

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์
ผู้ศึกษา นายชวลิต นินาสวัสดิ์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**
รองศาสตราจารย์อุทธนา ธรรมเจริญ **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด
นครสวรรค์ โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ
ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ จำนวน 16 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent Samples) และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 ปีจนถึง 30 ปี จบ
การศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม
2. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ
ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านธุรกรรมการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง
3. กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง
3 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่ม
ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 51 ปีจนถึง 60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ
อื่นๆ และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่ม
ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

คำสำคัญ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ดีด้วยความกรุณาอนุเคราะห์
อย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ยุทธนา ชรรณเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ
ให้คำปรึกษาแก่ผู้ศึกษาค้นคว้า ตลอดจนช่วยเหลือไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ และ
ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์กัลยาณี ภาคอัท ที่ได้ให้ความรู้และให้แนวทางในการศึกษาค้นคว้า
ผู้ศึกษาค้นคว้าตระหนักในพระคุณและขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ น.ส.สุภารัตน์ สุวาริ และคุณสุนทรี ถาวรที่ช่วยให้คำแนะนำปรึกษาในการ
วิเคราะห์ข้อมูล

นอกจากนี้ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบคุณผู้จัดการสำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อน
พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ
และให้กำลังใจสนับสนุนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประสพผลสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงจากรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอเทิดทูนเป็น
กตเวทิต์ เพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้สร้างพื้นฐานการศึกษา
แก่ผู้ศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

ชวลิต นิवासวัต

พฤศจิกายน 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์.....	9
ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผล.....	54
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	66
ประวัติผู้ศึกษา.....	70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	38
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร ในภาพรวมและเป็นรายด้าน.....	39
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านธุรกรรมการเงิน พิจารณาเป็นรายข้อ.....	40
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงาน พิจารณาเป็นรายข้อ.....	41
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่ พิจารณาเป็นรายข้อ.....	42
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด นครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ.....	43
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด นครสวรรค์ จำแนกตาม อายุ.....	44
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน.....	45
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้านธุรกรรมการเงินของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการ ของธนาคารในด้านพนักงานของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน.....	47
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด นครสวรรค์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	48
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการ ของธนาคาร โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน.....	49
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการ ของธนาคารในด้านธุรกรรมการเงินของผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน.....	50
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการ ของธนาคารในด้านพนักงานของผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน.....	51
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด นครสวรรค์ จำแนกตาม อาชีพ.....	52

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 Katona's Model.....	12
ภาพที่ 2.2 Strumple's Model.....	13

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน สินค้าที่เสนอขายในท้องตลาด มีให้เลือกซื้อมากมายหลายชนิด ตามระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ทั้งนี้เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการ เป็นผลให้สินค้าต่างๆ ในสายตาของผู้บริโภคนับวันจะไม่แตกต่างกัน จากกระแสที่เกิดขึ้น ในขณะนี้ผู้บริโภคส่วนใหญ่หันมาสนใจในเรื่องคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจแทบทุกแขนง จึงต้องเพิ่มความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านบริการมากยิ่งขึ้น เพราะตระหนักดีว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ธนาคาร จัดเป็นธุรกิจบริการด้านการเงิน ซึ่งในอดีตสินค้าและบริการของแต่ละธนาคาร จะคล้ายคลึงกันทั้งในด้านคุณลักษณะและสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ แต่ในปัจจุบัน ภายใต้ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง การดำเนินการอยู่ในภาวะการแข่งขัน ทำให้แต่ละธนาคารเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นมา ในระยะแรกเริ่มรัฐบาลยังมีปัญหาเรื่องเงินทุน ประกอบกับในขณะนั้นมีสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนอยู่แล้ว โดยอาศัยทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจล จำกัดและพระคลังออมสิน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2490 กิจการของสหกรณ์เริ่มเติบโตขึ้น รัฐบาลจึงตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนของเกษตรกร มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้ตั้งธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีภาระกิจหลักของธนาคาร คือ มุ่งส่งเสริมนิสัยการออม มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มอาชีพและอายุ โดยมีบริการหลายประเภท เช่น บริการรับฝากเงิน คือ การฝากออมทรัพย์ แบบใช้สมุดคู่ฝาก แบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก แบบใช้บัตรเงินฝากออมทรัพย์ ฝากประจำ 3 เดือนขึ้นไป แบบฝากกระแสรายวัน ส่วนบริการด้านสินเชื่อ มีสินเชื่อเพื่อการเกษตร สินเชื่อเกี่ยวเนื่องการเกษตร และสินเชื่อนอกภาคการเกษตร นอกจากนี้มีบริการด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลที่ใช้บริการจะได้รับจากการบริการของธนาคาร ธนาคารได้ดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพการ

บริการสู่มาตรฐานสากล เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยได้ยกร่างมาตรฐานดังกล่าว ให้ที่ประชุมพิจารณาพร้อมกับที่ปรึกษาของธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ธนาคารกำหนด อันจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบสาขา

เมื่อพิจารณาจากในอดีตที่ผ่านมา สภาพการแข่งขันในระบบธนาคารยังไม่รุนแรงนัก ลูกค้าจะเป็นฝ่ายเดินเข้ามา การต้อนรับลูกค้าเพียงแต่รับลูกค้าที่มาติดต่อ เพื่อทำธุรกรรมภายในสาขา แต่เมื่อสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันของระบบธนาคารทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ พนักงานธนาคารต้องเป็นฝ่ายเดินเข้าหาลูกค้าพร้อมให้บริการได้ทุกรูปแบบ เนื่องจากส่วนต่างระหว่างรายได้กับรายจ่ายของดอกเบี้ยแคบลงทุกขณะ รวมทั้งการปล่อยสินเชื่อในสภาพปัจจุบันต้องมีความระมัดระวัง การตรวจสอบลูกค้าต้องมีความละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพจะเป็นส่วนที่สร้างความสำคัญและความแตกต่างให้เกิดขึ้นระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและธนาคารอื่นๆ

จากเหตุผลและปัญหาการบริการของธนาคารตามที่กล่าวมาแล้ว ทำให้ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสนใจที่จะศึกษา ผู้มาใช้บริการของธนาคารในจังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารอยู่ในระดับใด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการ และพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลให้ผู้จัดการระดับจังหวัด ผู้จัดการระดับฝ่ายภาค ตลอดจนผู้บริหารในระดับสูงของธนาคารได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการของธนาคารต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. ความสำคัญของการวิจัย

- 3.1 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารธนาคารในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารได้อย่างเหมาะสม
- 3.2 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่บริหารกิจการสาขาในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานธุรกิจสาขาให้บรรลุเป้าหมายต่อไป
- 3.3 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างมาตรฐานให้อยู่ในระดับที่ประสงค์ต่อไป

4. สมมุติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

- 5.1 ด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์
- 5.2 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ตั้งแต่ มิถุนายน 2546 ถึง ตุลาคม 2546
- 5.3 ด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการใน 3 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านพนักงาน และด้านสถานที่

6. กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

- 6.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ได้แก่ ภูมิภาค หรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย

6.1.1 เพศ

6.1.2 อายุ

6.1.3 ระดับการศึกษา

6.1.4 อาชีพ

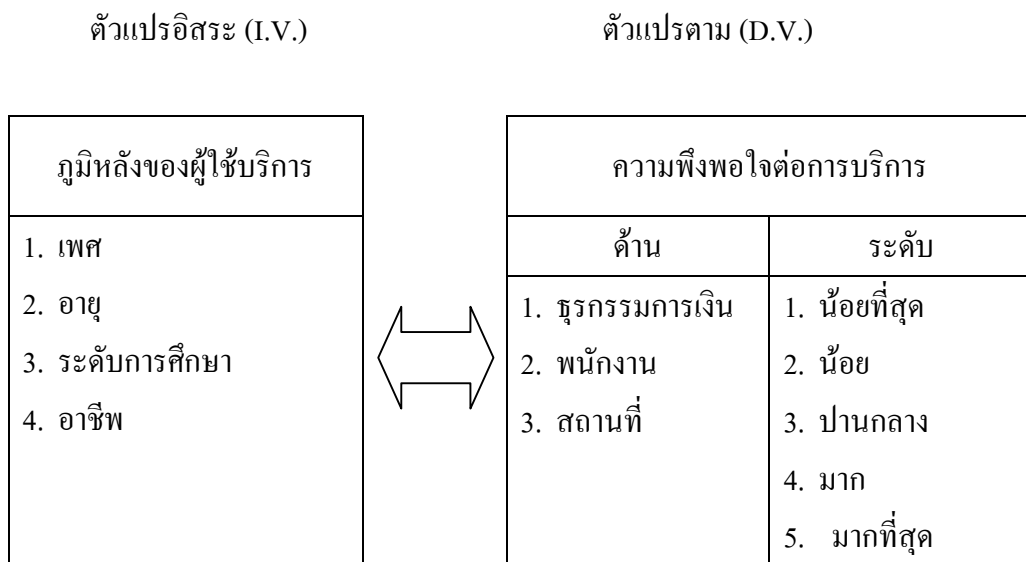
6.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ แบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

6.2.1 ด้านธุรกรรมการเงิน

6.2.2 ด้านพนักงาน

6.2.3 ด้านสถานที่

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เขียนเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

7. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ (กิติมา ปรีดีคิลก 2524: 321-322)

7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง คนที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ

เกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการในด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ หรือด้านอื่นๆที่ธนาคารจัดให้

7.3 บริการ หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสจับต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และส่งมอบสู่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือเกือบจะทันทีที่มีการบริการนั้น

7.4 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีสาขาต่างๆของธนาคารที่ให้บริการทางด้านธุรกรรมการเงิน ได้แก่ สาขา นครสวรรค์ สาขาท่าตะโก สาขาลาดยาว สาขาตาคลี สาขาหนองบัว สาขาบรรพตพิสัย สาขาพยุหะคีรี สาขาไพศาลี สาขาตากฟ้า และสาขาห่มแสง

7.5 ธุรกรรมการเงิน หมายถึง การกระทำเกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ การฝากเงิน การถอนเงิน การเปิด-ปิดบัญชี การชำระเงิน เป็นต้น

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้

8.1 ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผน แก้ไขปัญหา และปรับปรุงการบริการ และพัฒนาพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

8.2 ผลของการวิจัย จะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
3. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

กิติมา ปรีดีดิถ (2524 : 321-322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

มอร์ส (Morse, 1958: 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good, 1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลให้บุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำสิ่งนั้น

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช ไสยสมบัติ 2534: 15)

1.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ฟิตซ์เจอร์ราลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant, 1980: 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983: 41) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกันพฤติกรรมบริการ ให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530: 42) นักวิชาการไทยได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

บุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 60) กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวร์เอทและระดับมัลติแวร์เอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่าทัศนคติเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2523: 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

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

วัลลภา ชายหาด (2532: 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
5. การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้

ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

“ความต้องการ” เป็นคำที่มนุษย์ทุกคนเข้าใจกัน เพราะมนุษย์ทุกคนมีความรู้สึก “ต้องการ” มาตั้งแต่แรกเกิด ความรู้สึกดังกล่าวเกิดตามธรรมชาติ แม้ว่ามนุษย์จะยังไม่สามารถพูดหรืออธิบายได้ก็ตาม เช่น ความต้องการทางกายภาพ ได้แก่ ความต้องการอาหาร ซึ่งเป็นความต้องการเบื้องต้นของร่างกายอย่างพอเพียงที่จะทำให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และในขณะเดียวกันความต้องการทางจิตก็เกิดขึ้นตามมา ทั้งนี้ได้มีผู้ให้ความหมายของความต้องการของมนุษย์ไว้มากมาย ผู้วิจัยขอนำมากล่าวเฉพาะบางท่าน ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Abraham Maslow ได้ตั้งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่ามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองและความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนอง ความต้องการระดับสูงก็เรียกร้องให้มีการตอบสนอง ความต้องการต่างๆจัดตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูงได้ ดังนี้

3.1 ความต้องการปัจจัยสี่ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต

ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ความต้องการในการพักผ่อน ต้องการอากาศ และความต้องการทางเพศ

3.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ความต้องการทางจิตใจก็จะตามมา

3.3 ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม ชั้นนี้เป็นความต้องการที่สูงขึ้น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่เห็นความสำคัญของตน และเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

3.4 ความต้องการได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องการเป็นความต้องการตีตัวสูงขึ้น ทั้งตำแหน่งหน้าที่การงานเพื่อความมีชื่อเสียงมีหน้ามีตาได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม

3.5 ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนธรรมดาส่วนมากมักอยากได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ ความพอใจในลักษณะดังกล่าวนี้มักมีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันไปในแต่ละคน

ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ Maslow ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนอง อันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่ อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป

การแสดงออกของความต้องการแบบนี้มีมากมายหลายอย่างแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล และความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหรือไม่อยู่ที่ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการระดับต้นๆ อันได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม ความต้องการได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ บุคคลผู้ซึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ เรียกว่า “บุคคลผู้ที่มีความพึงพอใจ” ถ้าสูงไปกว่านี้ก็คาดหวังได้ว่าต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ที่สมบูรณ์ที่สุด ในสังคมทุกวันนี้อาจพบบุคคลผู้มีความพึงพอใจได้ แต่เป็นที่ยอมรับกันว่าความรู้เกี่ยวกับความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดนี้ยังมีไม่มากนัก (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมมานะ 2541: 91-99)

ทฤษฎีความต้องการ ERG

Steers and Porter (1979: 33) กล่าวว่าในช่วงปี ค.ศ. 1969 เครย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow และพบว่า ผลการวิจัยไม่ตรงกับทฤษฎี คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้น ดังนั้น Alderfer จึงเสนอทฤษฎีที่แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าตอบแทนต่างๆ ความต้องการประเภทนี้เทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของ Maslow

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) ความต้องการนี้ครอบคลุมถึงการที่มนุษย์มีชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน เป็นความต้องการความรักและสังคม ซึ่งเหมือนกับความต้องการมีส่วนร่วมในสังคมของ Maslow

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด ความต้องการระดับนี้เหมือนกับความต้องการได้รับยกย่องและเป็นที่ยอมรับ และความต้องการประสบความสำเร็จของ Maslow

ทฤษฎีของ Alderfer ให้แนวคิดในการนำความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มเติมจาก Maslow มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ว่าผู้บริหารพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงาน โดยที่การตอบสนองนั้นยังไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจูงใจให้พนักงานใหม่ โดยใช้ให้ถูกช่องทางตรงกับความต้องการ มิฉะนั้นแล้ว การจูงใจที่ทำไปอาจไม่ก่อประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีความคาดหวัง

McCormick (1980: 396) ได้อธิบายไว้ว่า ความพอใจในแง่ที่ว่า ลูกจ้างจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการเครื่องมืออันทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไรลูกจ้างจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพท์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพท์ต่างๆ ลูกจ้างจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายคน เช่น แคมเบลล์ บันแนท ลอร์เดอร์ และ วิค และ วูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด หากความ

พึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้ เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุ นำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิด จากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทน หรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (ปฐมพงศ์ ปราณิประชาราษฎร์ 2543: 13)

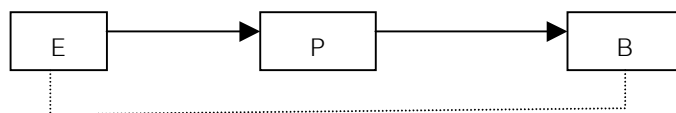
รูปแบบคาโทนา (Katona's Model)

คาโทนา (1951, 1960, 1964, 1975) อาจพิจารณาได้ว่า เป็นบิดาแห่งจิตวิทยาเศรษฐกิจ ในอเมริกา กล่าวไว้ว่า ตัวแปรทางจิตวิทยาเป็นตัวกระตุ้นและตอบสนองในพฤติกรรม (ภาพที่ 2.1) ตัวแปรดังกล่าว คือ

E หมายถึง สภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น การตกงาน เงินเฟ้อและดอกเบี้ย เงื่อนไขต่างๆ ของ ครอบครัว รายได้ตกต่ำ การครองชีพ การภาษี การขนส่งสาธารณะ เป็นจุดประสงค์ทางสภาวะ เศรษฐกิจและโอกาสของแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม

P หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น การคาดคะเน ความชื่นชมยินดี ทั้งควบคุม ภายในและแรงเสริม วิธีการดำเนินชีวิต

B หมายถึง พฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รวมถึงความสามารถในการซื้อ การใช้ สินค้าและบริการ การตัดสินใจเพื่อการลงทุนหรือออมทรัพย์

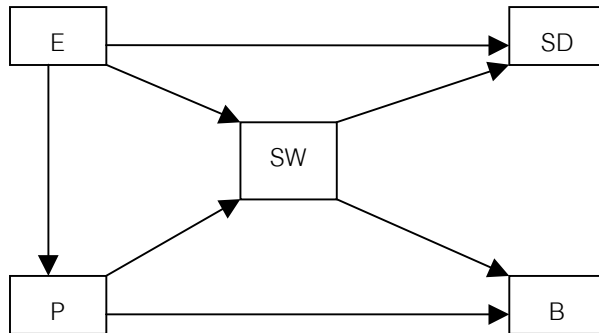


ภาพที่ 2.1 Katona's Model

ในหลายๆรูปแบบ พฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ผลิตมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นผู้บริโภคก็จะส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ต่อ พฤติกรรมการใช้จ่ายและการประหยัด

รูปแบบ Strumple

Strumple (1972) ได้พัฒนาหลายๆรูปแบบดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 Strumple's Model

จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคหรือเจ้าของกิจการมีผลกระทบและมีอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงหรือผลสำเร็จทางเศรษฐกิจ ดังนั้น B ถึง E ก็เป็นตัวที่ถูกกำหนดขึ้นในรูปแบบนี้ เช่น ผู้บริโภคจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การที่มีพฤติกรรมในการจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือจะเก็บออมเอาไว้และอัตราภาษีที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ การประมาณว่าของจะแพงคนก็จะรีบซื้อบางอย่างไม่เป็นไปตามที่คาดคิด รูปแบบของคาโทน่า เป็นแบบทดลองที่ค่อนข้างง่ายและตัวกระตุ้นทางเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลส่วนบุคคล แต่ทั้ง P และ B มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางด้านเศรษฐศาสตร์ แบบทดลองของคาโทน่านี้ใช้มานาน อธิบายและพยากรณ์เกี่ยวกับปรากฏการณ์ในการซื้อสินค้าที่มีความคงทนและเป็นดัชนีในการพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐศาสตร์ในช่วงระยะเวลา 4-6 เดือน

ในรูปแบบนี้ SW กล่าวคือ การอยู่กินดี คือ สภาวะเศรษฐกิจ E และคุณลักษณะส่วนบุคคล P ซึ่งคล้ายคลึงกับของคาโทน่า

SW ประกอบด้วยความพึงพอใจในการบริโภค เช่น รายได้ การสมรส มาตรฐานการครองชีพ โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต ตามรูปแบบที่กล่าวแล้วนี้แบ่งออกเป็น 2 ประการคือ SD, E

SD คือ ความไม่พอใจในงาน ราคา นโยบายรัฐบาล ระบบการเมือง พฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการใช้จ่าย การประหยัด ความต้องการของผู้บริโภค การเลือกอาชีพ การพักผ่อน ในยามว่าง การลงทุน การศึกษาหาความรู้

E,P,SW ไม่เพียงแต่จะกำหนดคุณลักษณะพฤติกรรม B แล้ว แต่ยังกำหนดความพึงพอใจ และไม่พอใจออกมาด้วยเช่นกัน รวมทั้งทัศนคติและปัญหาอื่นๆ แม้ว่า Strumple จะมีข้อมูลมากกว่าของคาโทน่าแล้ว ยังรวมถึงปัญหาอื่นๆอีกด้วย

SD นอกเหนือจากไม่ขึ้นตรงต่อ SW แล้ว ยังกระทบต่อ B ผู้บริโภคพัฒนาความพึงพอใจในการบริการหรือความไม่พอใจ การร้องเรียน ก็เป็นขั้นตอนของผู้บริโภค ปัญหาอีกอย่างก็คือ ความสัมพันธ์เทียม อาจเป็นตัวกำหนดค่า E,S,D ได้ ซึ่งสถานะทางเศรษฐกิจกระทบต่อภาวะทางสังคม หรือโดยปราศจาก P/SW

ข้อวิจารณ์ต่อมา คือการติดตามผลจาก SD, B, E, P จะส่งผลกระทบต่อประชาชน ดังนั้น SD, P มีอิทธิพลต่อระบบทางเศรษฐกิจ ซึ่ง Strumple ให้ความสนใจต่อรูปแบบนี้อย่างมากในการทำวิจัยประยุกต์

3. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญ ในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แง่คิดเกี่ยวกับการให้บริการ จะขอกล่าวเพียงบางท่าน ได้แก่

คอตเลอร์ (Kotler, 1997: 611) ได้จำกัดความของการบริการ ดังนี้

การบริการ เป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะหรืออาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

การบริการมีบุคลิกลักษณะหลัก 4 ประการ ที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ ความไม่มีรูปลักษณะ ความไม่แปลกแยก ความหลากหลาย และความซับซ้อน อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ความไม่มีรูปลักษณะ หมายถึง การบริการไม่มีรูปลักษณะ ซึ่งไม่เหมือนกับสินค้า เพราะไม่สามารถมองเห็น ได้รส รู้สึก ได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับบริการปลดหนี้ไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้นๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้

การลดความไม่แน่นอนนั้น ผู้บริโภคจะมองหาสัญญาณหรือข้อสังเกตของคุณภาพการบริการ โดยการร่างอิทธิพลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสถานที่ ผู้คน อุปกรณ์ วัสดุการสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาที่เขาเห็น ดังนั้นงานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการข้อสังเกตนั้นๆให้มีรูปลักษณะขึ้นจากความไม่มีรูปลักษณะ ในขณะที่นักการตลาดผลิตภัณฑ์มักจะได้รับ

ทำทนายในการเพิ่มแนวความคิดด้านนามธรรม แต่นักการตลาดบริการ ต้องเผชิญกับการทำทนายในการวางแผนภาพและข้อสังเกตทางกายภาพขึ้นตามข้อเสนอนามธรรมของตน ดังเช่น ธนาคารแห่งหนึ่งต้องการที่จะวางตำแหน่งตัวเองให้อยู่ในฐานะธนาคารที่มีความรวดเร็ว จึงได้สร้างกลยุทธ์การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์รูปลักษณ์ขึ้น โดยผ่านเครื่องมือการตลาดจำนวนหนึ่ง ก็คือ

1.1 สถานที่ หมายถึง ที่ตั้งทางกายภาพของธนาคารต้องมีการบริการที่รวดเร็ว การตกแต่งภายนอกและภายในของธนาคารควรเน้นแนวที่สะอาดสะอ้าน การวางโครงสร้างของโต๊ะทำงานและช่องทางเดินควรจะได้รับบริการออกแบบอย่างดี

1.2 คน หมายถึง บุคลากรของธนาคารไม่ควรที่จะนั่งว่างเฉยๆ ซึ่งจำนวนของพนักงานควรมีเพียงพอที่จัดการกับปริมาณงาน

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ของธนาคาร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โต๊ะทำงาน ควรที่จะมองดูแล้วมีความเป็นศิลปะ

1.4 วัสดุการสื่อสาร หมายถึง วัสดุการสื่อสารของธนาคาร เช่น ข้อความและรูปถ่าย ควรที่จะชี้แนะให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและความรวดเร็ว

1.5 สัญลักษณ์ หมายถึง ธนาคารควรที่จะเลือกชื่อและสัญลักษณ์ที่ชี้แนะให้เห็นถึงการบริการที่รวดเร็วของตน ซึ่งอาจดัดแปลงมาจากสัญลักษณ์ที่มีอยู่ทั่วไปก็ได้

2. ความไม่แปลกแยก หมายถึง โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับสินค้าที่ผลิตออกมา นำเก็บเข้าคลังสินค้า จัดจำหน่ายไปยังผู้จำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก และได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา หากบุคคลหนึ่งๆเป็นผู้ให้บริการก็ถือว่าผู้ให้บริการรายนั้นๆจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการในเวลาต่อมา นับตั้งแต่ที่ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วม เมื่อการบริการได้ถูกสร้างขึ้นมา ปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการก็คือ รูปลักษณ์พิเศษของการตลาดด้านบริการ เนื่องจากทั้งผู้ให้บริการและลูกค้าต่างมีผลกระทบต่อผลของการบริการ

3. ความหลากหลาย หมายถึง เหตุที่ทำให้การบริการมีหลากหลายสูงนั้น ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและเมื่อไร รวมทั้งสถานที่แห่งไหนที่เป็นที่ให้บริการ แพทย์บางรายมีมารยาทและการปฏิบัติต่อคนไข้บนเตียงและเด็กๆอย่างดีเลิศ แต่แพทย์อีกคนหนึ่งจะมีความกระด้างมากกว่าและมีคนไข้เด็กที่น้อยกว่า ศัลยแพทย์บางรายมีการบันทึกถึงความสำเร็จในการผ่าตัดเร่งด่วน แต่อาจผ่าตัดประเภทอื่นไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการควรระมัดระวังเกี่ยวกับความหลากหลายนี้ค่อนข้างสูง และมักมีการพูดคุยกับคนอื่นๆบ่อยครั้งก่อนที่จะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ

4. ความคับข้อง หมายถึง การบริการไม่สามารถถูกกักเก็บไว้ได้ แพทย์บางราย

อาจเรียกเก็บเงินค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผัดนัด เพราะว่ามูลค่าการบริการจะอยู่แต่เพียง ณ จุดนัดหมายหนึ่งเท่านั้น แต่การดับสูญของการบริการมิได้เป็นปัญหาเมื่ออุปสงค์มีอย่างสม่าเสมอ เพราะว่าเป็นการง่ายที่บรรจุกการบริการระดับสูง เมื่ออุปสงค์ไม่แน่นอน บริษัทบริการจะมีปัญหาหนัก ตัวอย่างเช่น บริษัทขนส่งมวลชนต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับการใช้งานในช่วงระยะเวลาปกติ

เวเบอร์ (Weber, 1966: 340) ชาวเยอรมันได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน

มิลเล็ท (Millet., 1957: 397) ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่า จะต้องมิลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการต้องการเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา
3. การให้บริการที่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กุสออน ธนาพงศธร (2530: 303-304) นักวิชาการไทยได้ให้ความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่อง และสม่าเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยผู้บริการที่จัดให้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใดๆแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจน

เกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

พลอย ยี่บัว (2534: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยศึกษาถึงทักษะคติที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการผู้โดยสารขาเข้า
2. การให้บริการผู้โดยสารขาออก
3. การให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ
4. การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม
5. การให้บริการโดยทั่วไป

โดยสอบถามจากผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้ค้นพบ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี
2. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาออก พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด
3. ด้านการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นเกณฑ์ที่วิกฤตที่จะต้องได้รับการแก้ไข
4. ด้านการให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม ก็พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าระดับวิกฤต ซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข
5. ด้านการให้บริการโดยทั่วไป พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการใน

ระดับที่ดี โดยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเฉพาะด้านความสะอาดของท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นประเภทของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเพียงประเภทเดียวเท่านั้น

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534: 188) ได้ศึกษาพบว่า การให้บริการของธนาคารยังมีสาเหตุอีกหลายประการที่ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจหรือไม่เกิดความพึงพอใจในการบริการของธนาคาร อันได้แก่

1. การบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวกในการรับบริการ ลูกค้าที่เป็นเพศชายจะมีปัญหาด้านนี้ ร้อยละ 92.90 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงจะมีปัญหาด้านนี้ ร้อยละ 52.70
2. พนักงานไม่สุภาพ เป็นปัญหาที่พบในลูกค้าที่เป็นเพศหญิงถึง ร้อยละ 31.60 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศชายจะไม่พบปัญหาดังกล่าว
3. ปัญหาจากเครื่องบริการเงินด่วน ATM ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีปัญหา ร้อยละ 21.50 ส่วนเพศหญิงมีปัญหา ร้อยละ 5.30
4. ปัญหาเกี่ยวกับธนาคารมีสาขาเล็กน้อย พบเฉพาะลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 5.30
5. ปัญหาอื่นๆซึ่งพบในลูกค้าที่เป็นหญิง ร้อยละ 10.60

ภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านประกอบบริการอื่นๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด

เรืองบุญ สิริขันธ์ศรี (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากและมีความพึงพอใจในด้านต่างๆในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่างๆเป็นดังนี้ มีความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาด

สุทธิ ปันมา (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทพศิรินทร์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ ด้านความสะอาด ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจ มีความพึง

พอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา โทบุญ (2535: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในบริการทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การนำเอกสารจำเป็นต้องใช้มาด้วย และผู้ที่ทราบถึงตัวบุคคลที่ต้องติดต่องานด้วย มีความพึงพอใจทุกด้านและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาดำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรหรือค้าขายมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น ชีรศักดิ์ วีระสุข ได้ให้แง่คิดว่าผลการวิจัยดังกล่าวอาจถูกตีความหมายได้ว่า ธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าในแต่ละกลุ่มนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งน่าจะมีการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

ชีรศักดิ์ วีระสุข (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้สรุปความหมายว่า มนุษย์เราทุกคนมีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือบุคคลที่มีสถานภาพสังคมต่างกัน ก็ต้องการความสุข ความสะดวก ความสบาย การได้รับเกียรติ ยกย่อง นับถือ ความต้องการเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนอง จะบังเกิดความพึงพอใจ และเป็นอิสระจากตัวแปรอื่นๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นและวรรณะแต่อย่างใด ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการยืนยันว่า ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารกรุงเทพฯ โดยภาพรวมและรายข้อ พบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกร่วมกันที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารฯ ให้มีความรู้ความชำนาญกว้างขวางพอที่จะตอบสนอง

ปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อย หรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไข การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ยังพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงมีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารฯ ตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

อนรรักษ์ มหาวีรวัฒน์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 โดยทำการศึกษาข้อมูลจากลูกค้าของธนาคาร จำนวน 384 คน และพนักงานของธนาคาร ในเขต 33 จำนวน 144 คน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวม
ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพของลูกค้า ไม่พบความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพต่างๆ

2. ระดับความพึงพอใจพนักงานธนาคารและเปรียบเทียบความพึงพอใจ
จำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติการจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหาร

จำรัส มาสุวรรณ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาโศธร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ ด้านการบริการและด้านความก้าวหน้าของการให้บริการตามลำดับ ส่วนด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการ อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม กลุ่มอายุที่มีความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 21-40 ปี อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมด้านพนักงาน และด้านบริการ ซึ่งกลุ่มอาชีพมีความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังกล่าว คือ กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพอื่นๆกับกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านพนักงาน ส่วนระดับการศึกษาของลูกค้า พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างจะพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคาร แวดล้อม สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาชีพ ระดับการศึกษา ของผู้มาใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจ ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จะมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร ในภาพรวม และในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารฯมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆในกลุ่มรวม พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารฯเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

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

3. ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับพอใจ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจเช่นกัน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร
2. ด้านบริการฝาก ถอน โอนและชำระเงิน มีความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ธนาคารนำมาให้บริการ
3. ด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

ภักดี ดนัยพงศกร (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปทุมธานี พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่มีพฤติกรรม ดังนี้ ไปธนาคารคนเดียว ร้อยละ 67.6 ใช้บริการโดยการดำเนินการด้วยตนเอง ร้อยละ 92.5 ไปธนาคารในวันจันทร์ ร้อยละ 43.3 ไปใช้บริการในช่วงเช้า ร้อยละ 52.6 และไปใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 52.6 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านการเงินของธนาคาร พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอนเงิน ร้อยละ 93.4 รู้จักฝ่ายต่างๆ โดยดูจากป้ายบอกฝ่ายของธนาคาร ร้อยละ 66.7 เมื่อมีผู้ใช้บริการมากจะขึ้นเรื่องแล้วรอรับบริการตามลำดับจนแล้วเสร็จ ร้อยละ 86.4 กรอกรายการต่างๆ โดยศึกษาจากตัวอย่าง ร้อยละ 58.2 และเมื่อใช้บริการแล้วตรวจสอบก่อนทุกครั้ง ร้อยละ 69.5 พฤติกรรมการใช้บริการทั่วไปขณะอยู่ในธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่เมื่อไปถึงธนาคารจะรีบติดต่อธุระทันที ร้อยละ 68.5 ระหว่างรอ ร้อยละ 66.9 จะนั่งพักที่เก้าอี้ ร้อยละ 64.8 สนใจอ่านแผ่นพับ หรือใบโฆษณาบางครั้ง ร้อยละ 70.9 สนใจอ่านหนังสือที่บอร์ดบางครั้ง ร้อยละ 73.7 และสนใจอ่านหนังสือพิมพ์บางครั้ง ร้อยละ 71.8

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารตามลำดับ

ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และศาสนา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธีรศักดิ์ กลิ่นดี (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรอิสระ ปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการต่ำกว่า 3 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารที่สำคัญ คือ ที่จอดรถของลูกค้ามีน้อย ที่พักลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ในการตอบคำถาม ขั้นตอนในการบริการมีมากเกินไป และบริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เพิ่มที่พักลูกค้าขณะรอรับบริการ อบรมพนักงานให้มีความรู้ในทุกบริการของธนาคาร ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง และควรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

วราพรธณ สันทัสนะโชค (2540: บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ

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

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

สุนทร พรรณดวงเนตร (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM ศึกษากรณีสาขาอุบลราชธานี พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า ความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับจะมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับมีความพึงพอใจต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ปรากฏว่า ความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับจะมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงไปได้แก่ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับมีความพึงพอใจต่ำสุด

3. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฝาก-ถอนเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระดับการศึกษาของลูกค้า ปรากฏว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจต่อการบริการฝาก-ถอนเงินมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนตัวแปรภูมิหลังอื่นๆ ของลูกค้าก็คือ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนเงินฝากบัญชีเงินฝาก ระยะเวลาที่ติดต่อกับธนาคาร ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับพนักงานหรือผู้จัดการและการใช้บริการได้รับทราบข้อมูลจากแหล่งใด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน

นรารัตน์ โกศลวิตร (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม (3 ด้าน) พบว่า อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ (อยู่ในระดับสูง) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ (อยู่ในระดับสูง) และพึง

พอใจต่ำสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการ (อยู่ในระดับปานกลาง) ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ ผู้รับบริการประเภทสินเชื่อก็มีความพึงพอใจเฉพาะในด้านสถานที่ให้บริการต่ำกว่าผู้รับบริการประเภทฝาก-ถอน และผู้รับบริการประเภทอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาทรคาม จำนวน 355 คน จำแนกตามตัวแปรประเภทบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางของ เกรจซี และมอร์แกน และใช้การสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 30 ข้อ ปรากฏผลการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาทรคาม โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับสูง และอีก 1 ด้านที่เหลือ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยมีรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจในระดับสูง ดังนี้ การแต่งกายและบุคลิกภาพพนักงาน การถอนเงินด้วยระบบ เอ.ที.เอ็ม. การแจ้งระยะเวลาการให้บริการให้ลูกค้าทราบ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย และความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาทรคาม ตามตัวแปรที่ศึกษา ปรากฏว่า ลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อบุคคลชาย เพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.6 วุฒิ ม.6 – อนุปริญญา วุฒิปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกรรม และอาชีพอื่นๆ ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยส่วนรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เฉพาะลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

กัลยาณี ตปนิยากร (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยศึกษาจากลูกค้า จำนวน 380 คน สอบถามความ

พึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ ผลการศึกษา พบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาบรือ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอีก 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยมีรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้าโดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และความทันสมัยของข้อมูล

2. ลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ เพศชาย เพศหญิง ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี

อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีวุฒิต่ำกว่า ม.6 วุฒิ ม.6 – อนุปริญญา วุฒิปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่และประกอบบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการบริการ โดยรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้าโดยใช้บัตรคิว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และอีกหนึ่งด้านที่เหลือคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยของข้อมูลและการให้บริการตอบปัญหาที่สงสัย

จีราภรณ์ สัตถาผล (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด โดยศึกษา 8 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน ด้านเงื่อนไขการฝาก/ถอนเงิน ด้านผลตอบแทน ด้านสถานที่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านลักษณะการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 438 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผลการศึกษา พบว่า

1. ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจอีก 3 ด้านที่เหลือ อยู่ในระดับมาก คือ ด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านสถานที่

2. ลูกค้ำที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยลูกค้ำกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป ลูกค้ำกลุ่มสถานภาพโสด มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำกลุ่มสถานภาพสมรส ลูกค้ำกลุ่มระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำกลุ่มอาชีพอื่นๆ ส่วนลูกค้ำกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเฉพาะด้านพนักงานและการต้อนรับมากกว่าลูกค้ำเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มลูกค้ำที่มีรายได้พอใช้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและอีก 4 ด้าน คือ ด้านเงื่อนไขการฝากเงิน/ถอนเงิน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านพนักงานและการต้อนรับ มากกว่ากลุ่มลูกค้ำที่มีรายได้ไม่พอใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปราณี กิรติธร (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย โดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ และอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ให้บริการอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ โดยรวมและด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการที่มีรายได้เกิน 3 หมื่นบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย เป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแต่ละด้าน ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่และความสะดวกปลอดภัยในธนาคาร ส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีบริการเงินฝาก – ถอน ความรวดเร็วและถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ำ

สุภาวดี วิเศษสุรการ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำโดยส่วนรวมและจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ส่วนตัว รายได้ผู้ร่วมและ

วัตถุประสงค์ มีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคาร เป็นรายช้อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ข้อ คือ ธนาคารเปิดสาขาใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ทำให้สะดวกต่อการติดต่อ กู้เงิน ธนาคารให้ชำระเงินกู้ได้ที่ธนาคารฯ โดยตรง หรือธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขา พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพต่อลูกค้า ธนาคารให้บริการอย่างเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน และพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อเงินกู้ ตามลำดับ

ยศสุพล ศรีจันทร์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพของพนักงานและความเพียงพอของพนักงาน ด้านคุณภาพของอาคารสถานที่และอื่น ๆ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่วนด้านการพัฒนาคุณภาพงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการในองค์ประกอบการบริการ เป็นรายช้อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของพนักงานและความเพียงพอของพนักงาน ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การบริการมีความน่าเชื่อถือ มีความไว้วางใจในการบริการ ด้านการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ได้แก่ การให้บริการเสริมและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และด้านคุณภาพของอาคารสถานที่และอื่น ๆ ได้แก่ การบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ ส่วนการบริการในแต่ละข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแต่ละด้านคือ จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับประเภทการให้บริการ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าให้บริการได้ทันที ธนาคารพัฒนาระบบงานเพิ่มบริการทางการเงินและสอบถามข้อมูลธุรกิจผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดสวยงามบริเวณภายนอกอาคารและความเพียงพอของที่จอดรถ ตามลำดับ

พฤษหัตถ์ สิงหวรกิจ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี ประกอบประกอบอาชีพพนักงานบริษัท สถานภาพทางครอบครัวสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท เข้ารับบริการจากธนาคารเฉลี่ย 1 ถึง 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนมากจะเข้ารับบริการจากธนาคารระดับสาขาขนาดใหญ่

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 โดยภาพรวม และเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านการสร้างบรรยากาศงานบริการ และด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก

3. ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่เข้ารับบริการจากธนาคารที่มีขนาดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าธนาคารขนาดเล็กกว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าขนาดกลางและขนาดใหญ่

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โบแมน และนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975: 113-121) ซึ่งทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำอีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการมีความสำคัญที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย โดยต้องแก้ภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรก คือ ต้องปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้

สติปาก (Stipak, 1979: 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีผลกระทบต่อการใช้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาให้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เหน้การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ ทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้คืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมี

ความสำคัญที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความรู้ น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นประชาชนก็ยังต้องการที่จะแสดง ทรรศนคติออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของ บริการที่แตกต่างกันได้

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980: 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประการ คือ บริการด้านตำรวจ อักคีภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการ ประเมินจากอัตนัย (Subjective Aspect Evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักเป็นผู้ ที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งขนาดใหญ่ มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการ จากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาด เล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัย ทางด้านภูมิหลังประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการตามความต้องการของประชาชน และเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่ง มอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการ ส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิภนของประชาชน ความต้องการที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิด จากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย มีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยนำข้อมูลมาจากรายงานระบบข้อมูลเงินฝาก และรายงานสินเชื่อ เพียงวันที่ 15 มกราคม 2546 มีจำนวนประมาณ 56,872 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (Purposive Selection) จากสูตร ทาโรยามาน (ยททพงศ์ กัยวรรณ 2543: 79)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ n &= \frac{56,872}{1+56,872(.05)^2} \\ n &= 397.20 \\ n &= 400 \text{ คน} \\ n &\text{ แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &\text{ แทน ขนาดประชากร} \end{aligned}$$

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิด เกณฑ์มาตรฐาน วิชาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้จัดลำดับไว้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ และงานบริการ
2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างเครื่องมือ แบบมาตรฐานประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 69-70)
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครอบคลุมเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามฉบับแก้ไขที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้กับลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.77
8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้ค้นคว้าได้ใช้แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามที่มีลักษณะปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - 8.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีจำนวน 4 ข้อ
 - 8.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกรบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีจำนวน 16 ข้อ โดยเป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนะได้ 5 ระดับ คือ

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
พอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือสำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าจากหัวหน้าแผนกไปยังผู้จัดการสาขา
- 3.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ฉบับ จากผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์
- 3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และคัดเลือกไว้ใช้ในการวิเคราะห์เฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ปรากฏว่า แบบสอบถามที่รับคืนมาเป็นฉบับที่สมบูรณ์ทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

4.1.1 หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อแล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.0	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.1.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่าง
กันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ใน
จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ t-test และ One-way ANOVA

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+
(Statistical Package for the Social Sciences Personal Computer Plus) ซึ่งใช้ค่าสถิติ ดังนี้

4.2.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 96)

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

เมื่อ	K	แทน	จำนวนข้อคำถามในมาตราวัด
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าแปรปรวนของมาตราวัด
	Σ	แทน	ผลรวม
	α	แทน	แอลฟา

4.2.2 สถิติพื้นฐาน

1) หาค่าร้อยละ (บุญชม ศรีสะอาด 2541: 42)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคนตอบ} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมดของกลุ่มประชากร}}$$

2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (บุญชม ศรีสะอาด 2541: 55)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	มัชฌิมเลขคณิตหือค่าเฉลี่ย
	f	แทน	จำนวนความถี่
	f_x	แทน	ผลคูณระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ย
	$\sum f_x$	แทน	ผลรวมของค่า f_x ทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (บุญชม ศรีสะอาด 2541: 89)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum f_x^2$	แทน	ค่า f_x ทั้งหมดรวมกัน
	$(\sum f_x)^2$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test ส่วนการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ One-way ANOVA กรณีพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's test ซึ่งถ้าใช้วิธีนี้แล้วไม่แตกต่างกันให้ใช้วิธี LSD แทน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าของคะแนนเฉลี่ย (arithmetic mean)
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (t-distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (F-distribution)
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (mean squares)
SOV	แทน แหล่งความแปรปรวน (source of variance)
P	แทน ค่าความน่าจะเป็นของระดับนัยสำคัญ
*	แทน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ได้เสนอผลการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ดังนี้
 - 3.1 เพศ
 - 3.2 อายุ
 - 3.3 ระดับการศึกษา
 - 3.4 อาชีพ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	214	53.50
หญิง	186	46.50
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	9	2.25
21-30ปี	46	11.50
31-40ปี	114	28.50
41-50ปี	129	32.25
51-60ปี	73	18.25
มากกว่า 60 ปี	29	7.25
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	23	5.75
ประถมศึกษา	257	64.25
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	31	7.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวช.	23	5.75
อนุปริญญา/เทียบเท่า/ปวส.	13	3.25
ปริญญาตรี/สูงกว่า	20	5.00
อื่นๆ	33	8.25
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน	7	1.75
เกษตรกร	316	79.00
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	21	5.25
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	6	1.50
รับจ้างทั่วไป	33	8.25
อื่นๆ	8	2.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.50) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 32.25) ระดับการศึกษาจบประถมศึกษา (ร้อยละ 64.25) และประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 79.00)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ พิจารณาโดยใช้เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารในภาพรวมและเป็นรายด้าน

รายด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านธุรกรรมการเงิน	2.848	1.326	ปานกลาง
ด้านพนักงาน	4.371	0.486	มาก
ด้านสถานที่	3.813	0.709	มาก
รวม	3.677	0.592	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.677) เมื่อจำแนกรายด้านต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจด้านธุรกรรมการเงินอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.848) ความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.371) และความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.813)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารด้านธุรกรรมการเงิน พิจารณาเป็นรายข้อ

ด้านธุรกรรมการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝากเงิน	2.771	1.242	ปานกลาง
2. ถอนเงิน	2.838	1.345	ปานกลาง
3. เปิด-ปิดบัญชี	3.000	1.382	ปานกลาง
4. จ่ายเงินกู้	2.906	1.360	ปานกลาง
5. รับชำระเงิน	2.798	1.331	ปานกลาง
รวม	2.848	1.326	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านธุรกรรมการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเปิด-ปิดบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.000) และรองลงมา ได้แก่ จ่ายเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 2.906)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารด้านพนักงาน พิจารณาเป็นรายข้อ

ด้านพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีบรรยากาศการพูดจาสุภาพ กล่าวทักทาย อำนวย ขอบคุณผู้ใช้บริการ	4.305	0.677	มาก
2. ชี้แจงข้อสงสัยอย่างชัดเจนและเต็มใจ	4.275	0.690	มาก
3. ให้ความสำคัญผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันไม่เลือก ปฏิบัติ	4.255	0.708	มาก
4. แต่งกายสะอาด สุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.538	0.547	มากที่สุด
5. มีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน บริการ ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.480	0.621	มาก
รวม	4.371	0.486	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสะอาด สุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.538) และรองลงมา ได้แก่ มีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน บริการผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.480)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่ พิจารณาเป็นรายข้อ

ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.178	0.705	มาก
2. อยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อสะดวก	4.165	0.914	มาก
3. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.393	1.228	ปานกลาง
4. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	3.700	0.844	มาก
5. ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.628	1.085	มาก
รวม	3.813	0.709	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.178) และรองลงมาได้แก่ อยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.165)

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจต่อการบริการของธกส. ใน จังหวัดนครสวรรค์	ชาย (n=214)		หญิง (n=186)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ธุรกิจการเงิน	2.715	1.342	3.000	1.295	-2.15*
2. พนักงาน	4.435	0.465	4.299	0.502	2.83**
3. สถานที่	3.864	0.713	3.754	0.701	1.55
ภาพรวม	3.671	0.598	3.684	0.587	-0.21

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านธุรกิจการเงิน ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ รวมทั้งในภาพรวมทุกด้าน ตามตัวแปรอิสระ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.6-4.15

จากตาราง 4.6 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านธุรกิจการเงินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย และด้านพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม อายุ

รายด้าน	SOV	SS	df	MS	F	P
1. ด้านธุรกรรมการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	21.501	5	4.300	2.491*	.031
	ภายในกลุ่ม	680.196	394	1.726		
	รวม	701.698	399			
2. ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.865	5	.573	2.471*	.032
	ภายในกลุ่ม	91.386	394	.232		
	รวม	94.252	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.481	5	.896	1.802	.111
	ภายในกลุ่ม	195.977	394	.497		
	รวม	200.457	399			
4. โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.111	5	1.422	4.221**	.001
	ภายในกลุ่ม	132.755	394	.337		
	รวม	139.865	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันต่อการบริการของธนาคาร จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการ Scheffe's Test ซึ่งถ้าใช้วิธีนี้แล้วไม่แตกต่าง ให้ใช้วิธี LSD ทดสอบความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดย
ภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน

อายุของผู้ใช้ บริการ		ต่ำกว่า21ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.200	3.471	3.605	3.736	3.822	3.809
ต่ำกว่า21ปี	3.200			*	*	*	*
21-30ปี	3.471				*	*	*
31-40ปี	3.605	*				*	
41-50ปี	3.736	*	*				
51-60ปี	3.822	*	*	*			
61ปีขึ้นไป	3.809	*	*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุอื่นๆ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปและอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 21-30 ปีและต่ำกว่า 21 ปี ยังมีผู้ให้บริการที่มี 21-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 21-30 ปีและต่ำกว่า 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้าน
ธุรกรรมการเงิน ของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน

อายุของผู้ใช้ บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่า21ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า21ปี	2.000				*	*	*
21-30ปี	2.565					*	*
31-40ปี	2.684						
41-50ปี	2.954	*					
51-60ปี	3.055	*	*				
61ปีขึ้นไป	3.207	*	*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51-60 ปีและอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจ
ในด้านธุรกรรมการเงินมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 51 ปีลงมา ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50
ปีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้าน
พนักงาน ของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน

อายุของผู้ใช้ บริการ		ต่ำกว่า21ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.000	4.257	4.337	4.430	4.447	4.359
ต่ำกว่า21ปี	4.000			*	*	*	
21-30ปี	4.257				*	*	
31-40ปี	4.337	*					
41-50ปี	4.430	*	*				
51-60ปี	4.447	*	*				
61ปีขึ้นไป	4.359						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปีและอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจ
ในด้านพนักงานมากกว่าผู้ใช้บริการที่อายุอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจมาก
กว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อายุ 21-30 ปีและอายุต่ำกว่า 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

รายด้าน	SOV	SS	df	MS	F	P
1. ด้านธุรกรรมการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	37.455	6	6.243	3.693**	.001
	ภายในกลุ่ม	664.242	393	1.690		
	รวม	701.698	399			
2. ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.342	6	.724	3.163**	.005
	ภายในกลุ่ม	89.910	393	.229		
	รวม	94.252	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.146	6	.524	1.044	.396
	ภายในกลุ่ม	197.311	393	.504		
	รวม	200.458	399			
4. โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.453	6	.742	2.154*	.047
	ภายในกลุ่ม	135.412	393	.345		
	รวม	139.865	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อการบริการของธนาคาร จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการ Scheffe's Test ซึ่งถ้าใช้วิธีนี้แล้วไม่แตกต่าง ให้ใช้วิธี LSD ทดสอบความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดย
ภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการ ศึกษาของ ผู้ให้บริการ		ต่ำกว่าป. ป.	ม.ต้น ม.ปลาย	อนุปริญญา ป.ตรีขึ้นไป	อื่นๆ			
	\bar{X}	3.902	3.716	3.589	3.673	3.631	3.400	3.493
ต่ำกว่าป.	3.902						*	*
ป.	3.716						*	*
ม.ต้น	3.589							
ม.ปลาย	3.673							
อนุปริญญา	3.631							
ป.ตรีขึ้นไป	3.400	*	*					
อื่นๆ	3.493	*	*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและการศึกษา
อื่นๆมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับ
ปริญญาตรีลงมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ในด้าน
ธุรกรรมการเงิน ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการ ศึกษาของ ผู้ใช้บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่าป. ป.	ป. ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรีขึ้นไป	อื่นๆ
ต่ำกว่าป.	3.087					*	*
ป.	3.000					*	*
ม.ต้น	2.807						*
ม.ปลาย	2.826						*
อนุปริญญา	2.615						
ป.ตรีขึ้นไป	2.300	*	*				
อื่นๆ	2.000	*	*	*	*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านธุรกรรมการเงินน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาเอกลงมา และผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ในด้าน
พนักงาน ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการ ศึกษาของ ผู้ใช้บริการ		ต่ำกว่าป. ป.	ป. ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรีขึ้นไป	อื่นๆ	
	\bar{X}	4.565	4.342	4.310	4.504	4.539	4.100	4.533
ต่ำกว่าป.	4.565		*			*		
ป.	4.342	*				*	*	
ม.ต้น	4.310					*		
ม.ปลาย	4.504					*		
อนุปริญญา	4.539					*		
ป.ตรีขึ้นไป	4.100	*	*		*	*		*
อื่นๆ	4.533		*			*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจ ในด้านพนักงานน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รวมทั้งผู้จบการศึกษาอื่นๆ ยังมีผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาอื่นๆมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม อาชีพ

รายด้าน	SOV	SS	df	MS	F	P
1. ด้านธุรกรรมการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	14.100	6	2.350	1.343	.237
	ภายในกลุ่ม	687.597	393	1.750		
	รวม	701.697	399			
2. ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.471	6	.245	1.039	.400
	ภายในกลุ่ม	92.781	393	.236		
	รวม	94.252	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.027	6	.338	.669	.675
	ภายในกลุ่ม	198.430	393	.505		
	รวม	200.458	399			
4. โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.744	6	.457	1.311	.251
	ภายในกลุ่ม	137.122	393	.349		
	รวม	139.865	399			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ
ธนาคาร โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ โดยกำหนดตัวแปรอิสระที่อาจมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคาร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคาร โดยจะสอบถามผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิกิรท์ มี 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด สอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร 3 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านพนักงาน และด้านสถานที่

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการ โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จำแนกตามตัวแปรอิสระ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคาร ที่มีความแตกต่างในด้านเพศ โดยการหาค่า t-test (Independent) ด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ค่า F-test กรณีพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติ ให้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's test ซึ่งกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

1. สรุปผล

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ว่า ส่วนมาก เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.50 อายุระหว่าง 41 ปี ถึง 50 ปี ร้อยละ 32.25 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 64.25 อาชีพหลักเป็นเกษตรกร ร้อยละ 79.00
2. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามภูมิหลังของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า
 - 3.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > .05$) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย
 - 3.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .01$) โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 51 ปีถึง 60 ปีมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 51 ปีและสูงกว่า 60 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย
 - 3.3 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและการศึกษาอื่น ๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย
 - 3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > .05$) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.677) อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงทำให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานทำงานและรู้ขอบข่ายงานเป็นแนวเดียวกัน อีกทั้งได้มีการประชุมสัมมนาร่วมกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา ที่ได้ศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง (สุทธิ ปันมา, 2535) สอดคล้องกับการวิจัยของ ภักดี ตันยพงษ์กร ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ภักดี ตันยพงษ์กร, 2539) และสอดคล้องกับการวิจัยของธีรศักดิ์ กลิ่นดี ที่ได้ศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ธีรศักดิ์ กลิ่นดี, 2540)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ เพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > .05$) สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันความแตกต่างในเรื่องเพศไม่เป็นอุปสรรคต่อการมารับบริการกับธนาคาร และสังคมไทยเป็นสังคมประชาธิปไตย ซึ่งให้สิทธิทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่ทำให้เกิดอภิสิทธิ์เหนือบุคคลอื่นในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี ตันยพงษ์กร ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี พบว่า ลูกค้าเพศหญิงกับเพศ

ชายมีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ภักดี ดนัยพงศกร, 2539) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ กลิ่นดี ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ชีรศักดิ์ กลิ่นดี, 2540)

2.2 ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า สาเหตุที่ผลวิจัยออกมาเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 51 ปี จนถึง 60 ปี มีความซื่อสัตย์รักภักดีต่อธนาคาร สามารถติดต่อบริการกับธนาคารได้ด้วยตนเอง จึงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารดีกว่า ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักดี ดนัยพงศกร ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา จังหวัดปัตตานี พบว่า ลูกค้าที่อายุ 30 ปีขึ้นไปกับลูกค้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ภักดี ดนัยพงศกร, 2539) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ กลิ่นดี ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าที่อายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารดีกว่าลูกค้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี (ชีรศักดิ์ กลิ่นดี, 2540)

2.3 ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า สาเหตุที่ผลวิจัยออกมาเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนน้อยของธนาคารที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยอยู่แล้ว จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่จบระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับการวิจัยของ ชีรศักดิ์ กลิ่นดี ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่า ประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารต่ำกว่าลูกค้าที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาลงมา (ชีรศักดิ์ กลิ่นดี, 2540) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี ดนัยพงศกร ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้

บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปทุมธานี พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาลงมา มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา (ภักดี ดนัยพงศกร, 2539)

2.4 ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > .05$) สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารดี ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนน้อย และมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารดีเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี ดนัยพงศกร ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปทุมธานี พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ กับอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน (ภักดี ดนัยพงศกร, 2539)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

3.1.1 ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ ควรศึกษาผลการศึกษารุ่นนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในการวางแผน ปรับปรุงกระบวนการบริการของธนาคารให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยให้ถือเป็นนโยบายที่สำคัญยิ่งต่อธุรกิจการแข่งขัน เพื่อช่วงชิงความเป็นเลิศกับธนาคารอื่นๆ โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้

- 1) สถานที่จอดรถ ควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการให้มากขึ้นในบริเวณรอบๆ ธนาคาร โดยประสานกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ
- 2) สถานที่ตั้งของธนาคาร ควรทำป้ายให้มองเห็นได้ชัดเจนมากกว่านี้
- 3) จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ให้เพียงพอ

ด้านธุรกรรมการเงิน ควรพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้

1) ลดขั้นตอนในการให้บริการให้น้อยลง โดยเฉพาะขั้นตอนที่ยุ่งยาก เช่น ต้องผ่านพนักงานหลายคน ควรมีการมอบอำนาจให้พนักงานผู้ให้บริการตัดสินใจได้อย่างเบ็ดเสร็จมากขึ้น กรณีผู้ดูแลรับผิดชอบไม่อยู่ควรมีผู้อื่นปฏิบัติแทนได้ และการดูแลบัญชีผู้ให้บริการไม่ควรเปลี่ยนผู้ดูแลบ่อยเกินไป ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความสับสนในการติดต่อ ซึ่งจะติดต่อกับพนักงานคนใด เกิดความไม่ต่อเนื่อง ติดขัดในการให้บริการ

2) มีการปรับปรุงบริการ โดยเน้นการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประยุกต์ในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะวิถีชีวิตรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนไป ดังนั้นการปรับปรุงการบริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงมีความจำเป็น ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงด้านอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง (Electronic-Banking) ATM การให้บริการเทเลแบงก์กิ้ง (Tele-Banking) การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ในการเป็นสื่อกลางการชำระเงินจากการซื้อขายสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

3) จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ไว้บริการให้คำปรึกษา แนะนำขั้นตอนและวิธีการในเรื่องของเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆสำหรับผู้มาใช้บริการ เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการต้อนรับอย่างดีเมื่อมาธนาคาร

ด้านพนักงาน ควรดำเนินการในสิ่งต่อไปนี้

1) เน้นให้การอบรมแก่พนักงานทั้งในระยะยาวและระยะสั้น โดยระยะสั้นให้การอบรมแก่พนักงานที่เข้าใหม่เรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการต่อไป ในระยะยาวจัดให้มีการอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีหลักสูตรทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยจัดเป็นนโยบายและแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ให้พนักงานได้รับข่าวสารด้านเศรษฐกิจ ข่าวการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยมีแหล่งข้อมูลข่าวประจำวันให้พนักงานค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทันเหตุการณ์โลกเศรษฐกิจ

3) จัดจำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาที่พักกลางวัน (11.30-13.30 น.) โดยการจัดพนักงานคอยบริการเสริมในเวลาที่ใช้บริการมาก เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

3.1.2 พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของสาขาต่างๆ ใน จังหวัดนครสวรรค์ ควรศึกษาผลการศึกษาคั้งนี้ เพื่อให้รู้ว่า การให้บริการกับผู้ใช้บริการที่ตนปฏิบัติ งานอยู่นั้น ยังขาดตกบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อจะได้ปรับปรุงตัวเองให้สามารถเกิดความพึงพอใจแก่ ผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยดำเนินการ ดังนี้

1) แจ้งรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติ รวมทั้งการชี้แจงแนะนำแก้ไขปัญหาให้ผู้มาใช้ บริการทราบ พนักงานผู้ติดต่อกับผู้ใช้บริการควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่ามีปัญหาอะไรในการปฏิบัติ ที่ทำให้ต้องรอนาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้สบายใจว่าทำไมผู้ใช้บริการรายอื่นที่มาทีหลังถึงเสร็จเรียบร้อย ก่อน

2) พนักงานควรช่วยเหลือและร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน มิใช่เกี่ยงงานกันทำ เพราะ เห็นว่าไม่เกี่ยวข้องกับตน เพราะหากพนักงานไม่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการต้องรอนานและจะนำไปพูดว่าได้และไปใช้บริการกับธนาคารอื่นแทน ซึ่งจะนำผลเสียมาสู่ภาพพจน์ของ ธนาคาร

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอื่น โดยเน้นศึกษาด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจยังไม่มาก

3.2.2 ควรศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการของ ธนาคารแห่งนี้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอื่นๆ

บรรณานุกรม

- กัลยาณี ตปนียากร “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบี้อ” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543
- กิติมา ปรีดีดิลล **ทฤษฎีการบริหารองค์การ** กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2524
- กุสอน ธนาพงศธร **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล** นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530
- จีราภรณ์ สัตถาผล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543
- จรัส มาศวรรณ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขา ยโสธร” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2542
- ธีรศักดิ์ กลิ่นดี “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ 2540
- ธีรศักดิ์ วีระสุข “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อานาจเจริญ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537

- นรรัตน์ โกศลวิตร “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ-
พาณิชย์การ จำกัด สาขาอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร-
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- นิคม สะอาดเอี่ยม “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
: ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร-
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- บุญชม ศรีสะอาด *การวิจัยเบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น 2535
- _____ . *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น 2541
- ปราณี กิรีดิษฐ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจ-
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ “ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม
: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวร์เอท และระดับมิลติแวร์เอท”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2531
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ สาขาหุมพวง
จังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน-
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2536
- พฤษ สิงหรวกิจ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหาร-
ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544
- พลอย ยี่บัว “ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน
กรุงเทพฯ” สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2534
- ภักดี ดนัยพงศกร “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองจิก จังหวัดปทุมธานี” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหา-
บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมธานี 2539
- ภัทรชัย อยู่พะเนียด “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น”
ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม 2535

- มณีวรรณ ต้นไทย “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2523
- ยุทธพงศ์ ถัยวรรณ **พื้นฐานการวิจัย** กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น 2543
- ยศสุพล ศรีจันทร์ “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหาร-ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544
- เรืองบุญ สิทธิรังศรี “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2535
- วราพรรณ สันทัสนะโชค “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ปริญญา-พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- วัลลภา ซายหาด “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย 2532
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ **พฤติกรรมองค์การทฤษฎีการประยุกต์** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า" **การเงินการธนาคาร** 10 (พฤศจิกายน 2534) หน้า 115-188
- สาโรช ไสยสมบัติ “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2534
- สุทธิ ปั้นมา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2535
- สุภาวดี วิเศษสุรการ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2530
- สุวิมล ติรกันันท์ *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544
- สุนทร พรรณดวงเนตร “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM : ศึกษากรณี สาขา
อุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต-
พัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- สุโขทัยธรรมมาราช, มหาวิทยาลัย บัณฑิตศึกษา *วิทยานิพนธ์* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมมาราช 2544
- อนรรักษ์ มหาวีรวัฒน์ “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและของพนักงานธนาคารกสิกรไทยใน
เขต33” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2537
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ “ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาเดินทางและสาขามุกดาหาร” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร-
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- อัจฉรา โทบุญ “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานอำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2535
- Bouman, Jame S. and David L. Norman. “Attitude Toward the Public Service : A Survery of
University Student.” *Public Personal Management* 2(2) (March-April 1975) :
113-121.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management :
Service Delivery in an Era of Protest." *Public Administration Review* 4(1)
(November-December, 1980) : 585-594.
- Good, Carter V. *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York.: McGraw-Hill, 1973.
- Gundlach, Jemes H. and Reid P. Nelson. "A Sale for the Measurement of Consumer Satisfaction
with Social Service." *Journal of Social Service Research* 38(20) (April 1983):
37-54.
- Katona, G. *Psychological Analysis of Economic Behavior*. NewYork.: McGraw-Hill, 1951.

- Katona, G. *The Powerful Consumer*. New York.: McGraw-Hill, 1960.
- _____. *The Mass Consumption Society*. New York.: McGraw-Hill, 1964.
- _____. *Psychological Economics*. New York.: Elsevier, 1975.
- Kotler, Philip. *Marketing Management Analysis Planning, Implementation and Control*. 9th ed. New York.: Prentice-Hall, 1997.
- McConic, Ernest, J. *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall , 1980.
- Millet, John D. *Management in the Public Service*. New York.: McGraw-Hill, 1957.
- Morse, Nancy. *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan.: University of Michigan, 1958.
- Steer, Richard M., and Porter, Lyman W. *Motivation and work Behavior*. New York.: McGraw-Hill, 1991.
- Stipak, Brain. "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse As a Performance Indicator." *Public Administration Review* 20(36) (January-February 1979): 46-52.
- Strumple, B. "Economic Behavior and Economic Welfare Models and Interdisciplinary Approaches." *Human Behavior in Economic Affairs*. Amsterdam : Elsevier, 1972.
- Weber, Max. *The Theory of Social and Economic Organization Trans*. 4th ed. New York : The Free Press, 1966.

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในจังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับ
ตัวท่าน มากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51-60 ปี

6. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวช.

5. อนุปริญญา/เทียบเท่า/ปวส.

6. ปริญญาตรี/สูงกว่า

7. อื่นๆ

4. อาชีพ

1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน

3. เกษตรกรรม

4. ค้าขาย/กิจการส่วนตัว

5. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

6. รับจ้างทั่วไป

7. อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับรายการด้านธุรกรรมการเงินที่ผู้มาใช้บริการเพียงข้อเดียว
ส่วนด้านพนักงานและด้านสถานที่ให้ทำทุกข้อ และให้ผู้บริการแสดงความคิดเห็น โดย
ทำเครื่องหมาย / ในช่องทางขวามือเพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	พอใจมากที่สุด
4	พอใจมาก
3	ปานกลาง
2	พอใจน้อย
1	พอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการให้บริการ

ด้านธุรกรรมการเงิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การรับฝากเงิน					
2. การถอนเงินฝาก					
3. การเปิด-ปิดบัญชี					
4. การจ่ายเงินกู้					
5. การรับชำระหนี้เงิน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีบรรยากาศการพูดจาสุภาพ กล่าวทักทาย อำนวยความสะดวก					
2. ชี้แจงข้อสงสัยอย่างชัดเจนและเต็มใจ					
3. ให้ความสำคัญลูกค้าเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. แต่งกายสะอาด สุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. มีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					

ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. สถานที่อยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอ					
4. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ					
5. ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายชวลิต นิวาสวัต
วัน เดือน ปีเกิด	23 สิงหาคม 2502
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2527 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2535 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2538 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2546
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	พนักงานระบบงานคอมพิวเตอร์ 8