือปฏิบัติระเบียบรักษาความปลอดภัย	4.43	0.59	มาก
รวม		4.44	0.31	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรราม อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรราม ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดแปดข้อ และระดับมากสองข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ รองลงมา ได้แก่ มีพนักงานเก็บรักษาเอกสารสำคัญอย่างมิดชิดและปลอดภัย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ชาย	173	4.40	0.16	มาก
หญิง	191	4.39	0.18	มาก
รวม	364	4.39	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร์ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	173	4.40	0.16	0.42	.68
หญิง	191	4.39	0.18		
รวม	364	4.39	0.17		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร์ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ชาย	173	4.36	0.30	มาก
หญิง	191	4.38	0.30	มาก
รวม	364	4.37	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	173	4.36	0.30	0.75	.45
หญิง	191	4.38	0.30		
รวม	364	4.37	0.30		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ชาย	173	4.40	0.27	มาก
หญิง	191	4.39	0.27	มาก
รวม	364	4.40	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	173	4.40	0.27	0.31	.76
หญิง	191	4.39	0.27		
รวม	364	4.40	0.27		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ชาย	173	4.40	0.34	มาก
หญิง	191	4.34	0.39	มาก
รวม	364	4.37	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	173	4.40	0.34	1.58	.12
หญิง	191	4.34	0.39		
รวม	364	4.37	0.37		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ชาย	173	4.43	0.28	มาก
หญิง	191	4.45	0.33	มาก
รวม	364	4.44	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	173	4.43	0.28	0.50	.62
หญิง	191	4.45	0.33		
รวม	364	4.44	0.31		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
15 – 28 ปี	42	4.35	0.22	มาก
29 – 39 ปี	89	4.43	0.15	มาก
40 – 50 ปี	88	4.44	0.14	มาก
51 – 60 ปี	90	4.37	0.18	มาก
61 ปีขึ้นไป	55	4.35	0.18	มาก
รวม	364	4.39	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ลูกค้ำทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.51	4	0.13	4.42	.00*
ภายในกลุ่ม	10.33	359	0.03		
รวม	10.84	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระหว่างอายุ เป็น
 รายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

อายุ	ค่าเฉลี่ย	15-28 ปี	29-39 ปี	40-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.35	4.43	4.44	4.37	4.35
15-28 ปี	4.35	-	-0.02*	-0.01*	0.60	0.84
29-39 ปี	4.43	-	-	0.70	0.02*	0.01*
40-50 ปี	4.44	-	-	-	0.01*	0.00*
51-60 ปี	4.37	-	-	-	-	0.42
61 ปีขึ้นไป	4.35	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 6 คู่
 ดังนี้

ลูกค้าที่มีอายุ 15 - 28 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 15 - 28 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 15 - 28 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 15 - 28 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 51 - 60 ปี โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 51 - 60 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 61 ปีขึ้นไป

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 51 - 60 ปี โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 51 - 60 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า อายุ 61 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
15 - 28 ปี	42	4.34	0.40	มาก
29 - 39 ปี	89	4.37	0.27	มาก
40 - 50 ปี	88	4.42	0.24	มาก
51 - 60 ปี	90	4.33	0.31	มาก
61 ปีขึ้นไป	55	4.38	0.33	มาก
รวม	364	4.37	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ลูกค้าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.40	4	0.10	1.12	.35
ภายในกลุ่ม	32.34	359	0.09		
รวม	32.74	363			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
15 - 28 ปี	42	4.36	0.28	มาก
29 - 39 ปี	89	4.43	0.23	มาก
40 - 50 ปี	88	4.46	0.23	มาก
51 - 60 ปี	90	4.37	0.29	มาก
61 ปีขึ้นไป	55	4.33	0.32	มาก
รวม	364	4.40	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ลูกค้าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.78	4	0.19	2.77	.03*
ภายในกลุ่ม	25.18	359	0.07		
รวม	25.96	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระหว่างอายุ เป็น
 รายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

อายุ	ค่าเฉลี่ย	15-28 ปี	29-39 ปี	40-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.36	4.43	4.46	4.37	4.33
15-28 ปี	4.36	-	0.15	-0.04*	0.73	0.61
29-39 ปี	4.43	-	-	0.45	0.18	0.03*
40-50 ปี	4.46	-	-	-	0.04*	0.01*
51-60 ปี	4.37	-	-	-	-	0.32
61 ปีขึ้นไป	4.33	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่
 ดังนี้

ลูกค้าที่มีอายุ 15 - 28 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 15 - 28 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 61 ปีขึ้นไป

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 51 - 60 ปี โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 51 - 60 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 61 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
15 - 28 ปี	42	4.34	0.38	มาก
29 - 39 ปี	89	4.38	0.36	มาก
40 - 50 ปี	88	4.37	0.39	มาก
51 - 60 ปี	90	4.38	0.33	มาก
61 ปีขึ้นไป	55	4.32	0.43	มาก
รวม	364	4.37	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ลูกค้าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.19	4	0.05	0.33	.86
ภายในกลุ่ม	50.06	359	0.14		
รวม	50.24	363			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาไฮโธร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
15 – 28 ปี	42	4.38	0.35	มาก
29 – 39 ปี	89	4.53	0.25	มากที่สุด
40 – 50 ปี	88	4.50	0.24	มาก
51 – 60 ปี	90	4.39	0.32	มาก
61 ปีขึ้นไป	55	4.35	0.37	มาก
รวม	364	4.44	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ลูกค้าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาไฮโธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาไฮโธร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.81	4	0.45	4.98	.00*
ภายในกลุ่ม	32.60	359	0.09		
รวม	34.40	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาไฮโธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ
 ระหว่างอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

อายุ	ค่าเฉลี่ย	15-28 ปี	29-39 ปี	40-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.38	4.53	4.50	4.39	4.35
15-28 ปี	4.38	-	-0.01*	-0.04*	0.86	0.63
29-39 ปี	4.53	-	-	0.47	0.00*	0.00*
40-50 ปี	4.50	-	-	-	0.02*	0.01*
51-60 ปี	4.39	-	-	-	-	0.44
61 ปีขึ้นไป	4.35	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ ดังนี้

ลูกค้าที่มีอายุ 15 - 28 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 15 - 28 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 15 - 28 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 15 - 28 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 51 - 60 ปี โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 51 - 60 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 29 - 39 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน)
 สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยอายุ 29 - 39 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า
 อายุ 61 ปีขึ้นไป

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 51 - 60 ปี โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 51 - 60 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด
 (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยอายุ 40 - 50 ปี มีความพึง
 พอใจสูงกว่า อายุ 61 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	4.40	0.16	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	4.37	0.17	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	4.42	0.16	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	89	4.38	0.19	มาก
รวม	364	4.39	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.12	3	0.04	1.38	.25
ภายในกลุ่ม	10.72	360	0.03		
รวม	10.84	363			

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธโยธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธโยธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ
ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ
ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	4.45	0.24	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	4.34	0.32	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	4.35	0.29	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	89	4.36	0.33	มาก
รวม	364	4.37	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านอาคารสถานที่การ
ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้
บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.65	3	0.22	2.41	.07
ภายในกลุ่ม	32.10	360	0.09		
รวม	32.74	363			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านอาคาร
สถานที่การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	4.36	0.30	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	4.41	0.25	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	4.45	0.24	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	89	4.35	0.28	มาก
รวม	364	4.40	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.58	3	0.19	2.73	.04*
ภายในกลุ่ม	25.38	360	0.07		
รวม	25.96	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร
ระหว่างระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	ม.ตอนต้น	ม.ปลาย	ป.ตรีขึ้นไป
		4.36	4.41	4.45	4.35
ประถมศึกษา	4.36	-	0.23	-0.03*	0.81
ม.ตอนต้น	4.41	-	-	0.31	0.14
ม.ปลาย	4.45	-	-	-	0.01*
ป.ตรีขึ้นไป	4.35	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
จำนวน 2 คู่ ดังนี้

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ
จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ
เทียบเท่า โดยระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับประถมศึกษา

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีการศึกษาระดับ
ปริญญาตรีขึ้นไป โดยระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับ
ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	4.34	0.38	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	4.33	0.37	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	4.39	0.38	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	89	4.40	0.36	มาก
รวม	364	4.37	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.74	.53
ภายในกลุ่ม	49.94	360	0.14		
รวม	50.24	363			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ
ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร
ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	4.45	0.28	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	4.40	0.36	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	4.49	0.27	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	89	4.42	0.32	มาก
รวม	364	4.44	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มา
ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มา
ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.43	3	0.14	1.51	.21
ภายในกลุ่ม	33.98	360	0.09		
รวม	34.40	363			

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความ
ปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ
ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ
โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	120	4.37	0.18	มาก
พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	71	4.46	0.14	มาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	86	4.38	0.18	มาก
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	33	4.40	0.16	มาก
นักเรียนหรือนักศึกษา	54	4.38	0.19	มาก
รวม	364	4.39	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ลูกค้าทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.46 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนก
ตามการประกอบอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.46	4	0.12	3.98	.00*
ภายในกลุ่ม	10.38	359	0.03		
รวม	10.84	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระหว่างอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ธุรกิจ ส่วนตัว หรือค้าขาย	พ่อบ้านหรือ แม่บ้าน	รับราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ	นักเรียน หรือ นักศึกษา
		4.37	4.46	4.38	4.40	4.38
ธุรกิจ/ค้าขาย	4.37	-	-0.00*	0.91	0.39	0.93
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.46	-	-	0.00*	0.08	0.00*
รับราชการฯ	4.38	-	-	-	0.46	0.98
ลูกจ้างรัฐฯ	4.40	-	-	-	-	0.48
นักเรียนฯ	4.38	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่าพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ดังนี้

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า นักเรียนหรือนักศึกษา ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามการอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	120	4.34	0.32	มาก
พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	71	4.47	0.25	มาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	86	4.36	0.28	มาก
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	33	4.34	0.30	มาก
นักเรียนหรือนักศึกษา	54	4.35	0.32	มาก
รวม	364	4.37	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ลูกค้ำทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.97	4	0.24	2.73	.03*
ภายในกลุ่ม	31.78	359	0.09		
รวม	32.74	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.50 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ ระหว่าง อาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ธุรกิจ	พ่อบ้านหรือ	รับราชการ	ลูกจ้าง	นักเรียน
		ส่วนตัว หรือค้าขาย	แม่บ้าน	หรือ รัฐวิสาหกิจ	หน่วยงานรัฐ	หรือ นักศึกษา
		4.34	4.47	4.36	4.34	4.35
ธุรกิจ/ค้าขาย	4.34	-	-0.00*	0.62	0.99	0.74
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.47	-	-	0.02*	0.03*	0.03*
รับราชการฯ	4.36	-	-	-	0.72	0.93
ลูกจ้างรัฐฯ	4.34	-	-	-	-	0.74
นักเรียนฯ	4.35	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพลูกจ้างหน่วยงานรัฐ โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพรับลูกจ้างหน่วยงานรัฐ

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ แตกต่างจากลูกค้าที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า นักเรียนหรือนักศึกษา ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	120	4.37	0.28	มาก
พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	71	4.49	0.23	มาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	86	4.40	0.28	มาก
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	33	4.42	0.24	มาก
นักเรียนหรือนักศึกษา	54	4.32	0.25	มาก
รวม	364	4.40	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ลูกค้ำทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.52 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.07	4	0.27	3.85	.00*
ภายในกลุ่ม	24.89	359	0.07		
รวม	25.96	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ระหว่างอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ค้าขาย	แม่บ้าน	รับราชการ	ลูกจ้างรัฐ	นักเรียน
		4.37	4.49	4.40	4.42	4.32
ค้าขาย	4.37	-	-0.00*	0.39	0.34	0.30
แม่บ้าน	4.49	-	-	0.03*	0.17	0.00*
รับราชการ	4.40	-	-	-	0.75	0.09
ลูกจ้างรัฐ	4.42	-	-	-	-	0.11
นักเรียน	4.32	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ดังนี้

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

ลูกค้าที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร แตกต่างจากลูกค้าที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา โดยอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจสูงกว่า นักเรียนหรือนักศึกษา ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	120	4.38	0.35	มาก
พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	71	4.37	0.37	มาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	86	4.29	0.39	มาก
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	33	4.40	0.40	มาก
นักเรียนหรือนักศึกษา	54	4.43	0.39	มาก
รวม	364	4.37	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ลูกค้าทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.55 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.71	4	0.18	1.29	.27
ภายในกลุ่ม	49.53	359	0.14		
รวม	50.24	363			

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	120	4.41	0.34	มาก
พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	71	4.52	0.29	มากที่สุด
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	86	4.45	0.29	มาก
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	33	4.45	0.23	มาก
นักเรียนหรือนักศึกษา	54	4.39	0.31	มาก
รวม	364	4.44	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ลูกค้าทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.57 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.74	4	0.19	1.98	.10
ภายในกลุ่ม	33.66	359	0.09		
รวม	34.40	363			

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้

รายได้	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10,000 บาท	46	4.40	0.20	มาก
10,001 – 15,000 บาท	116	4.36	0.16	มาก
15,001 – 30,000 บาท	142	4.42	0.18	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	60	4.41	0.16	มาก
รวม	364	4.39	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ลูกค้าทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.59 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.21	3	0.07	2.34	.07
ภายในกลุ่ม	10.63	360	0.03		
รวม	10.84	363			

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10,000 บาท	46	4.34	0.32	มาก
10,001 – 15,000 บาท	116	4.37	0.30	มาก
15,001 – 30,000 บาท	142	4.39	0.31	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	60	4.35	0.27	มาก
รวม	364	4.37	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ลูกค้าทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.61 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.14	3	0.05	0.51	.68
ภายในกลุ่ม	32.61	360	0.09		
รวม	32.74	363			

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามรายได้

รายได้	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10,000 บาท	46	4.36	0.28	มาก
10,001 – 15,000 บาท	116	4.36	0.28	มาก
15,001 – 30,000 บาท	142	4.42	0.24	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	60	4.44	0.28	มาก
รวม	364	4.40	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ลูกค้าทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.63 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.36	3	0.12	1.70	.17
ภายในกลุ่ม	25.60	360	0.07		
รวม	25.96	363			

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10,000 บาท	46	4.46	0.33	มาก
10,001 – 15,000 บาท	116	4.29	0.39	มาก
15,001 – 30,000 บาท	142	4.40	0.37	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	60	4.35	0.34	มาก
รวม	364	4.37	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ลูกค้าทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.65 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	2.96	.03*
ภายในกลุ่ม	49.03	360	0.14		
รวม	50.24	363			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.66 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
 ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสมธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ ระหว่าง
 รายได้ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

รายได้	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4
		4.46	4.29	4.40	4.35
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.46	-	0.01*	0.38	0.16
10,001 – 15,000 บาท	4.29	-	-	-0.02*	0.29
15,001 – 30,000 บาท	4.40	-	-	-	0.40
30,001 บาทขึ้นไป	4.35	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
 ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสมธร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 จำนวน 2 คู่ ดังนี้

ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนาชาติ
 จำกัด (มหาชน) สาขาโสมธร แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท โดยรายได้ต่ำ
 กว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท

ลูกค้าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธ
 นาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสมธร แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท โดย
 รายได้ 15,001– 30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วน
 คู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10,000 บาท	46	4.42	0.31	มาก
10,001 - 15,000 บาท	116	4.41	0.32	มาก
15,001 - 30,000 บาท	142	4.45	0.32	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	60	4.49	0.25	มาก
รวม	364	4.44	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ลูกค้าทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.68 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการจำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.08	0.89	0.45
ภายในกลุ่ม	34.15	360	0.10		
รวม	34.40	363			

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธรร ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร

วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็นโดย
การหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย ปรากฏผลดัง
ตารางที่ 4.69 - 4.72

ตารางที่ 4.69 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
การให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคาร
สถานที่การให้บริการ

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถมากกว่านี้	52
2	ควรปรับปรุงตกแต่งอาคารสถานที่ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอกอาคารให้ดู สวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ	14
3	ควรเปิดไฟฟ้าให้มีความสว่างทั่วถึง และเปิดแอร์ในอุณหภูมิที่เหมาะสม	11
	รวม	77

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ คือ ควรจัดให้มี
สถานที่จอดรถมากกว่านี้ ควรปรับปรุงตกแต่งอาคารสถานที่ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอก
อาคารให้ดูสวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ ควรเปิดไฟฟ้าให้มีความสว่างทั่วถึง และเปิดแอร์ใน
อุณหภูมิที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.70 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นเพื่อรองรับการบริการในช่วงสิ้นเดือน	37
2	ควรมีการแจ้งข่าวสารธุรกิจใหม่ๆ ของธนาคาร โดยสื่อต่างๆ	16
3	ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้	8
รวม		61

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ คือ ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นเพื่อรองรับการบริการในช่วงสิ้นเดือน ควรมีการแจ้งข่าวสารธุรกิจใหม่ๆ ของธนาคาร โดยสื่อต่างๆ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

ตารางที่ 4.71 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสธร ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	35
2	ควรลดการกรอกเอกสารในส่วนที่ไม่จำเป็นลง	21
รวม		56

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโสธร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ คือ ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรลดการกรอกเอกสารในส่วนที่ไม่จำเป็นลง

ตารางที่ 4.72 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	22
2	ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร	21
รวม		43

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

โดยสรุป ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นเพื่อรองรับการบริการในช่วงสิ้นเดือน ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ 2.) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้แตกต่างกัน 3.) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนผู้มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขต จังหวัดโยธธ 3,996 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 364 คน เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 40 ข้อ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร 3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4) ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ จำนวน 4 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Samples) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และใช้ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.53 มีอายุ มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.97 และมีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.01

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน ลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า คือ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ เมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้า

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส

3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็ว

4) ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน พบว่า

1) ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ

พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภทรายมูล จังหวัดโยธธ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นเพื่อรองรับการบริการในช่วงสิ้นเดือน ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร มากพอสมควรทุกด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กัลยาณี ตปรีการ “ ความพึงพอใจการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ ” ของลูกค้าจำนวน 380 คน จำแนกตามประเภทบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ ผลปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการด้านอาคารสถานที่แก่ลูกค้าของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดยโสธรนั้นอยู่ในระดับดีมาก ผู้มาใช้บริการสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ดำรงพงศ์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร” พบว่า ในการให้บริการของธนาคารในภาพรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจมากและพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านพนักงานและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ มีห้องสุขาที่สะอาด สะดวกในการใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร การอำนวยความสะดวก

ให้แก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ กล่าวว่า “การให้บริการ” หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาติดต่อ/ ใช้บริการ หรือลูกค้า ด้วยวิธีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ / ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของสถานที่ให้บริการนั้น ๆ โดยมีเป้าหมายและจุดประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด เกิดความประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด เพราะการบริการ

-ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้า ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า พื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การเข้าถึงการบริการได้สะดวกพอควร ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อ ท่าเล ที่ตั้ง การจอดรถ สอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยา สุวรรณแสง ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวชมถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความรู้สึกที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติ

2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน โดยรวมอยู่

ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการมีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีความสามารถ เต็มใจบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาณี ตปรียการ “ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ” ของลูกค้าจำนวน 380 คน จำแนกตามประเภทบริการ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ ผลปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน รู้สึกประทับใจกับการกล่าวต้อนรับ ทักทายเป็นกันเอง ให้ความการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการอย่างเพียงพอ ต่อผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรวิภา อุตริยะ ได้กล่าวถึง แนวคิดบริการว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญๆ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้รับความสะดวกตามระเบียบขั้นตอน ไม่ควรทำให้ซับซ้อนมากเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลาอย่างน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือได้
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ และความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและสะอาด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้า ที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การแสดงออกในการต้อนรับลูกค้าอยู่ในระดับดี มีกิจกรรมารยาทที่เหมาะสม งดงาม สอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย กิจยรรยง ยังกล่าวอีกว่า หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า / ผู้รับบริการหรือผู้ที่มาใช้ติดต่อ ดังนี้

1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อที่ดีทั้งภาษาพูดละที่ไม่ใช่ภาษาพูดหรือที่เรียกว่าภาษาท่าทางหรือวัจนภาษา เป็นต้น

3) ความมีมารยาท คือ การแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มาติดต่อ คือ การมีกิจกรรมารยาทที่งดงาม

4) มีความรับผิดชอบสูง มีความสามารถรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี

3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการด้านต่างๆของธนาคารมีความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการเงินกู้ของสำนักงานธนาคารการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน การวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย “ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ” พบว่า ลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.34 และความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระยะเวลาในการให้บริการค่าเฉลี่ย 3.16

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดโยธิน มีความพร้อมในการตอบสนอง รับผิดชอบ ลูกค้ารวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เจริญจระรัตน์ กล่าวว่า “พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ Service Conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี พนักงานบริการแบบ Service Conscious หมายถึง ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ทำหน้าที่ดีต่อลูกค้า ผู้รับบริการ และมีความศรัทธาต่อองค์กร

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยา สุวรรณแสง ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติ

4. ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธยา อำเภอเมือง จังหวัดโยธยา โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการด้านต่างๆของธนาคารมีความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมภัสสร ชื่อสื่อชา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขานาครนครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม” พบว่า “ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมากเป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 20 - 29 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 10,000 - 20,000 บาท/เดือน มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประมาณ 1 - 5 ปี เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจรายบุคคลใช้บริการกับทางสาขาของธนาคารประมาณ 3 - 5 ปี เป็นลูกค้าส่วนมากจะใช้บริการด้านเงินฝาก - เงินถอน ซึ่งการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่องความน่าเชื่อถือในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ประเภทอื่น ๆ พบว่า ส่วนมากลูกค้าจะให้ความน่าเชื่อถือธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ โดยเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับและสถานที่ประกอบการอยู่มระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากับสถานภาพทั่วไปลูกค้า พบว่าความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ กับลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า และประเภทลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ และอาชีพจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกัน สำหรับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ กับลูกค้าที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ และประเภทลูกค้าที่แตกต่างกันจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ กับลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าและประเภทลูกค้า แตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ กับลูกค้าที่มีอายุ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า แตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทลูกค้าที่แตกต่างกันจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาโยธยา อำเภอเมือง จังหวัดโยธยา พพอใจในการที่ธนาคารมีวิสัยทัศน์ในการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กรที่ทันสมัยทำให้สนองต่อความต้องการรวดเร็ว แม่นยำ สอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่ง แก้วแดง ให้ทัศนะว่า “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า สามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมาย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า พนักงานของธนาคารได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ มีความรู้ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการ สรุปได้ว่า “คุณภาพการให้บริการคือลักษณะต่าง ๆ มี 10 ประการ ดังนี้”

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในงาน
- 4) ความมีน้ำใจ (Credibility) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองมีวิจรรย์ญาณ
- 5) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
- 7) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
- 9) การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดหวังได้ในบริการ
- 10) การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาโยธยา อำเภอเมือง จังหวัดโยธยา

1) เพศ ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาโยธยา อำเภอเมือง จังหวัดโยธยา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่

เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า “ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน” ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ขวลิต นิवासวัต ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน การวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย “ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ” พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ เพศ

2) อายุ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า “ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน” ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ จีราภรณ์ สัตถาผล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การวิจัยของ ขวลิต นิवासวัต ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิจัยของ ธีรศักดิ์ กลิ่นดี “ ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ” พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรอิสระปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

3) ระดับการศึกษา ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่า “ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร์ อำเภอมือง จังหวัดโยธธร์ แตกต่างกัน” ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย “ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ” พบว่า

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ การศึกษา การวิจัยของ อีรนนท์ พันธนิติ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ” พบว่า ลูกค้าธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ จีราภรณ์ สัตถาผล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4) อาชีพ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่า “ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ แตกต่างกัน” ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ จีราภรณ์ สัตถาผล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรณ จังหวัดศรีสะเกษ ” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ อาชีพ การวิจัยของ ชนาท วิชิตะกุล “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน การวิจัยของ รุ่งจันทร์ เพ็ชรใส “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารด้านสถานที่/บรรยากาศในส่วนราชการให้บริการและผลิตภัณฑ์และรูปแบบต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิจัยของ สุเนตร พรธดวณเตร ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝากถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CEPM : ศึกษากรณี สาขาอุบลราชธานี พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาชีพ

6) รายได้ ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโยธธร โดยรวมทัง 4 ด้าน ไม่แตกต่ากัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ว่า “ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ากัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาต จำกัด(มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโยธธร แตกต่ากัน” ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ชนะ กล้าชิงชัย “ ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรณ จังหวัดศรีสะเกษ ” พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโยธธร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโยธธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโยธธร ควรรักษามาตรฐานการให้บริการ ลูกค้ำไว้และพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อสร้างสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำยิ่งขึ้นไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดยโยธธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธรควรปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการ สถานที่บริการลูกค้ำของธนาคารให้เพียงพอกับลูกค้ำและสร้างความประทับใจของผู้มาใช้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ มีห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสร้างความพึงพอใจลูกค้ำยิ่งขึ้นไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้ำ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร ควรปรับปรุงและแก้ไขสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อมากกว่านี้ จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกบริเวณลานจอดรถของลูกค้ำด้วย

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธควรปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการมากกว่านี้โดยควรจัดส่งไปฝึกอบรมและเรียนรู้การบริการให้สามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่านี้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในการบริการที่ดีกับลูกค้าต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้า ที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ควรปรับปรุงการต้อนรับผู้มาใช้บริการให้เพิ่มความเป็นกันเอง เต็มที่ เต็มใจในการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสในเวลาปฏิบัติงาน

3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธควรปรับปรุงแก้ไขด้านระยะเวลาการให้บริการลูกค้า ให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าสูงมากยิ่งขึ้นไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ควรรักษาระดับมาตรฐานการบริการนี้ไว้และพัฒนาระยะเวลาการให้บริการที่ดีกับลูกค้าต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ควรปรับปรุงและพิจารณาลดระยะเวลาการบริการบางขั้นตอนให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4) ด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ อำเภอมือง จังหวัดโยธธ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ โดยเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยและสร้างระบบการทำงานให้เกิดความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มาใช้บริการยิ่งขึ้นไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ ควรรักษาระดับมาตรฐานการบริการนี้ไว้และพัฒนาาระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยเสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธธ ควรพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ หรือการให้ ตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธธ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป ดังนี้

- 1) ควรศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธธ
- 2) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธธ อำเภอเมือง จังหวัดโยธธธ ในด้านอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการบริการของธนาคารต่อไป
- 3) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) กับสาขาอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในทุกสาขาทั่วประเทศ

บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กัลยา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยาการพิมพ์, 2536.
- กุลธนา อนุพงศ์ธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช, 2535.
- ไกรฤกษ์ โมตรีวงศ์. วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายลูกค้าประชาสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย, 2548.
- จรินทร์ เทศวานิช. เงินตลาดการเงินและสถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2542.
- นิภา เมธาวีชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. สถิติวิจัย 1. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2538.
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการ-ปฏิรูประบบราชการ, 2545.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, 2548.
- รุ่ง แก้วแดง. รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มติชน, 2540.
- ล้วน สายยศ. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ล้วน สายยศ และอังคนา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2550.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล สมัย, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, 2544.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. พยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.
- สุจินต์ ธรรมชาติ. การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีสัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

- สงศรี ชมพวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.
- สมชาติ กิจยรรยง. เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2539.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, 2538.

๒. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

- กัลยาณี ตปรีการ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรือ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์. “ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. ในภารกิจบริการสาธารณะที่ได้รับถ่ายโอนของ อบต.หนองกรด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- จีระศักดิ์ เสงวิจิตร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดัง)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- จิราภรณ์ สัตถาผล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ชาญชัย ราชโคตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ชนะ กล้าชิงชัย. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขา บึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ชานนุช วิชิตะกุล. “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

- ชลพรรณ นิยม. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- ชวลิต นิवासวัต. “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- เชิดชัย พิกุลทอง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของการบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- ชมพูนุช กาศสกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ชมภัสสร ชื้อลือชา. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขาธนาคารกรุงเทพ-จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. 2536.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2549.
- ธีรนนท์ พันธนิติ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ธีรศักดิ์ กลิ่นดี. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2540.
- นันทพร ดำรงพงศ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

- ปัญญา ภมรพล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”.
การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2545.
- พิน คงพูล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาใน
14 จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2549.
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ. คุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- มณีวรรณ ตันไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอา-
หารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด
(มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สภา-
บันราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- วราพรรณ สันหัสสะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) : ศึกษากรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร-
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วรุณพร บุญสมบัติ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญา-
ไทย”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
2548.
- ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย, 2550.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- สาโรช ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียง-

ใหม่ สาขาสารภี”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สุรศักดิ์ นาลวิล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

สุริยะ วิริยสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมใน เขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

๓. เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์.(2553). สืบค้น 11 ตุลาคม 2556.

เข้าถึงได้จาก. from <http://www.econ.neu.ac.th/www/chapter/lesson08/detail>.

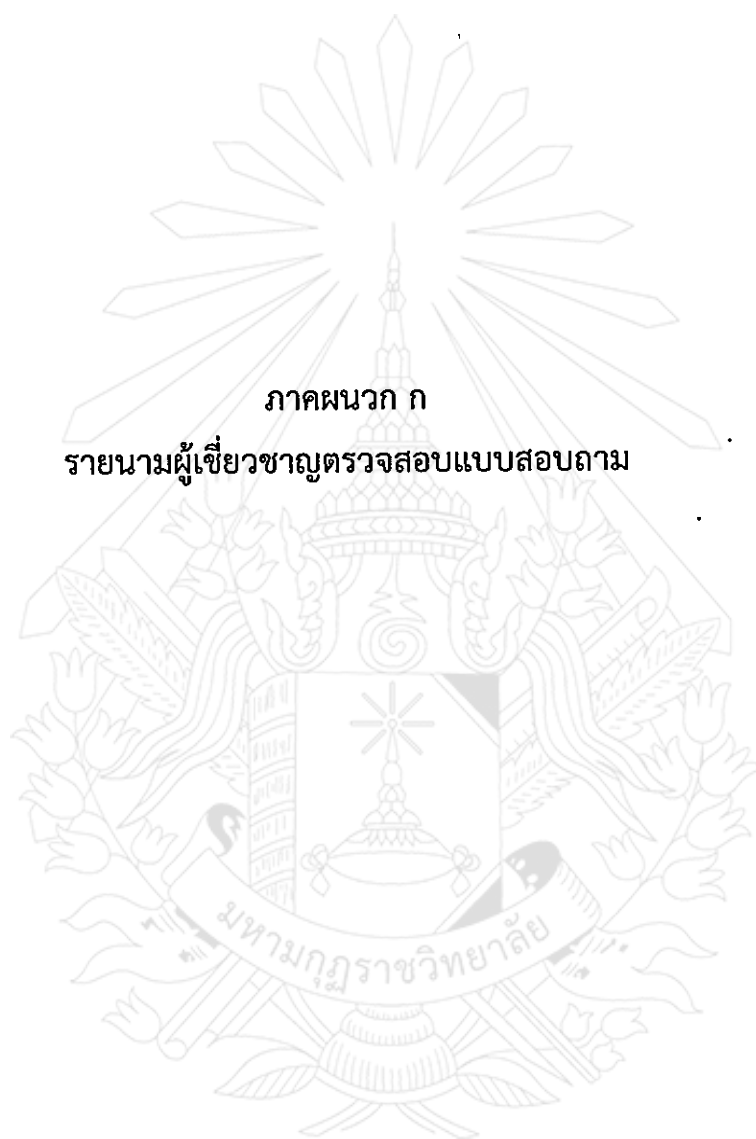
ประวัติธนาคาร, เกี่ยวกับธนาคาร, ลูกค้าบุคคล, (2556), สืบค้น 11 ตุลาคม 2556,

เข้าถึงได้จาก from [Hptt://www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th).



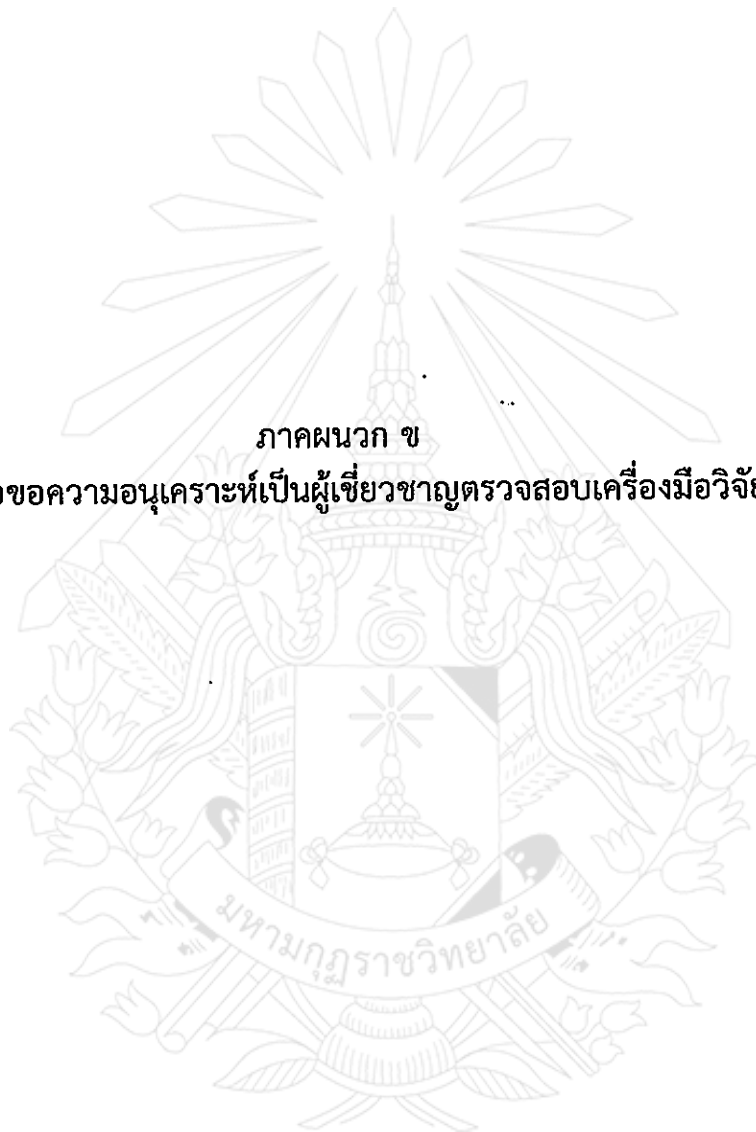


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ ๖๐๑๙/๓๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐

๑๙ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร อาจารย์พิเชฐ ศรีหาล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววันเพ็ญ นามสกุล คำสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ขอความอนุเคราะห์ จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อทำวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความ อนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระปริยัติธีรวงศ์)

- ททบ

- ยินดี ตามที่ขอ ความอนุเคราะห์

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร

(นางพิเชฐ ศรีหาล้า)

๒๙ เม.ย. ๕๖

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร
โทร. ๐-๕๕๗๑-๑๐๕๖ ต่อ ๑๐๓
<http://www.ybc.mbu.ac.th>



ที่ ศธ ๖๐๑๗/๓๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐

๑๙ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ว่าที่ร้อยตรีพิชิต กัลยาวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววันเพ็ญ นามสกุล คำสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ขอกความอนุเคราะห์ จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อทำวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความ อนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระปริยัติธีรวงศ์)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร



ที่ ศธ ๖๐๑๗/๓๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐

๑๙ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางสาวจิราพร มูลสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววันเพ็ญ นามสกุล คำสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

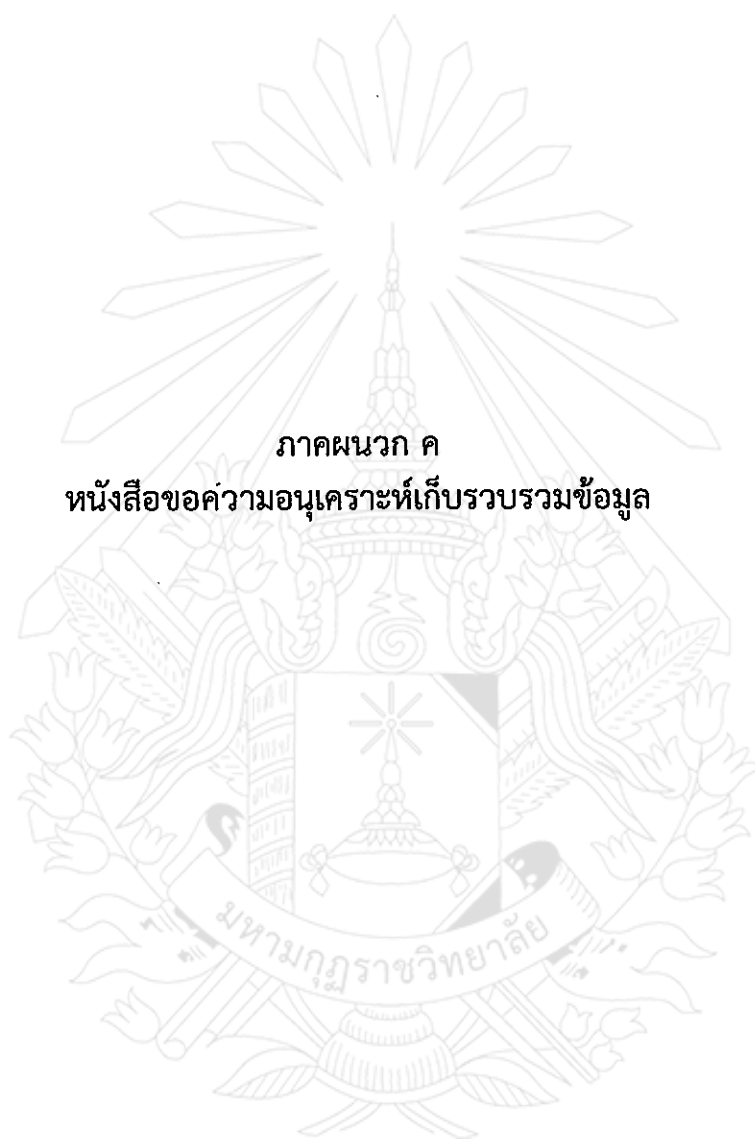
ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ขออนุมัติคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อทำวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระปริยัติธีรวงศ์)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ ๖๐๑๙/๓๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐

๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ผู้จัดการธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขายโสธร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววันเพ็ญ นามสกุล คำสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวันเวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระปริยัติธีรวงศ์)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
สาขายโสรธร อำเภอเมืองยโสรธร จังหวัดยโสรธร

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อความใช้วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขายโสรธร อำเภอเมืองยโสรธร จังหวัดยโสรธร
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น
2. โปรดอ่านคำชี้แจงและคำถามให้เข้าใจก่อนตอบคำถาม และคำตอบของท่านจะช่วยสะท้อนคุณภาพของการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขายโสรธร และลักษณะของการบริการที่ประชาชนต้องการ (ให้ความสำคัญสูงสุด) เป็นอย่างไร
3. คำตอบของท่านจะนำไปประมวลผลในภาพรวม ขอให้ตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงด้วยตัวท่านเอง
4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าครบทุกข้อแล้วเพื่อความสมบูรณ์และเป็นจริงของข้อมูล ผลที่ได้จะนำไปเสนอแนะเพื่อแก้ไขการบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขายโสรธร ที่มีต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

วันเพ็ญ คำสุข

นักศึกษานิพนธ์โท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสรธร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

สาขาโยธธ อำเภอมืองโยธธ จังหวัดโยธธ

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องสำหรับท่านเพียงข้อเดียวเท่านั้น

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 15 – 28 ปี 29 – 39 ปี 40 – 50 ปี
 51 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า ปริญญาตรีขึ้นไป

4. การประกอบอาชีพ

 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ
 นักเรียน/นักศึกษา

5. รายได้

 ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 30,000 บาท 30,001, ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
สาขาโยธธ อำเภอมืองโยธธ จังหวัดโยธธ โปรตใส่เครื่องหมาย/ลงในช่องตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1
ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ						
1	มีสถานที่ตั้งอาคารการเดินทางไปมาใช้บริการสะดวก					
2	มีอาคารสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
3	มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้า					
4	มีป้าย สัญลักษณ์ ทางเข้า ออกและจุดบริการ ต่างๆ					
5	มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์/โทรทัศน์แก่ผู้รับบริการ					
6	มีห้องสุขาที่มีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน					
7	มีแสงสว่าง อากาศ บรรยากาศ อุณหภูมิภายในตัวอาคาร ที่เหมาะสม					
8	มีการจัดบรรยากาศภายในให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม					
9	มีป้ายแสดงหน้าที่และจุดบริการชัดเจน					
10	มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเหมาะสม					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร						
1	พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม ประณีต เรียบร้อย					
2	พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้า ที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า					
4	พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
5	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
6	พนักงานมีความให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า					
8	พนักงานมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าที่มาใช้บริการ อย่างเป็นกันเอง					
9	มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ					
10	มีการกล่าวขอบคุณลูกค้า					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1
ด้านระยะเวลาการให้บริการ						
1	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดทำการเหมาะสม					
2	การให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง					
3	การให้บริการอย่างรวดเร็ว					
4	การให้เวลาเหมาะสมกับประเภทบริการ	.				
5	ให้บริการที่ตรงเวลาธนาคารมีเอกสารกำกับ ถูกต้องและชัดเจน					
6	การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ					
7	การให้บริการมีไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
8	การจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการที่ถูกต้องเข้าใจง่าย					
9	ธนาคารมีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการก่อน - หลัง					
10	ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็ว					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1
ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ						
1	ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ตำรวจ/รปภ.)					
2	พนักงานเก็บรักษาเอกสารสำคัญอย่างมิดชิดและปลอดภัย					
3	พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
4	ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ					
5	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี					
6	มีระบบกล้องวงจรปิดทั่วถึง					
7	มีเครื่องมืออุปกรณ์เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ฉุกเฉิน					
8	มีระบบป้องกันทรัพย์สินร่วมกับสถานีตำรวจ					
9	ประตูทางเข้าออกสะดวกปลอดภัย					
10	พนักงานถือปฏิบัติระเบียบรักษาความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธร อำเภอเมือง จังหวัดโยธธร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

.....

.....

.....

.....

3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ

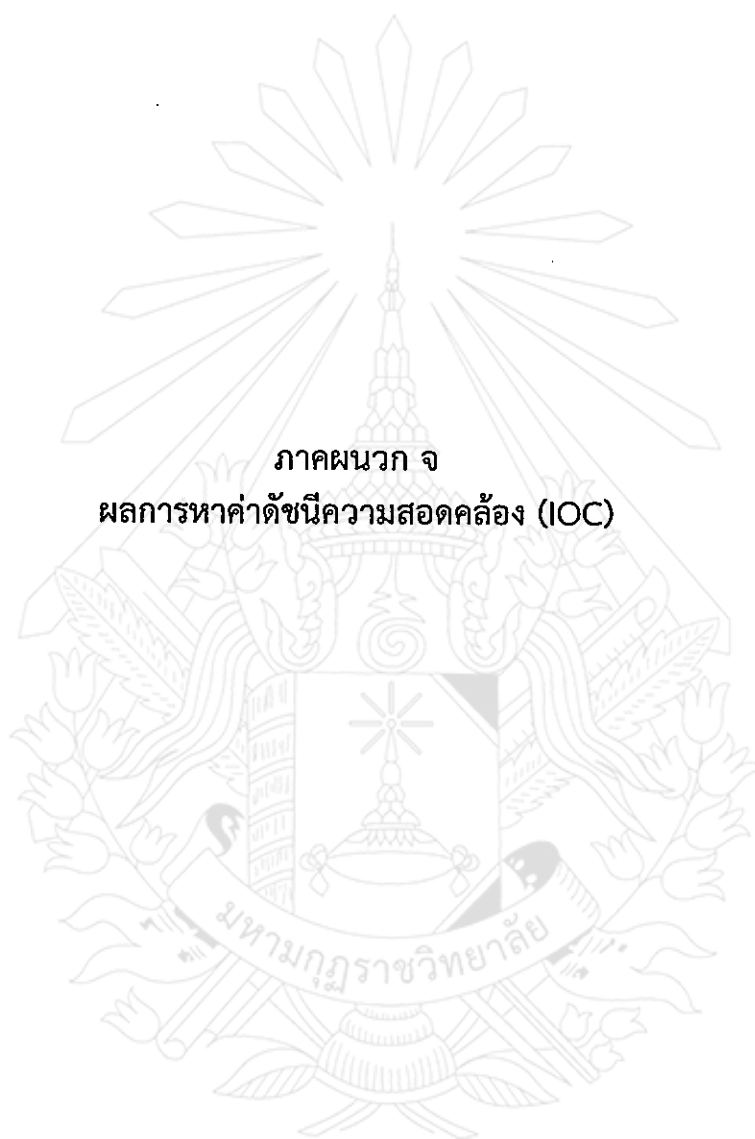
.....

.....

.....

.....

“ ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ”



ภาคผนวก จ
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายมูล
อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

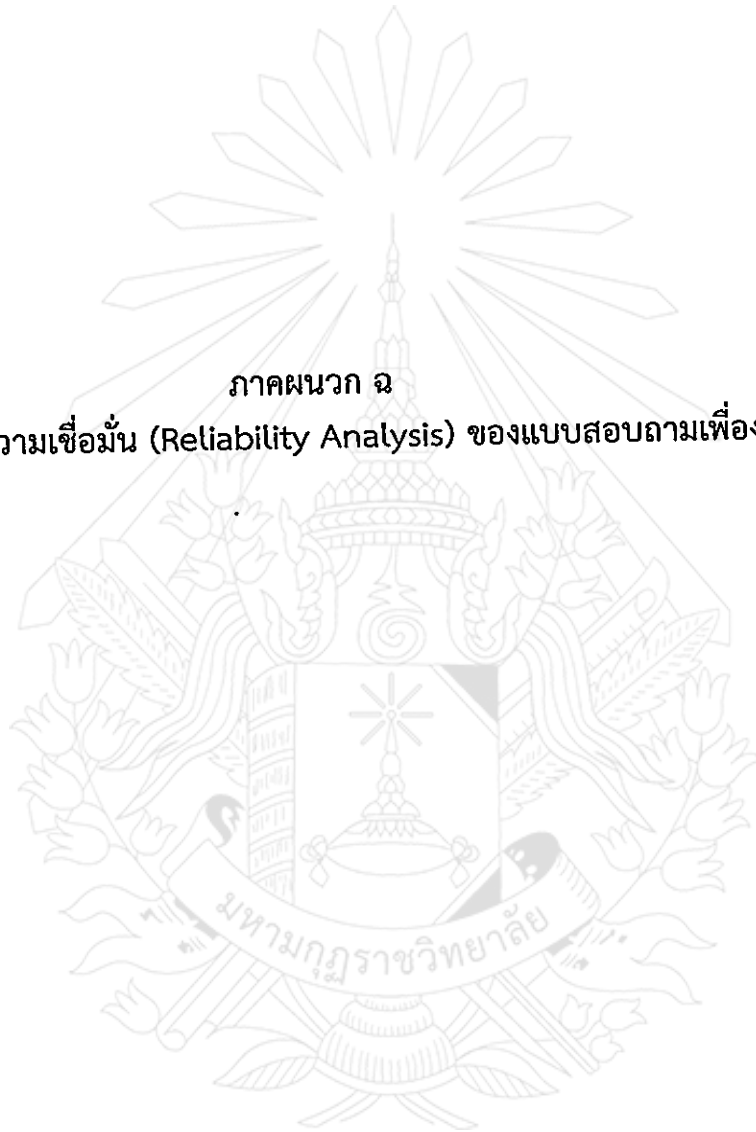
ข้อที่	ข้อความ	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุป ผล
		1	2	3		
1	มีสถานที่ตั้งอาคารการเดินทางไปมาใช้บริการ สะดวก	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	มีอาคารสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	มีจุดบริการจอดรถเพียงพอกับลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	มีป้าย สัญลักษณ์ ทางเข้า ออกและจุดบริการ ต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์/โทรทัศน์แก่ ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	มีห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	มีแสงสว่าง อากาศ บรรยากาศ อุณหภูมิภายใน ตัวอาคารที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	มีการจัดบรรยากาศภายในให้มีทัศนียภาพที่ สวยงาม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	มีป้ายแสดงหน้าที่และจุดบริการชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม ประณีต เรียบร้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	พนักงานมีการให้บริการต้อนรับลูกค้า ที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความ	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุป ผล
		1	2	3		
16	พนักงานมีความให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	พนักงานมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าที่มา รับบริการอย่างเป็นกันเอง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	มีการกล่าวทักทายลูกค้าผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	มีการกล่าวขอบคุณลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดทำการเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22	การให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23	การให้บริการอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24	การให้เวลาเหมาะสมกับประเภทบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25	ให้บริการที่ตรงเวลาธนาคารมีเอกสารกำกับ ถูกต้องและชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	การมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ลูกค้า ต้องการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	การให้บริการมีไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	การจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อขอรับ บริการที่ถูกต้องเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	ธนาคารมีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการก่อน - หลัง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	ธนาคารมีการลดขั้นตอนการบริการให้สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31	ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ตำรวจ/รปภ.)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32	พนักงานเก็บรักษาเอกสารสำคัญอย่างมิดชิดและ ปลอดภัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความ	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุป ผล
		1	2	3		
33	พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
34	ระบบเทคโนโลยีของธนาคารทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
36	มีระบบกล้องวงจรปิดทั่วถึง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
37	มีเครื่องมืออุปกรณ์เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์ ดับเพลิงฉุกเฉิน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
38	มีระบบป้องกันทรัพย์สินร่วมกับสถานีตำรวจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
39	ประตูทางเข้าออกสะดวกปลอดภัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
40	พนักงานถือปฏิบัติระเบียบรักษาความปลอดภัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ฉ
ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย



ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน)
สาขาโคราช อำเภอเมือง จังหวัดโคราช

Item-Total Statistics

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	164.93	85.926	.829	.938
2	164.33	88.161	.811	.942
3	165.30	87.390	.827	.851
4	164.83	87.868	.807	.852
5	165.23	95.702	.810	.862
6	164.57	80.668	.850	.923
7	164.90	85.541	.817	.844
8	164.67	84.713	.859	.936
9	164.57	93.633	.711	.858
10	164.57	86.461	.852	.936
11	164.43	95.702	.814	.962
12	165.20	89.476	.779	.852
13	164.63	91.964	.777	.856
14	164.93	86.823	.784	.846
15	164.63	92.309	.871	.856
16	164.13	93.568	.810	.856
17	164.77	92.185	.853	.858
18	164.00	94.138	.751	.857
19	164.53	85.430	.827	.844
20	164.83	87.523	.878	.942
21	164.47	89.913	.814	.846
22	164.03	91.757	.836	.850
23	164.17	93.316	.835	.855
24	164.30	93.803	.818	.857
25	164.43	92.185	.856	.852
26	164.23	92.323	.814	.853
27	164.17	92.695	.783	.854
28	164.23	93.289	.825	.856
29	164.33	93.816	.819	.857
30	164.40	96.662	.808	.864
31	164.93	85.926	.729	.938

Item-Total Statistics

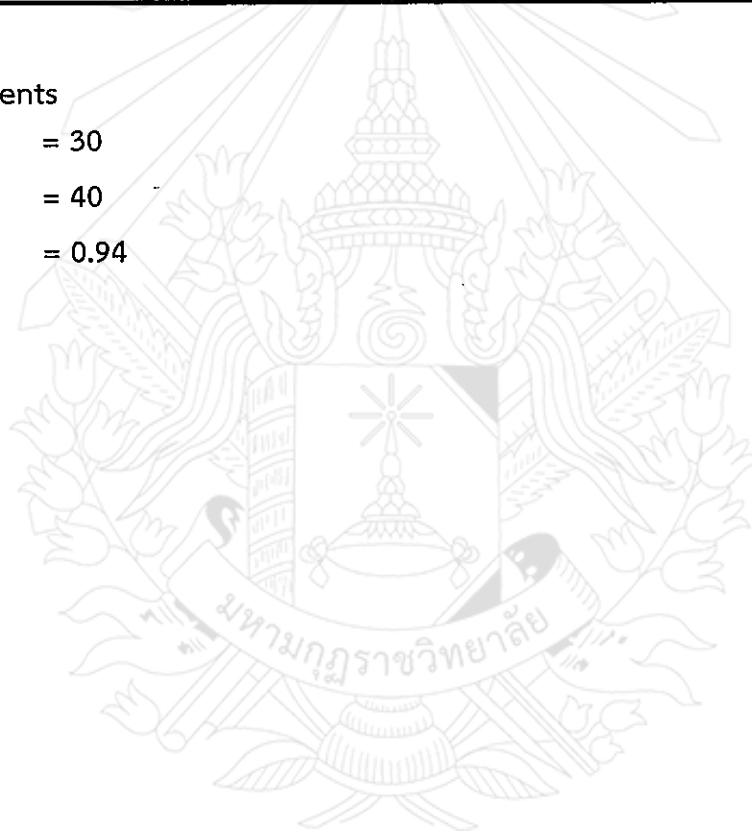
ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
32	164.33	88.161	.811	.942
33	164.57	86.461	.852	.936
34	164.10	90.507	.857	.846
35	165.23	95.702	.810	.862
36	164.57	80.668	.850	.923
37	164.90	85.541	.817	.844
38	164.67	84.713	.859	.836
39	164.57	93.633	.811	.858
40	164.57	86.461	.752	.936

Reliability Coefficients

N of Case = 30

N of Items = 40

Alpha = 0.94



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาววันเพ็ญ คำสุข
วัน เดือน ปี เกิด	13 มิถุนายน พ.ศ. 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	76 หมู่ 3 ตำบลชีเหล็ก อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัทโพรเกรส เอชอาร์ ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอมือง จังหวัดยโสธร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ยโสธร อำเภอมือง จังหวัดยโสธร

