

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ศึกษา นายสมโชค ศรีจันทร์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิภูมิไกร **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าซึ่งเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงวันทำการปกติของธนาคาร (เวลา 8.30 – 15.30 น.) วันละ 20 ราย โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2546 ถึง วันที่ 26 สิงหาคม 2546 รวมเป็นเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวน 10 วัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ของธนาคาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสินเชื่อบริการของลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง (2) ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน โดยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ อายุ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และเป็นไปตามความมุ่งหมาย
ทุกประการด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ฉัตรชัย ลอยฤทธิวิวัฒน์ไกร
รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่
ปรึกษาได้ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง รวมทั้งได้ให้
ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ จึงขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชนชัย ยมจินดา รองศาสตราจารย์ประจำ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ยุทธนา
ธรรมเจริญ รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่
ได้กรุณาให้คำแนะนำ แนวคิด และข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบคุณ
ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกท่าน และพนักงานของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รุ่นที่ 2 ที่เป็นกำลังใจในการ
จัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

และท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ และ
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ขอมอบให้แก่ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

นายสมโชค ศรีจันทร์

ตุลาคม 2546

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	3
สมมุติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
ช่วงเวลาในการศึกษา.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
ขอบข่ายของความพึงพอใจในการรับบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	9
ความหมายของการบริการ.....	10
แนวคิดด้านการบริการ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Professor Berry และคณะ (1985)..	12
แนวคิดด้านลูกค้าสัมพันธ์.....	13
ทฤษฎีการบริการ.....	14
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	18
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	18
เกณฑ์การให้คะแนน.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการในด้านต่าง ๆ กับธนาคารกรุงไทย.....	25
การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า.....	30
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ.....	36
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปการศึกษา.....	42
อภิปรายผลการศึกษา.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	53
แบบสอบถาม.....	54
ประวัติผู้ศึกษา.....	61

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามเพศ..... 22
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามอายุ.....22
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษา..... 23
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามสถานภาพสมรส..... 23
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามอาชีพ.....24
ตารางที่ 4.6	ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....24
ตารางที่ 4.7	การใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง..... 25
ตารางที่ 4.8	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง.....26
ตารางที่ 4.9	ธนาคารอื่นที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ.....26
ตารางที่ 4.10	บริการที่ลูกค้าเลือกใช้บริการจากธนาคารอื่น..... 27
ตารางที่ 4.11	ช่วงวันที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย.....27
ตารางที่ 4.12	ช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย.....28
ตารางที่ 4.13	วิธีใช้บริการที่ลูกค้าเลือกใช้นอกจากการเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย.....28
ตารางที่ 4.14	ความถี่ที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ต่อเดือน.....29
ตารางที่ 4.15	แหล่งข้อมูลที่ลูกค้าได้รับข้อมูลการบริการของธนาคาร..... 29
ตารางที่ 4.16	สาเหตุที่ลูกค้าใช้บริการธนาคารกรุงไทย.....30
ตารางที่ 4.17	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวม..... 30
ตารางที่ 4.18	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการของพนักงาน.....32
ตารางที่ 4.19	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร..... 33
ตารางที่ 4.20	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านภาพพจน์..... 34
ตารางที่ 4.21	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านสินเชื่อ.....35
ตารางที่ 4.22	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง 36

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.23	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง	37
ตารางที่ 4.24	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง	38
ตารางที่ 4.25	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง	39
ตารางที่ 4.26	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง.....	40
ตารางที่ 4.27	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง.....	41

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการเงิน โดยทำหน้าที่ในการระดมเงินออมจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กรต่าง ๆ โดยการให้ดอกเบี้ยตอบแทนตามอัตราที่กำหนด และนำเงินเหล่านั้นไปในการให้สินเชื่อแก่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กรที่มีความต้องการเงินเพื่อการบริโภคหรือการลงทุน โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยที่จ่ายให้กับผู้ออม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเป็นผลกำไรจากการประกอบธุรกิจของธนาคาร นอกจากนี้แล้วธนาคารยังดำเนินกิจการทางด้านการเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ให้บริการการโอนเงิน การค้าประกัน การเป็นนายหน้าซื้อขายตราสารทางการเงิน ให้บริการครบวงจรในธุรกิจต่างประเทศ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าธนาคารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้มีการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ทั่วทั้งโลกสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วเรียกกันว่าเป็นยุคไร้พรมแดน (Globalization) ทำให้การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะแวดล้อมที่มีความผันผวนอย่างรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์ก็เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่ต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในทุก ๆ ด้านเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ห้องค์กรดำรงอยู่ได้และเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “KRUNG THAI BANK LIMITED” ใช้สัญลักษณ์ “นกยูงยักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลังเป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองเพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินกิจการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง กระทั่งปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยจัดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไปซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุม และบริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทย คือ ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทเพื่อผลกำไรและความเจริญเติบโตของธนาคารอย่างมั่นคงแสวงหาช่องทางหรือโอกาสในการเพิ่มพูนธุรกิจภาคเอกชน มุ่งพัฒนาและรักษาคุณภาพของบริการ เพื่อดำรงความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ มีความพร้อมที่จะเข้าสู่การแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทในการสนองตอบต่อนโยบายทางเศรษฐกิจการเงินและการคลังของประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้กระจายอำนาจในการปฏิบัติการให้กับหน่วยงานในระดับล่างมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและดูแลลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 119 ถนนชายน้ำ ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2520 ได้รับนโยบายจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ให้ปฏิบัติหน้าที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า และดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ และธุรกิจ ซึ่งในอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อีกรวม 5 แห่งด้วยกันคือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง
3. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง
4. ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง
5. ธนาคารออมสิน สาขาปากพนัง

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง และธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 แห่งดังกล่าวมานั้นมีลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันมาก แต่ลักษณะการให้บริการยังคงมีส่วนที่แตกต่างกันอยู่บ้าง แต่อย่างไรก็ตามธนาคารแต่ละแห่งก็มีเป้าหมายเดียวกันคือต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด

ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง ตำแหน่งผู้จัดการสาขา มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านบริหารจัดการ ให้เป็นไปตามนโยบายและบรรลุ

ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ของธนาคาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจ

3. กรอบแนวความคิดในการศึกษา

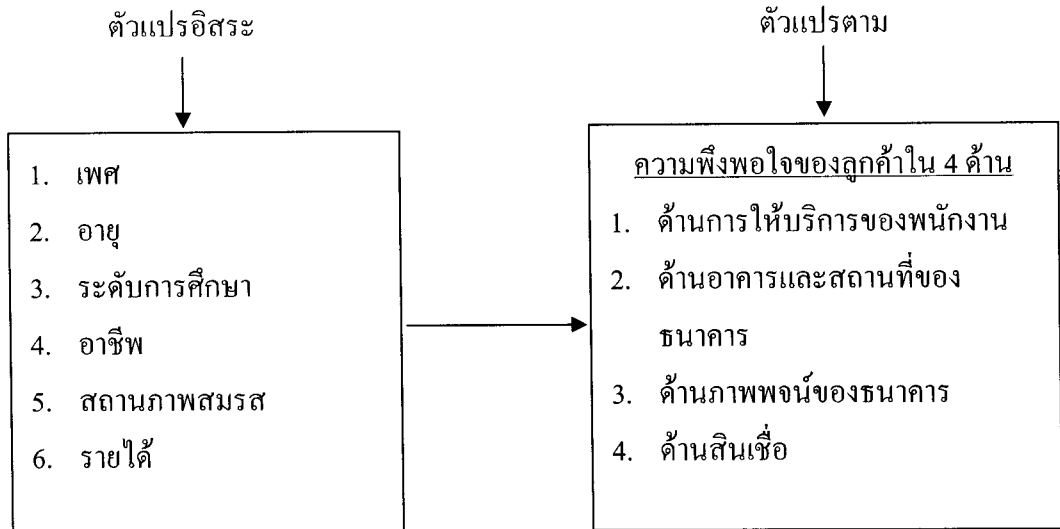
ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ภูมิหลังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพการสมรส
5. อาชีพ
6. รายได้

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแบ่งความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร
3. ด้านภาพพจน์ของธนาคาร
4. ด้านสินเชื่



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่องีแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่องี โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ และด้านสินเชื่อ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าซึ่งมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่องี ในช่วงวันทำการปกติของธนาคาร (เวลา 8.30 น. – 15.30 น.) เริ่มตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2546 ถึง วันที่ 26 สิงหาคม 2546 รวมเป็นเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวน 10 วัน วันละ 15 ราย และจะทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะบุคคล
 ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร
 ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
 ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

6. ช่วงเวลาในการศึกษา

การเก็บข้อมูลมีความจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดตารางการปฏิบัติงานดังนี้

ลักษณะงาน	สัปดาห์ที่							
	1	2	3	4	5	6	7	8
ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น	⇒							
กำหนดเค้าโครงการศึกษา		⇒						
สร้างเครื่องมือ			⇒					
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ				⇒				
เก็บข้อมูลในการศึกษา					⇒	⇒		
วิเคราะห์ข้อมูล							⇒	
สรุปผลการศึกษา								⇒
จัดทำรูปเล่มงานศึกษา								⇒

ภาพที่ 2 ตารางการปฏิบัติงาน

7. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

- 7.1 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ
 7.2 พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ
 7.3 ลูกค้าธนาคาร หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ ทุกรูปแบบ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

8.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

8.2 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

8.3 ผลการศึกษาสามารถเป็นแนวทางให้กับงานศึกษาหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารได้ในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 1.4 ความหมายของการบริการ
 - 1.5 แนวคิดด้านการบริการ
 - 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Professor Berry และคณะ (1985)
 - 1.7 แนวคิดด้านลูกค้าสัมพันธ์
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968:437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Tiffin and McCormick (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ(Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”

Waalleslin (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

Vroom (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 9) กล่าวว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจ”

Dalton (อ้างใน พิเศษ รวมทรัพย์, 2538 : 5) กล่าวว่า “ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบในบุคคลใด สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เข้าไปเกี่ยวข้อง”

กิติมา ปรีดิลก (อ้างใน วราพรธม สันตสนะโชค, 2540 : 6) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจต่าง ๆ ของงานและเข้าได้รับการตอบสนองความต้องการได้”

ชรีณี เดชจินดา (อ้างใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

วิมลลลิต ทรวงกูร (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา ที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สน - ไม่สนใจ เป็นต้น”

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์ วางแผน และควบคุมทางการตลาด(32706), 2544 : 76) กล่าวว่า “ความพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกที่แสดงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา”

1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

คุณลักษณะ 7 ประการของ Service ในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้ม เห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยาก
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์รวดเร็ว ไม่ต้องเรียก
R = Respectful	แสดงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
V = Voluntariness Manner	แสดงความสมัครใจ เต็มใจ ไม่ใช่เสียไม่ได้
I = Image Enhancing	รักษาภาพพจน์ผู้ให้บริการ และองค์กร
C = Courtesy	อ่อน โยน สุภาพ อ่อนน้อม มารยาทดี
E = Emthusiasm	กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะประเมินผลและให้ได้ว่าซึ่งการใช้สินค้าและบริการ พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมภายนอก องค์ประกอบ 2 ประการใหญ่ ๆ ของสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค ได้แก่ กลุ่มบุคคลในสังคมและหน่วยธุรกิจ ปฏิกริยาดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ เกิดโดยตรง ได้แก่ การโฆษณา หรือเกิดโดยอ้อม ได้แก่ การที่ผู้ร่วมงานของผู้บริโภคแนะนำสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภค ในทางกลับกันผู้บริโภคเองก็มีอิทธิพลต่อกลุ่มสังคมและหน่วยธุรกิจ เช่น การที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าน้อยเกินไป หน่วยธุรกิจจำเป็นต้องปรับปรุงสินค้าและบริการเสียใหม่ นอกจากนี้สภาพการแข่งขันก็มีอิทธิพลทำให้หน่วยธุรกิจมีอิทธิพลระหว่างกันเองด้วย

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ก็คือการศึกษาเรื่อง 6W และ 1H นั่นเอง หมายความว่าเมื่อผู้บริโภคกำลังตัดสินใจว่าจะซื้อดีไหม (Whether) ในแง่ของนักการตลาดจึงเริ่มพิจารณา 6W และ 1H ดังนี้

Who	=	ใครเป็นผู้ซื้อ
What	=	ซื้ออะไร
When	=	ซื้อเมื่อไหร่
Where	=	ซื้อที่ไหน
Why	=	ซื้อทำไม
Whom	=	ซื้อเพื่อใครหรือใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ
How	=	ซื้ออย่างไร

1.4 ความหมายของการบริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ (จิตวิทยาการบริการ 2539:65) ดังนี้

S = Satisfaction	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expectation	หมายถึง	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Reciness	หมายถึง	ความพร้อมในการบริการ
V = Values	หมายถึง	ความมีคุณค่าของการบริการ
I = Interest	หมายถึง	ความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy	หมายถึง	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E = Efficiency	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

จิตตินัน เตชะคุปต์ (2539:8) กล่าวว่า “การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลและองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น”

รูปร่างเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ (2542:747) ได้ให้ความหมายของศัพท์คำว่า Services หมายถึง การบริการ ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่บริษัทเสนอกับตลาด ถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถแตะต้องได้

1.5 แนวคิดด้านการบริการ

นวลฉวี รัตนาสุข (2543:48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอน ได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนใจของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

เพนเซนสกี และโทมัส (R.penchansky and W.J.Thimas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้อง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accimidation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptiability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

แคทซ์ และ ดานเนท เบรนด้า (Katz & Danet Brenda, 1973:4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าโดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

กุศลชน ธนาพงศธร (2530:303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลจะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Professor Berry และคณะ(1985)

1. Reliability คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness คือ ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
3. Competence คือ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง
4. Access คือ การใช้บริการได้อย่างสะดวก ไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy คือ ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของพนักงานผู้

ให้บริการ

6. Communication คือ ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าทำให้ได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้
7. Creditability คือ ความมีเครดิตน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
8. Security คือ ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจ ของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding คือ ความเข้าใจลูกค้า หรือ การเอาใจใส่ตน
10. Tangibles คือ ส่วนที่สัมผัสได้ มองเห็น และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น ความสะอาด สวยงาม และความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

1.7 แนวคิดด้านลูกค้าสัมพันธ์

เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่ต่อมียอดการขาย การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงจำเป็นอย่างยิ่ง แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์มีดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ และขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขายหรือผู้บริการเช่นกัน
2. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยดูมีสง่า น่าเชื่อถือ
3. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้านั้น พนักงานควรจะให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ที่ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อด้วย ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความใส่ใจแก่ลูกค้าโดยทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที
5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสินค้าหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่จะต้องพูดถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่
6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาคือความต้องการของลูกค้าที่สามารถกระทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับ

ตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ติระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับบริษัทที่ประกอบการ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการส่งสินค้า หรือการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่มีได้คาดหมายนับว่าเป็นความสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้น ความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกลูกค้าที่ไม่ดีของลูกค้าก็คือการขอภัยและรับผิดชอบต่อกู้ค้าและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุให้ลูกค้าทราบแต่บริษัทจะต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

8. ในยามที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความใส่ใจและตอบคำถามโดยไม่มีมารีรอ

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถามข้อข้องใจ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนจะทำให้เกิดการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

10. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการได้ อันเนื่องมาจากเหตุต่าง ๆ เช่น สินค้าหมด พนักงานของบริษัทจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับสินค้าหรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลือนี้อาจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้ความช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่ง

2. ทฤษฎีการบริการ

The Service Quality Institue (มสช, 2539:55) ได้บัญญัติกฎของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 3 ประการคือ

1. กฎของความประทับใจครั้งแรก (Law of first Impression) การแสดงออกเป็นตัวกำหนดลักษณะที่ผู้รับบริการแสดงออกกับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ปกป้องตนเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เพียงไม่กี่วินาที จะทำให้ยอดขายลดลงและสูญเสียลูกค้าไป

2. กฎของการเก็บเกี่ยว (Law of Harvest) หากผู้ให้บริการ บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และให้บริการได้ทันใด ก็จะได้รับความรู้สึกรับรอง การยอมรับ องค์การก็จะได้ลูกค้าที่จงรักภักดี ส่งผลให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เก็บเกี่ยวได้ตลอดไป

3. กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (Law of Thermodynamics) องค์การต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ควรปล่อยปละละเลย หรือไม่เอาใจใส่ ควรที่จะ

สำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อรักษาความประทับใจ หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ระยะยาวนาน

บลูม และ บริทเนอร์ (Kotler, 1997:472; Cliting Booms and Brither, 1981) กล่าวว่าวิธีการทางการตลาด 4P's แบบเดิมนั้นมักจะให้ผลดีแก่สินค้า แต่องค์ประกอบเพิ่มเติมสำหรับธุรกิจบริการนั้น เขาได้เสนอกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบริการเพิ่มขึ้นอีก 3 P นั่นคือ 1.คน(People) 2. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และ 3.ระบบการให้บริการ (Process) รวมแล้วจะได้เป็น 7P ซึ่งได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการจะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ
2. ราคา (Price) ได้แก่ ระดับราคาของการบริการ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
3. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ทำเลที่ตั้ง ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับตลาดบริการ รวมถึงช่องทางการจัดจำหน่ายอีกด้วย
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดจะรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับการตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณากิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมส่งเสริมการขายและรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. บุคลากร (People) หรือ พนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกันอยู่แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีการติดต่อกับลูกค้า มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างค่านิยมที่ให้กับองค์กรผู้ให้บริการได้
6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ธุรกิจบริการจำนวนมากที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพของบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากลักษณะทางกายภาพจะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โดยทั้งนี้จะรวมถึงสภาพแวดล้อม ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ บรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการ สีสนั ผังที่ตั้ง ความสะอาด ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้
7. ระบบการให้บริการ (Process) ระบบการให้บริการได้แก่นโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กร ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ ที่มีความรวดเร็วและประทับใจลูกค้าโดยคำนึงถึงความพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก (Customer Satisfaction)

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจบริการ เรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พอใจน้อยที่สุดได้ ดังนี้ คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศในการบริการ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการ และความเพียงพอของพนักงานผู้ให้บริการ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยมีดังนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มรวม พบว่าความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารฯ เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- 1.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- 1.2 ด้านสถานที่ประกอบการ
- 1.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 1.5 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าในภาพรวมลูกค้าไม่ค่อยพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารซึ่งทำให้ลูกค้าขาดแรงจูงใจที่จะมารับบริการของธนาคารฯ อันจะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารของธนาคารจะนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจและมาใช้บริการกับธนาคารฯเพิ่มขึ้นในอนาคต

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมของบริการ ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ “พอใจ” และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับพอใจเช่นกัน ดังนี้

1. ด้านสถานที่มีองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร
2. ด้านบริการฝาก ถอน โอน และชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการรวม 15 ด้าน ปรากฏว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” รวม 12 ด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่เครื่อง ATM. ที่ธนาคารนำมาให้บริการ
3. ด้านสินเชื่อ มีองค์ประกอบของบริการรวม 7 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

สำหรับองค์ประกอบของบริการที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของบริการแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ
2. ด้านบริการ ฝาก ถอน โอน และชำระเงิน ได้แก่ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ
3. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

อรวรรณ สุวรรณมณี และคณะ (บทคัดย่อ : 2546) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ของลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นความพึงพอใจด้านการจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอด้านเดียวที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานที่จอดรถของธนาคารมีอยู่อย่างจำกัด ธนาคารสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนั้นเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ในด้านสถานที่ประกอบการ โดยเฉพาะที่จอดรถ การอบรมพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารให้พนักงานมีความรู้รวมทั้งการแสดงผลทางการเงินที่เป็นปัจจุบัน และปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสาขาอาชีพให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

จากการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย จะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งได้จากการใช้ตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าผู้มาใช้บริการกับธนาคาร ในช่วงเวลาทำการคือ 8.30 น. ถึงเวลา 15.30 น. เริ่มตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2546 ถึง วันที่ 26 สิงหาคม 2546 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 10 วัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเป้าหมายที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง โดยวิจัยใน 4 ด้านดังนี้คือ

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร
3. ด้านภาพพจน์
4. ด้านสินเชื่

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

3. เกณฑ์การให้คะแนน

คำถามจะเป็นลักษณะวัดระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ จะแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ โดยสามารถแบ่งเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน	2.34 – 3.67	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	3.68 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในเรื่องนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง รูปแบบของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ของธนาคาร และด้านสินเชื่อโดยสอบถามเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเท่านั้น

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นหาเอกสารทางวิชาการ วารสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ประเภทบริการที่ใช้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าการใช้บริการกับธนาคารอื่น ประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารอื่น ช่วงวันเวลาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ วิธีการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และสาเหตุที่ตัดสินใจใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง โดยจะหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. ใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยจะใช้การทดสอบหาค่า t-test และ f-test โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เข้ามาใช้บริการ ณ ที่ทำการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จำนวน 200 คน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทราบถึงลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ กับธนาคาร โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งก็คือบุคคลที่มาติดต่อธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกรูปแบบ จำนวน 200 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามเพศ แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	102	51.0
หญิง	98	49.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามอายุ แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16 – 25 ปี	69	34.5
26 – 35 ปี	36	18.0
36 – 45 ปี	50	25.0
46 – 55 ปี	45	22.5
สูงกว่า 55 ปี	0	0.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 16 – 25 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษาแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมต้น หรือต่ำกว่า	22	11.0
มัธยมปลาย / ปวช.	38	19.0
อนุปริญญา / ปวส.	39	19.5
ปริญญาตรี	91	45.5
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มัธยมปลาย / ปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มัธยมต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11. และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามสถานภาพสมรสแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	105	52.5
แต่งงาน	85	42.5
หย่า / หม้าย	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาสถานภาพแต่งงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และสถานภาพหย่า / หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามอาชีพแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน , นักศึกษา	16	8.0
พนักงานบริษัทเอกชน	23	11.5
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	47	23.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	77	38.5
อื่น ๆ	37	18.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และนักเรียน , นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 8,000 บาท	105	52.5
8,000 – 15,999 บาท	51	25.5
16,000 – 19,999 บาท	19	9.5
20,000 – 29,000 บาท	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 8,000 บาท จำนวน

105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา มีรายได้ 8,000 – 15,999 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีรายได้ 16,000 – 19,999 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการในด้านต่าง ๆ กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านต่าง ๆ กับธนาคารของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.7 การใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีออมทรัพย์	185	92.5
บัญชีกระแสรายวัน	15	7.5
สินเชื่อชนวิภู / สินเชื่อส่วนบุคคล	18	9.0
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	9	4.5
บัตร เอ.ที.เอ็ม. / วีซ่า อิเลคตรอน	48	24.0
บัญชีฝากประจำ	15	7.5

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง ส่วนใหญ่มาใช้บริการบัญชีออมทรัพย์ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมาใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม. / วีซ่า อิเลคตรอน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ใช้บริการสินเชื่อชนวิภู / สินเชื่อส่วนบุคคล จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ใช้บริการบัญชีกระแสรายวัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ใช้บริการบัญชีเงินฝากประจำ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน สาขาปากพนัง
จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	44	22.0
2 – 4 ปี	80	40.0
5 – 7 ปี	15	7.5
มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	61	30.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีระยะเวลา 2 – 4 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาระยะเวลามากกว่า 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และระยะเวลา 5 – 7 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ธนาคารอื่นที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	37	18.5
ธนาคารเอเซีย	16	8.0
ธนาคารออมสิน	83	41.5
ธนาคารไทยพาณิชย์	56	28.0
ธนาคารนครหลวงไทย	32	16.0
ไม่มี	31	15.5

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้นอกจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือ ธนาคารออมสิน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ไม่ได้

ใช้บริการธนาคารอื่น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ ธนาคารเอเชีย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ลูกค้าไม่เลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 บริการที่ลูกค้าเลือกใช้บริการจากธนาคารอื่น แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีออมทรัพย์ / สะสมทรัพย์	90	45.0
บัญชีกระแสรายวัน	47	23.5
บัญชีฝากประจำ	16	8.0
สินเชื่อชนวิภู / สินเชื่อส่วนบุคคล	15	7.5
อื่น ๆ	15	7.5

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บริการที่ลูกค้าเลือกใช้จากธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือบริการบัญชีออมทรัพย์ / สะสมทรัพย์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือบัญชีกระแสรายวัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 บริการฝากประจำ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 สินเชื่อชนวิภู / สินเชื่อส่วนบุคคล จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ อื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ช่วงวันที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันที่ 1 – 7	83	41.5
วันที่ 22 – สิ้นเดือน	26	13.0
ทุกวัน	15	7.5
ไม่แน่นอน	76	38.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่าช่วงวันที่ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือช่วงวันที่ 1 – จำนวน 83 คน คิดเป็น

ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือไม่แน่นอน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ช่วงวันที่ 22 – สิ้นเดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และทุกวัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	84	42.0
หลัง 10.00 – ก่อน 12.00 น.	23	11.5
12.00 – 13.00 น.	28	14.0
หลัง 13.00 – 15.00 น.	64	32.0
ไม่แน่นอน	24	12.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้าเลือกใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือหลัง 13.00 – 15.00 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 เวลา 12.00 – 13.00 น. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ไม่แน่นอน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และหลัง 10.00 – ก่อน 12.00 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 วิธีใช้บริการที่ลูกค้าเลือกใช้นอกจากการเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

วิธีใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการต่างสาขา	31	15.5
ใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.	145	72.5
อื่น ๆ	10	5.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า วิธีที่ลูกค้าเลือกใช้บริการนอกจากเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือใช้บริการต่างสาขา

จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความถี่ที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ต่อเดือน แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	110	55
4 – 6 ครั้ง	52	26

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความถี่ที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อเดือน ส่วนใหญ่คือ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แหล่งข้อมูลที่ลูกค้าได้รับข้อมูลการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

แหล่งข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานของธนาคาร	77	38.5
สื่อโฆษณา เช่น วิทยุ, โทรทัศน์ฯ	61	30.5
เพื่อนแนะนำ	23	11.5
ติดต่อขอทราบข้อมูลด้วยตนเอง	70	35.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า แหล่งข้อมูลที่ลูกค้าได้รับข้อมูลการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือ ทราบจากพนักงานของธนาคาร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือติดต่อขอทราบข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ทราบจากสื่อโฆษณา เช่น วิทยุ, โทรทัศน์ ฯลฯ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และเพื่อนแนะนำ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 สาเหตุที่ลูกค้าใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ถูกกำหนดให้ใช้	86	43.0
ความมั่นคงของธนาคาร	16	8.0
ความสะดวก	84	42.0
บริการดี	70	35.0
อื่น ๆ ...	15	7.5

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สาเหตุที่ลูกค้าเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่คือ ถูกกำหนดให้ใช้ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ ความสะดวก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 บริการดี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ความมั่นคงของธนาคาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ อื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมแสดงในตารางที่ 4.17 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.20	.51	มาก
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร	3.92	.47	มาก
3. ด้านภาพพจน์	4.30	.50	มาก
4. ด้านสินเชื่	3.67	.47	ปานกลาง
รวม	4.04	.45	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X} = 4.20$)
 ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ($\bar{X} = 3.92$) ด้านภาพพจน์ ($\bar{X} = 4.30$) อยู่ในระดับมาก
 ส่วนด้านสินเชื่อกู้ยืมเงินในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นรายด้าน ปรากฏดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการของพนักงาน รายละเอียดดัง
 ตาราง 4.18

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการของพนักงาน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. พนักงานใช้กริยาวาจาที่สุภาพ	4.34	.65	มาก
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.42	.71	มาก
3. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.39	.76	มาก
4. พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องไม่ผิดพลาด	4.56	.56	มาก
5. พนักงานมีความรอบรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ	4.15	.72	มาก
6. พนักงานตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.06	.69	มาก
7. พนักงานให้คำแนะนำเพิ่มเติมนอกเหนือจากเรื่อง ที่ท่านต้องการรับบริการ	3.90	.79	มาก
8. พนักงานอธิบายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ท่าน ทราบได้อย่างชัดเจน	3.79	.69	มาก
9. ธนาคารจัดพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.75	1.08	มาก
10. ธนาคารมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.67	.47	มาก
รวม	4.04	.45	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการของ พนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) โดยรายการธนาคารมีการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน – หลังอย่างยุติธรรม ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับ 1 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือพนักงานให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร รายละเอียด ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมดี	3.77	.95	มาก
2. บริเวณภายนอกรอบธนาคารสะอาด แลดูสวยงาม	4.09	.59	มาก
3. เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ติดตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.50	.68	มาก
4. ธนาคารจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	2.76	1.20	ปานกลาง
5. บรรยากาศในธนาคารดี (เสียง, ความสว่าง, แอร์)	4.20	.80	มาก
6. ความสะอาดภายในธนาคาร	4.38	.58	มาก
7. ป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ มีข้อความชัดเจนเหมาะสม	3.86	.68	ปานกลาง
8. ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอรับบริการ	3.58	.95	มาก
9. การจัดเตรียมแบบฟอร์มเพียงพอ และเป็นระเบียบดี	4.07	.63	มาก
10. มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์รูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ	3.95	.72	มาก
รวม	3.92	.47	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยรายการเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ติดตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมและปลอดภัย ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับ 1 ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือความสะอาดภายในธนาคาร ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนรายการธนาคารจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.76$) และรายการความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.58$) ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. ด้านภาพพจน์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านภาพพจน์ รายละเอียดดังตาราง 4.20

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านภาพพจน์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความมั่นคงของธนาคาร	4.34	.61	มาก
2. การให้ความช่วยเหลือแก่สังคมของธนาคาร	3.93	.98	มาก
3. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.47	.50	มาก
4. ความมีระเบียบวินัยของพนักงาน	4.48	.50	มาก
5. ความประพฤติของพนักงานนอกเวลางาน	4.29	.60	มาก
รวม	4.30	.50	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านภาพพจน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยรายการความมีระเบียบวินัยของพนักงาน ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับ 1 ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือความซื่อสัตย์ของพนักงาน ($\bar{X} = 4.47$) และความมั่นคงของธนาคาร ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ

4. ด้านสินเชื่อ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสินเชื่อ รายละเอียดดังตาราง 4.21

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านสินเชื่อ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ประเภทสินเชื่อตรงกับความต้องการของท่าน	4.00	.72	มาก
2. วงเงินสินเชื่อเหมาะสม / เพียงพอ	4.00	.72	มาก
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	3.90	.64	มาก
4. ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย	3.81	.69	มาก
5. ความเหมาะสมของอัตราการผ่อนชำระต่อเดือน	3.59	.75	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการผ่อนชำระ	3.36	.48	ปานกลาง
7. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานด้านสินเชื่อ	3.27	.45	ปานกลาง
8. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อจากธนาคาร	3.31	.63	ปานกลาง
รวม	3.67	.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) โดยรายการประเภทสินเชื่อตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.00$) วงเงินสินเชื่อเหมาะสม / เพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) ความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.90$) และความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 3.81$) ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเหมาะสมของอัตราการผ่อนชำระต่อเดือน ($\bar{X} = 3.59$) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการผ่อนชำระ ($\bar{X} = 3.36$) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อจากธนาคาร ($\bar{X} = 3.31$) และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.27$) ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ตารางที่ 4.22 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.16	.48	4.25	.54	-1.22
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร	3.80	.31	4.04	.57	-3.67*
3. ด้านภาพพจน์	4.30	.42	4.30	.58	-.03*
4. ด้านสินเชื่	3.67	.53	3.63	.00	.69*
รวม	3.95	.32	4.14	.53	-2.92*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ และด้านสินเชื่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการของพนักงานลูกค้าที่เพศต่างกันพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

กล่าวคือ เพศของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.23 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริการ	อายุ								f
	16-25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ									
ของพนักงาน	4.48	.47	3.76	.19	4.25	.40	4.08	.58	22.24 *
2. ด้านอาคารและ									
สถานที่ของธนาคาร	4.28	.44	3.52	.10	3.75	.18	3.87	.51	38.97 *
3. ด้านภาพพจน์	4.78	.39	3.83	.39	4.28	.35	3.99	.12	81.85 *
4. ด้านสินเชื่อ	3.88	.31	-	-	3.10	.17	4.04	.06	118.67 *
รวม	4.39	.45	3.67	.19	3.90	.24	3.97	.42	38.32 *

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวคือ อายุของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.24 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริการ	ระดับการศึกษา										f
	มัธยมต้น หรือต่ำกว่า		มัธยมปลาย/ ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ											
ของพนักงาน	4.37	.19	4.90	.00	3.95	.39	4.41	.25	4.33	.77	17.37 *
2. ด้านอาคารและ											
สถานที่ของธนาคาร	3.94	.09	4.30	.00	3.66	.29	4.20	.00	4.12	.80	18.75 *
3. ด้านภาพพจน์	4.00	.00	4.00	.00	4.08	.43	4.88	.09	4.50	.57	37.60 *
4. ด้านสินเชื่อ	0.00	.00	4.13	.00	3.40	.45	3.88	.31	0.00	.00	12.80 *
รวม	4.12	.11	4.39	.00	3.78	.26	4.29	.17	4.28	.74	21.60 *

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวคือ ระดับการศึกษาของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.25 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริการ	สถานภาพสมรส						f
	โสด		แต่งงาน		หย่า / หม้าย		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.28	.52	4.22	.43	3.3	.00	19.80 *
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร	4.06	.52	3.84	.22	3.00	.00	33.91 *
3. ด้านภาพพจน์	4.46	.59	4.16	.30	3.80	.00	15.69 *
4. ด้านสินเชื่	3.88	.31	3.52	.49	0.00	.00	8.42 *
รวม	4.18	.50	3.96	.25	3.28	.00	26.43 *

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวคือ สถานภาพสมรสของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.26 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริการ	อาชีพ										f
	นักเรียน นักศึกษา		พนักงาน บริษัทเอกชน		ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		อื่น ๆ		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1.ด้านการให้บริการ											
ของพนักงาน	4.70	.00	4.20	.00	4.24	.73	4.19	.45	3.98	.43	6.07 *
2.ด้านอาคารและ											
สถานที่ของธนาคาร	4.20	.00	4.20	.00	4.00	.77	3.86	.28	3.62	.32	9.10 *
3.ด้านภาพพจน์	5.00	.00	4.80	.00	4.37	.58	4.20	.30	3.83	.39	39.59 *
4.ด้านสินเชื่อ	4.25	.00	3.63	.00	0.00	.00	3.52	.49	0.00	.00	11.09 *
รวม	4.48	.00	4.15	.00	4.17	.71	3.95	.27	3.81	.33	9.95 *

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ลูกค้ำที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวคือ อาชีพของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.27 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริการ	รายได้ต่อเดือน								f
	ไม่เกิน 8,000		8,000 –		16,000 –		20,000-		
	บาท		15,999 บาท		19,999 บาท		29,999 บาท		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ									
ของพนักงาน	4.36	.46	3.94	.48	4.19	.77	4.07	.28	9.04 *
2. ด้านอาคารและ									
สถานที่ของธนาคาร	4.10	.45	3.47	.27	3.92	.41	4.04	.23	31.07*
3. ด้านภาพพจน์	4.54	.47	4.09	.54	3.90	.10	4.06	.09	21.63*
4. ด้านสินเชื่อ	3.88	.31	3.00	.00	3.77	.38	4.00	.00	79.97*
รวม	4.24	.43	3.64	.25	3.96	.47	4.07	.21	29.99 *

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวคือ รายได้ต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ คือ การสร้างความเจริญเติบโต การสร้างความมั่นคงขององค์กร การแสวงหาช่องทางหรือโอกาสในเพิ่มพูนธุรกิจ มุ่งพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวของธนาคาร ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงมีการแข่งขันกันในด้านบริการเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าในการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- 1.1.1 เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า
- 1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้คัดเลือกจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มาใช้บริการกับธนาคารในช่วงเวลาทำการ คือ 8.30 น. ถึงเวลา

15.30 น. ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2546 ถึง วันที่ 26 สิงหาคม 2546 รวมระยะเวลาที่เก็บข้อมูลจำนวน 10 วัน วันละ 20 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจากการใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร
3. ด้านภาพพจน์
4. ด้านสินเชื่

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลซึ่งจำแนกตามแหล่งที่มาได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง รูปแบบของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน
2. ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร
3. ด้านภาพพจน์
4. ด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ วารสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประเภทบริการที่ใช้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า การใช้บริการกับธนาคารอื่น ประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารอื่น ช่วงวัน ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ วิธีการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และสาเหตุที่ตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การหาค่า t-test และ f-test โดยการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ แล้วสามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1.3 ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสินเชื่อลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก โดยรายการธนาคารมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลังอย่างยุติธรรม ลูกค้าพึงพอใจ เป็นลำดับ 1 รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ตามลำดับ

1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ติดตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมและปลอดภัย ลูกค้าพึงพอใจ เป็นลำดับ 1 รองลงมาคือความสะอาดภายในธนาคาร ส่วนรายการธนาคารจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และรายการความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอรับบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านภาพพจน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการความมีระเบียบวินัยของพนักงาน ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับ 1 รองลงมาคือความซื่อสัตย์ของพนักงาน และความมั่นคงทางธนาคารตามลำดับ

1.5 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการประเภทสินเชื่อตรงกับความต้องการ วงเงินสินเชื่อเหมาะสม/เพียงพอ ความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยต่อเดือน ความเหมาะสมของระยะเวลาในการผ่อนชำระ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อจากธนาคาร และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานด้านสินเชื่อ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ และด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการของพนักงานลูกค้าที่เพศต่างกันพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคาร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ อายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.3 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.4 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สถานภาพสมรสของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.5 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ อาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.6 ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ รายได้ต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสินเชื่อกู้ยืมเงินในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ

การศึกษาวิจัยของนิคม สะอาดเยี่ยม (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจ” และสอดคล้องกับการวิจัยของ โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจของลูกค้าพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร โดยตัวแปรด้านภูมิหลังของลูกค้า ได้แก่ อายุ รายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

3.1.1 ในด้านการให้บริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม การใช้กริยาวจาที่สุภาพของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากกว่า 4.00 แต่ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้คำแนะนำเพิ่มเติมนอกเหนือจากเรื่องที่รับบริการ การอธิบายของพนักงานถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างชัดเจน ตลอดจนไปจนถึงการจัดพนักงานของธนาคารให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 4.00 ดังนั้นเพื่อให้เกิดความพึง

พอใจแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ธนาคารควรจะต้องบริหารพนักงานที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. และช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งธนาคารควรต้องมีการอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้มากขึ้น และให้ความสำคัญในการแนะนำ ชี้แจงอธิบายให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

3.1.2 การศึกษาระดับความพึงพอใจด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความเพียงพอของที่จอดรถ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุมาจากธนาคารไม่มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ดังนั้นธนาคารจะต้องให้บริการอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อลดความหนาแน่นในการรอคอย โดยเฉพาะผู้ที่นำรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์มา และจัดการด้านจราจร โดยให้พนักงานรักษาความปลอดภัยของธนาคารมาดูแล โดยเฉพาะเวลาที่มียูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการให้บริการในระบบออนไลน์เชื่อมโยงกันได้ทุกสาขา อีกทั้งมีบริการทางเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ทำการของธนาคารเพียงแห่งเดียว ธนาคารจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ลดความหนาแน่นของลูกค้าและจะมีผลทำให้การจราจรเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ธนาคารต้องจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และจัดให้มีหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือหนังสือ ไว้สำหรับลูกค้าในระหว่างที่รอคอยจะทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ตลอดจนมีเครื่องทำน้ำเย็น พร้อมทั้งมีแก้วน้ำที่สะอาดไว้ให้บริการน้ำดื่มแก่ลูกค้าอีกด้วย

3.1.4 การให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร โดยภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา มีผลกระทบทำให้ลูกค้าบางส่วนมีรายได้ที่ลดลง ดังนั้นธนาคารควรจะต้องมีการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า และมีการสอบถามสินเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับอัตราการผ่อนชำระต่อเดือน ระยะเวลาที่ผ่อนชำระ โดยปรับปรุงให้เหมาะสม สอดคล้องกับความสามารถของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขได้ ป้องกันและแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL.) เป็นการเสริมสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร และธนาคารยังรักษาฐานลูกค้าดีไว้อีกด้วย

3.1.5 ธนาคารต้องปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อให้แก่ลูกค้า ได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยปิดประกาศในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน มีการจัดส่งเอกสารข้อมูลด้านสินเชื่อให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ขอความร่วมมือจากเทศบาลเพื่อประกาศเสียงตามสาย ตลอดจน

ให้พนักงานด้านสินเชื่อออกเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านสินเชื่อให้มากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

3.2.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ ซึ่งเป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในภาพรวมควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีสาขาหรือหน่วยงานของธนาคารอีกเป็นจำนวนทั้งสิ้นรวม 15 แห่ง เพราะการให้บริการของธนาคารเป็นระบบออนไลน์ ลูกค้าสามารถใช้บริการสาขาอื่น ๆ ได้ จะทำให้ธนาคารสามารถได้รับทราบข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง อันจะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารอย่างมีมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นการติดตามการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารว่ามีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด

3.2.3 ควรมีการศึกษาในรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านความเหมาะสมอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมของระยะเวลาการผ่อนชำระ การให้ข้อมูลข่าวสาร และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานของธนาคารด้านสินเชื่อ ซึ่งจะทำให้ธนาคารได้รับข้อมูลที่มากยิ่งขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์, การให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้มากขึ้น และเพิ่มศักยภาพของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้เกิดความได้เปรียบในด้านการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินซึ่งนับวันจะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิลก **ทฤษฎีบริหารองค์การ** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2524
- กุลธน ธนาพงศธร หน่วยที่ 6 - 16 **การบริหารงานบุคคล เอกสารการสอนชุดวิชา 32304**
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช 2538
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- โชติช่วง ภิรมย์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์”
ภาคนิพนธ์คณะพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- ชนพร ชุมวรฐายี “ความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์”
ภาคนิพนธ์คณะพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- นพพร เรืองสกุล **นโยบายแก้ปัญหาวิกฤตในธนาคารพาณิชย์ไทย** มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อ
การพัฒนาประเทศไทย 2532
- นิคม สอาดเอี่ยม “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- นาวิ ธีรชาญณรงค์ “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของ
ธนาคารพาณิชย์” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- พิเศษ รวมทรัพย์ “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร” กรณีศึกษาสำนักงานเขตสาทร ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2538

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร

กรุงเทพ (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา”

ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2536

ไมตรี วิไลกิจ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานให้บริการอย่างมีคุณภาพของ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการของส่วน

เช็กระเบียบเก็บ สำนักงานใหญ่” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต

(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539

วราพรรณ สันทัสนะโชค “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด

(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2540

สุทธิ ปั้นมา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาขากาฬสินธุ์” ปริญญานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2535

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ “ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด

สาขาลำปาง และสาขามุกดาหาร” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร

มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพนัง เท่านั้น

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการในด้านต่าง ๆ กับธนาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร โดยมีระดับความพึงพอใจดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้า

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมต้น หรือ ต่ำกว่า มัธยมปลาย / ปวช.
 อนุปริญญา / ปวศ. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

- โสด แต่งงาน
 หย่า / หม้าย

5. อาชีพ

- นักเรียน, นักศึกษา ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน อื่น ๆ

6. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 8,000 บาท 8,000 – 15,999 บาท
 16,000 – 19,999 บาท 20,000 – 29,999 บาท
 30,000 – 49,999 บาท 50,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่างๆ กับธนาคาร

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริงของท่านลงในช่องว่าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ท่านใช้บริการธนาคารกรุงไทยด้านใดบ้าง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บัญชีออมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> บัญชีฝากประจำ |
| <input type="checkbox"/> บัญชีกระแสรายวัน | <input type="checkbox"/> บัญชีเงินฝากกรุงไทยทวีคูณ |
| <input type="checkbox"/> สินเชื่อธนวิญ/สินเชื่อส่วนบุคคล | <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อเกษตรกรรม |
| <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | <input type="checkbox"/> สินเชื่อธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> บัตรเอ.ที.เอ็ม./วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) |

2. ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยเป็นระยะเวลานาน

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 2 ปี | <input type="checkbox"/> 2 – 4 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5 – 7 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป |

3. นอกจากธนาคารกรุงไทยแล้วท่านใช้บริการกับธนาคารใดอีก (ถ้าไม่มีให้ข้ามไปตอบข้อที่ 5)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ | <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารเอเซีย | <input type="checkbox"/> ธนาคารนครหลวงไทย |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน | <input type="checkbox"/> ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | |

4. ท่านใช้บริการกับธนาคารอื่นด้านใดบ้าง

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บัญชีออมทรัพย์/สะสมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> บัญชีฝากประจำ |
| <input type="checkbox"/> บัญชีกระแสรายวัน | <input type="checkbox"/> สินเชื่อธนวิญ/สินเชื่อส่วนบุคคล |
| <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อเกษตรกรรม | <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย |
| <input type="checkbox"/> สินเชื่อธุรกิจ | <input type="checkbox"/> บัตรเอ.ที.เอ็ม./วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) | |

5. ส่วนมากท่านเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยฯ ในช่วงวันที่เท่าใด
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> วันที่ 1 – 7 | <input type="checkbox"/> วันที่ 8 – 14 |
| <input type="checkbox"/> วันที่ 15 – 21 | <input type="checkbox"/> วันที่ 22 – สิ้นเดือน |
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน |
6. ส่วนมากท่านเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยฯ ในช่วงเวลาใด
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 8.30 – 10.00 น. | <input type="checkbox"/> หลัง 10.00 – ก่อน 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 12.00 – 13.00 น. | <input type="checkbox"/> หลัง 13.00 - 15.00 น. |
| <input type="checkbox"/> หลัง 15.00 น. | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน |
7. นอกจากเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารแล้ว ท่านใช้บริการวิธีใดอีกบ้าง
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการต่างสาขา | <input type="checkbox"/> ใช้บริการทางโทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. | <input type="checkbox"/> ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |
8. ในกรณีที่ใช้บริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงไทย ความถี่ที่ท่านใช้ต่อเดือน
- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 – 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4- 6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7 – 10 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง |
9. ท่านทราบข้อมูลการบริการของธนาคารจากแหล่งข้อมูลใด
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> พนักงานของธนาคาร | <input type="checkbox"/> สื่อโฆษณา เช่น วิทยุ, โทรทัศน์ ฯลฯ |
| <input type="checkbox"/> เพื่อนของท่านแนะนำ | <input type="checkbox"/> ติดต่อขอทราบข้อมูลด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) | |
10. สาเหตุที่ท่านใช้บริการธนาคารกรุงไทย
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ถูกกำหนดให้ใช้ | <input type="checkbox"/> ความมั่นคง |
| <input type="checkbox"/> ความสะดวก | <input type="checkbox"/> บริการดี |
| <input type="checkbox"/> พนักงานของธนาคารซักชวน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการของพนักงาน						
1	พนักงานใช้กริยาวาจาที่สุภาพ					
2	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
3	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
4	พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องไม่ผิดพลาด					
5	พนักงานมีความรอบรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ					
6	พนักงานตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
7	พนักงานให้คำแนะนำเพิ่มเติมนอกเหนือจากเรื่องที่ท่านต้องการรับบริการ					
8	พนักงานอธิบายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ท่านทราบได้อย่างชัดเจน					
9	ธนาคารจัดพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
10	ธนาคารมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร						
1	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมดี					
2	บริเวณภายนอกรอบธนาคารสะอาด แลดูสวยงาม					
3	เครื่อง เอ.ที.เอ็ม.ติดตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมและปลอดภัย					
4	ธนาคารจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
5	บรรยากาศภายในธนาคาร (เสียง, ความสว่าง, แอร์)					
6	ความสะอาดภายในธนาคาร					

รายการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7	ป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เหมาะสม					
8	ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอรับบริการ					
9	การจัดเตรียมแบบฟอร์มเพียงพอ และเป็นระเบียบดี					
10	มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์รูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ					
ด้านภาพพจน์						
1	ความมั่นคงของธนาคาร					
2	การให้ความช่วยเหลือแก่สังคมของธนาคาร					
3	ความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
4	ความมีระเบียบวินัยของพนักงาน					
5	ความประพฤติของพนักงานนอกเวลางาน					
ด้านสินเชื่อ (ถ้าท่านใช้บริการด้านสินเชื่อกรุณาตอบในส่วนนี้)						
1	ประเภทสินเชื่อตรงกับความต้องการของท่าน					
2	วงเงินสินเชื่อเหมาะสม/เพียงพอ					
3	ความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ					
4	ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย					
5	ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมชำระต่อเดือน					
6	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการผ่อนชำระ					
7	ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานด้านสินเชื่อ					
8	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อจากธนาคาร					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ**

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสมโชค ศรีจันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	6 มีนาคม 2505
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีธรรมราช พ.ศ.2528
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพ่อง อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	ผู้จัดการสาขา