



ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาพลิว จังหวัดจันทบุรี

CUSTOMERS' SATISFACTION WITH SERVICES OF KRUNG THAI BANK

(PUBLIC COMPANY LIMITED) PHLIO BRANCH

IN CHANTHABURI PROVINCE

วิทยานิพนธ์

ของ

สมนึก มังกร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

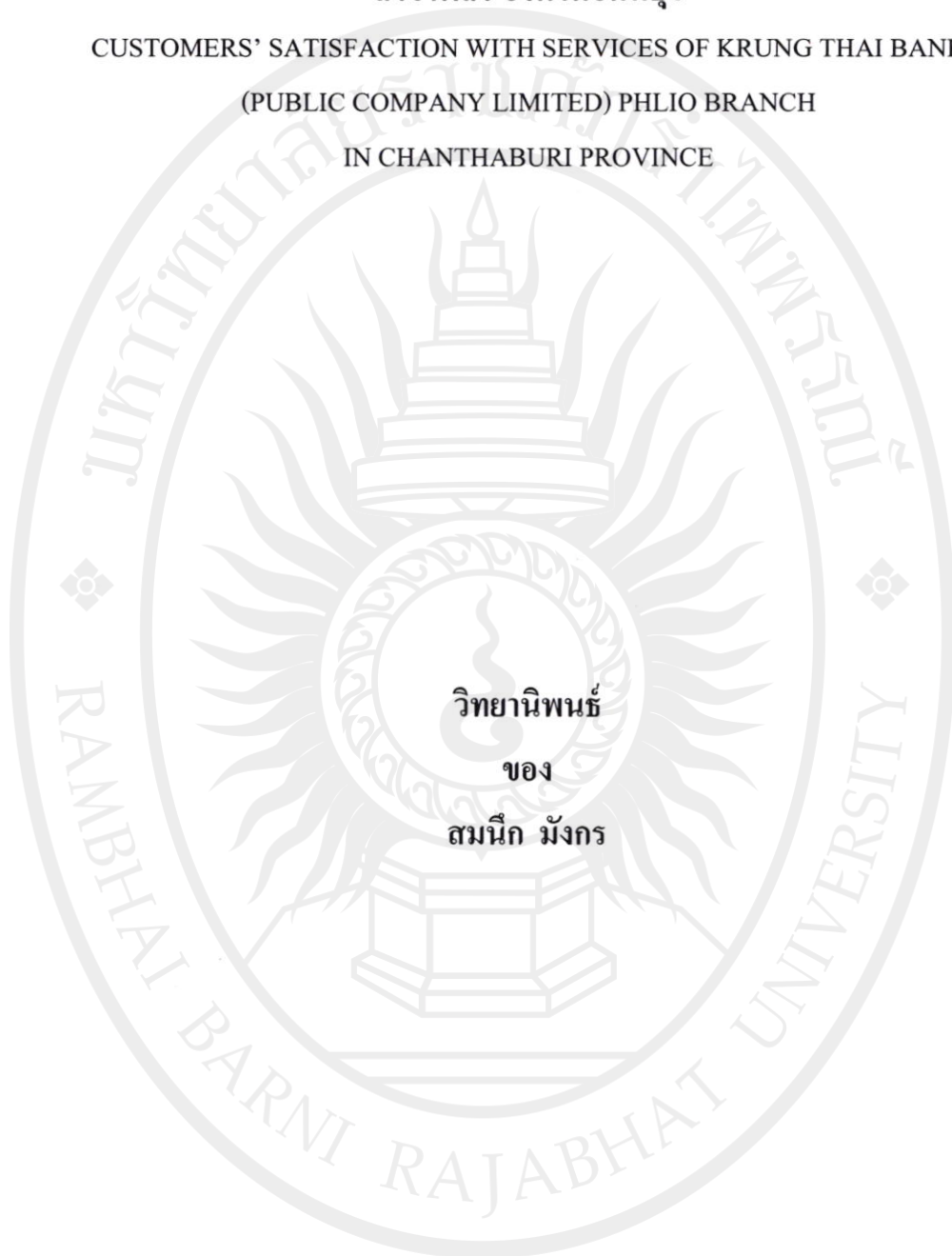
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ธันวาคม 2559

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี

CUSTOMERS' SATISFACTION WITH SERVICES OF KRUNG THAI BANK
(PUBLIC COMPANY LIMITED) PHLIO BRANCH
IN CHANTHABURI PROVINCE



วิทยานิพนธ์
ของ
สมนึก มังกร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ธันวาคม 2559



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

Customer's Satisfaction with Services of Krung Thai Bank (Public Company Limited)
Phlio Branch in Chanthaburi Province

สมนึก มังกร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายตา ประเสริฐภักดิ์)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมพล สุวรรณภู)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

..... กรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ขวัญศิริ เจริญทรัพย์)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร.ขวัญศิริ เจริญทรัพย์)

วันที่ 9 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2559

สมนึก มังกร. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).

จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์คมพล สุวรรณภูมิ ค.ค. (พัฒนศึกษา)

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ ศศ.ม. (สังคมวิทยา)

กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการหน้าจูดให้บริการ จำนวน 382 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี และมอร์แกน (Crejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .893 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ ภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน 7) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามประเภทของบริการ โดยภาพรวม

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อดูรายด้าน พบว่าด้านระบบการให้บริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน
8) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่ แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Somnuk Mungkorn. (2016). **Customers' Satisfaction with Services of Krung Thai Bank (Public Company Limited) Phlio Branch in Chanthaburi Province.** Thesis M.A. (Social Sciences for Development). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Thesis Advisors :

Assistant Professor Khompol Suvannakuta Ph.D (Development Education)	Chairman
Associate Professor Pornnipa Nirot M.A. (Sociology)	Member

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction level of customers and 2) to compare the personal factors affecting the customers' satisfaction towards the services of Krung Thai (Public Company Limited), Phlio Branch in Chanthaburi Province. The subjects were 382 bank customers. The sample size was determined by Krejcie and Morgan's method. The research instrument was a 34-item questionnaire with a reliability level of .893. The data were analyzed by using the Statistical Package for the Social Services (SPSS). The descriptive statistics used in the research were: mean, percentage, standard deviation, t-test, and F-test for the hypothesis testing.

The research findings were shown as follows: 1) Customers' satisfaction towards the services of Krung Thai Bank (Public Company Limited) Phlio Branch in Chanthaburi Province in overall and individual aspects of bank service were at a high level. 2) The comparison of the customers' satisfaction towards the bank service, classified by gender, age, education, occupation and present residence, showed no significant difference. 3) The satisfaction towards the bank service, classified by types of service, as a whole was statistically significant at a .05 level. In addition, the difference was statistically significant at a .05 level of the first aspect, whereas the second aspect made no difference in the satisfaction of the services offered by the bank. 4) The comparison of each pair of types of service revealed that the customers' satisfaction with the bank service was significantly different at a .05 level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความกรุณา และการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมพล สุวรรณภูฏา ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่กรุณาให้คำแนะนำ อาทิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภากร มินวงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัฐวุฒิ ทรัพย์อุปถัมภ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และนายรังสรรค์ เจริญวัย นายกเทศมนตรีตำบลพลั่ว อำเภอลำลูกขัน จังหวัดจันทบุรี และนางสาวศิริรัตน์ โชติญาโณ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลั่ว จังหวัดจันทบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ ผู้วิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สมนึก มังกร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
ความหมายความพึงพอใจ	7
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	9
องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบริการ	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	12
ความหมายการให้บริการ	12
หลักการบริการ	13
องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ	14
บริการธนาคาร	15
ปัจจัยในการให้บริการ	20
ระบบการบริการ	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
งานวิจัยต่างประเทศ.....	24
งานวิจัยในประเทศไทย.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	55
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
	สรุปผลการวิจัย.....	56
	อภิปรายผลการวิจัย.....	58
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	บรรณานุกรม.....	65
	ภาคผนวก.....	70
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	71
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	73
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	81
	ภาคผนวก ง คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	87
	ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	90
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบบริการ.....	23
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการ หน้าเคเตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี	27
3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	33
4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	33
5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ.....	34
7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน.....	35
8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทของบริการ.....	35
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัด จันทบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน.....	36
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัด จันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ.....	37
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัด จันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อ.....	39
13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามความถูกต้องของ เอกสารเป็นรายข้อ.....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการรับบริการเป็นรายข้อ.....	41
15	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามความสะดวกของอาคารสถานที่เป็นรายข้อ.....	42
16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความสะดวกเป็นรายข้อ...	43
17	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความเร็วถูกต้องเป็นรายข้อ.....	44
18	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความเสมอภาคเป็นรายข้อ.....	45
19	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามมารยาท อธยาศัยเป็นรายข้อ.....	46
20	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	47
21	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้าน.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
22	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน.....	49
23	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้าน.....	50
24	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน ในภาพรวมและรายด้าน.....	21
25	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกประเภทของบริการ ในภาพรวมและรายด้าน.....	52
26	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่.....	53
27	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่.....	54
28	ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC) และค่าความเชื่อมั่นรายข้อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัด.....	88
29	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี.....	91

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและมั่นคงที่สุดของประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ไทย มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลาง (Financial Intermediary) ทางการเงิน จากเงินออมของผู้ฝากไปยังผู้ต้องการลงทุนจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ได้เกิดการชะงักงันและเกิดความตกต่ำอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสถานการณ์ความตกต่ำทางเศรษฐกิจนี้ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายประเภท รวมทั้งสถาบันการเงินต่างๆ ด้วย ทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงธนาคารพาณิชย์ทั้งที่เป็นของเอกชนรัฐวิสาหกิจ และของทางราชการ ต้องมีการปรับตัวและปรับองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ต่อไปได้ ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่กำลังตกต่ำ ดังเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

ในอดีตภาคการธนาคาร ถือว่าเป็นสถาบันทางการเงินที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากสาธารณชน ทั้งในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของพนักงาน แต่ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจการธนาคารนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น โดยแต่ละธนาคารพยายามหาจุดเด่นต่างๆ พยายามพัฒนาคุณภาพทางด้านบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดใจลูกค้าผู้ใช้บริการ พยายามสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้นภาพลักษณ์ของธนาคารและคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ธนาคารแต่ละแห่งพยายามสร้างขึ้นมาหรือพยายามรักษาคุณภาพทางด้านบริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และประชาชนทั่วไปให้นานที่สุด และพยายามสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม เพื่อเสริมสร้างการยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ต่อมาได้นำหุ้นเข้ามาซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินสำคัญแห่งหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีรัฐบาลถือหุ้นมากเป็นอันดับหนึ่ง มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับสอง ของธนาคารพาณิชย์ไทย หลังจากควบรวมกิจการเข้ากับธนาคารมหานคร จำกัด และรับโอนสินทรัพย์ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การตามประกาศแผนฟื้นฟูกิจการสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 (ธนาคารกรุงไทย. ออนไลน์ : 2557)

ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายใหญ่ที่สุด มีจำนวนสาขามากกว่า 1,200 สาขา มีจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม คอยบริการผู้ใช้บริการมากกว่า 1,200 เครื่องทั่วประเทศ และมีจำนวนพนักงานกว่า 18,000 คน มีบริการต่าง ๆ คอยให้บริการผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการรับฝาก ถอนเงิน การบริการด้านสินเชื่อ การบริการด้านต่างประเทศ รวมไปถึงที่ปรึกษาทางการเงิน และอื่นๆ อีกมากมาย ดังจะเห็นได้ว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้มาก จากจำนวนสาขาที่มีมากและจากการที่เงินเดือนข้าราชการจะต้องได้รับผ่านจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี เป็นธนาคารขนาดเล็ก มีการให้บริการ ด้านแผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกสินเชื่อ แผนกต่างประเทศ และแผนกส่งเสริมธุรกิจการชาย มีจำนวนพนักงาน 11 คน มีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 66,344 ราย ต่อปี (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน. 2557 : 3)

ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการในส่วนของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชาชนทั่วไป ร้านค้า หรือนิติบุคคล โดยมุ่งเน้นในส่วนการให้บริการหน้าจุดให้บริการ ด้านเงินโอน และในส่วนของการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องพบปะกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อหาข้อบกพร่องและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการแก้ไขการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า อันเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น และเป็นการพัฒนางานด้านบริการให้สะดวก และรวดเร็ว อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและประเภทของบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และข้อเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรีต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่รับบริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว ตำบลพลี๊ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ในช่วงปี พ.ศ.2556-2558 โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 5,528 ราย (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว. 2557 : 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มารับบริการในการให้บริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว ตำบลพลี๊ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูป ของเครจซี่และมอร์แกน (Crejcie and Morgan, 1973 : 1088) โดยเฉลี่ยต่อเดือนมีผู้มาใช้บริการ จำนวน 382 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ศึกษาตัวแปรต้นได้แก่

2.2.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) การศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ที่อยู่ปัจจุบัน

2.2.2 ประเภทของบริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร คือ

2.2.1 ด้านระบบการให้บริการ ได้แก่

- 1) การประชาสัมพันธ์
- 2) ความถูกต้องของเอกสาร
- 3) ระยะเวลาการรับบริการ
- 4) ความสะอาดของอาคารสถานที่

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

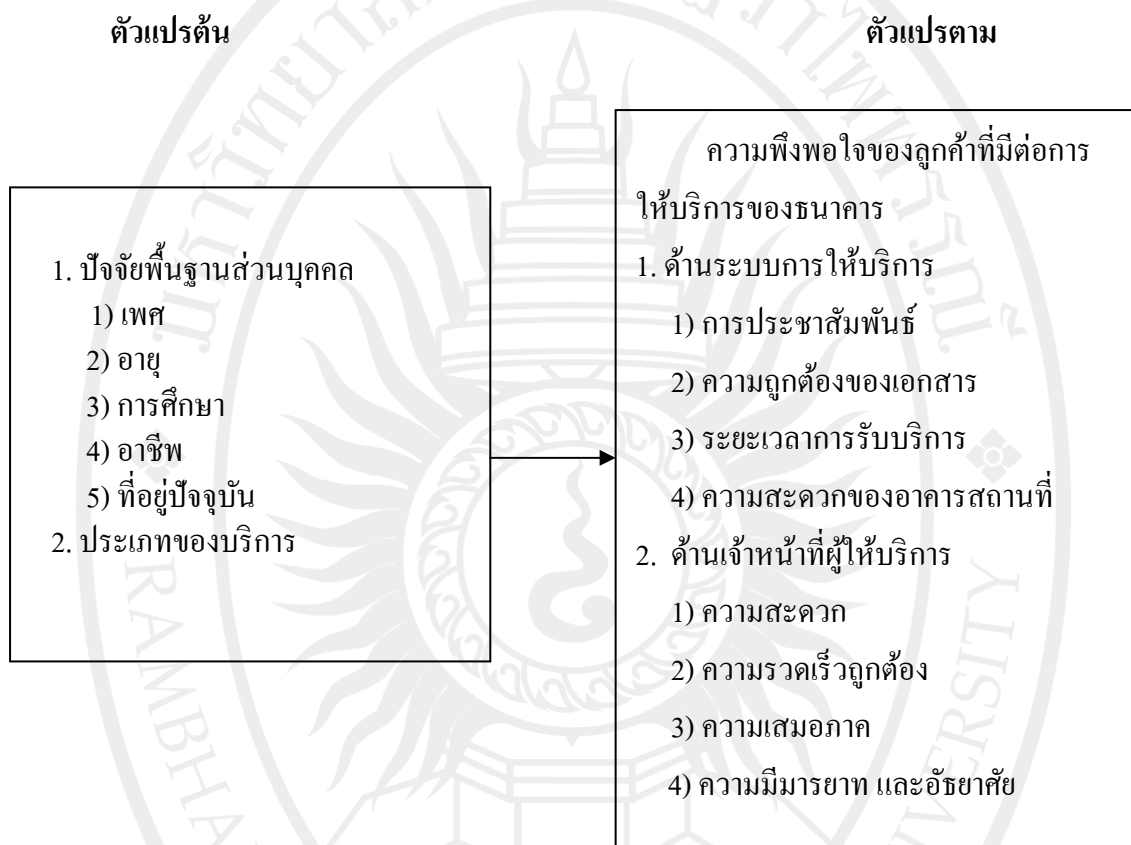
- 1) ความสะอาด
- 2) ความรวดเร็วถูกต้อง
- 3) ความเสมอภาค
- 4) ความมีมารยาท และอัธยาศัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีในทางบวกของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี
2. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการหน้าจูดให้บริการจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี
3. **การให้บริการ** หมายถึง การบริการลูกค้าโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี เป็นผู้อำนวยการความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาติดต่อขอรับบริการหน้าจูดให้บริการใน 2 ด้าน คือ
 - 3.1 **ด้านระบบการให้บริการ** หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการหน้าจูดให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ความถูกต้องของเอกสาร ระยะเวลาการรับบริการ ความสะอาดของอาคารสถานที่
 - 3.2 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่หน้าจูดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ให้บริการแก่ลูกค้าผู้รับบริการด้วยความสะอาด ความรวดเร็วถูกต้อง ความเสมอภาค ความมีมารยาท และอัธยาศัย
4. **ที่อยู่ปัจจุบัน** หมายถึง ที่อยู่ที่ติดต่อได้ของผู้ใช้บริการหน้าจูดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
5. **ประเภทของบริการ** หมายถึง การจำแนกลักษณะงานในแต่ละส่วนงานของแผนกต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ได้แก่
 - 5.1 รับฝาก-ถอนเงิน
 - 5.2 โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย
 - 5.3 ด้านสินเชื่อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีที่อยู่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่ใช้ประเภทของบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายความพึงพอใจ
 - 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
 - 1.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบริการ
 - 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายการให้บริการ
 - 2.2 หลักการบริการ
 - 2.3 องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ
 - 2.4 บริการธนาคาร
 - 2.5 ปัจจัยในการให้บริการ
 - 2.6 ระบบการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจ และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ การศึกษาความพึงพอใจจึงมักมีผู้วิจัยพยายามจะอธิบายมโนทัศน์ เช่น ศึกษาในแง่ความพึงพอใจในการให้บริการ คุณภาพของที่รับบริการ ระยะเวลา ความรวดเร็วถูกต้อง โดยทั่ว ๆ ไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันสองมิติ คือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ของผู้วิจัยเป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในหลายทัศนะ ดังนี้

วรูม (Vroom . 1964 : 328) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายความถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ

แอปเปิลไวท์ (Applewhite . 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ ได้เห็น ในกิจกรรมนั้น ๆ

กู๊ด (Good . 1973 : 320) อธิบายความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดก็จะเกิดขึ้นและความพึงพอใจ ก็จะลดน้อยลง

วูลแมน (Wolman . 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

อเดย์ และเดอร์สัน (Aday and Derson . 1975 : 4) ให้ความหมายความพึงพอใจว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์นั้น เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

พงษ์ หรดาล (2540 : 41) กล่าวว่า มิติการให้บริการเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งผลไปถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป้าหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2542 : 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบไม่ชอบ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

สุรชัย รัชตประธาน (2545 :7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่าค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

สำหรับการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ต้องอาศัยความคิดทั้งสองมิติ คือความพึงพอใจในการที่ตัวบริการ (Service) โดยการศึกษาความพึงพอใจในด้านการรับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ในมิติต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก ลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2542 : 350-351) ได้ศึกษาโดยสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจมีดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ได้แก่
 - 1.1 ระยะเวลาในการรอรับบริการ
 - 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
 - 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
2. การประสานงานของการบริการ (Coordination)
 - 2.1 การได้รับบริการตามความต้องการ
 - 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
3. อหยาศัย และความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่
 - 3.1 คำพูดเชิงบวก
 - 3.2 บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส
 - 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 3.4 ความเอาใจใส่ต่องาน
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่
 - 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับบริการ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้หรือกรณีธุรกิจ
ธนาคารได้แก่ แผ่นพับ แสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์

5. คุณภาพของบริการ (Quality of Service) ได้แก่

5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์หากเป็นธุรกิจบริการ

6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่

6.1 ราคายุติธรรม

6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า และรับรู้คุณค่าของการ
บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจร
ของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ
หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว
ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการ
ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อ
ผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควร
จะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับ
ของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ
จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพ
บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อย
เพียงใด เช่น ลูกค้านักธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับ
บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการ
นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็น
ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ
ปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้

สื่อภาษาความหมาย และปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ไม้ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จากองค์ประกอบดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ บุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่ คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถ เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่สามารถ แสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกที่วางอยู่บนรากฐานของความ ต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยเกิดขึ้นจากการได้รับผลสำเร็จตามความต้องการ และเป้าหมายที่ กำหนดไว้ ทั้งนี้จากการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจ พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความความพึงพอใจ ได้ นั้นจะมาจากการสร้างแรงจูงใจ และสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล สอดคล้อง กับทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 16-17) ทฤษฎีความต้องการ ตามลำดับขั้น มีสมมติฐาน อยู่ 3 ประการ คือ

1.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจที่ยังมีชีวิตอยู่ พฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลใจต่อไป

1.3 ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 16-17) ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย ต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการ พักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ คนก็ต่อเมื่อ ความต้องการร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่ง มักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง

1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการ

ทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมเสมอ

1.4 ความต้องการที่มีพื้นฐานเด่นในสังคม ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวเองของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากจะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

1.5 ความต้องการจะได้รับความสำเร็จในชีวิต ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้มากมาย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและจุดมุ่งหมายดังนี้

ความหมายการให้บริการ

พงษ์ หรดาล (2540 : 22) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุข ความพอใจซึ่งคนที่ทำน่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องการบริการที่ดีให้เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ

ธีรศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2541 : 9) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นจริยธรรมที่สำคัญของคนในสังคมที่กำลังเรียกร้องหาความสุข หาความพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของคนที่อยู่ในอารยประเทศพึงปฏิบัติ คนที่มีจิตบริการนั้นเพิ่มพูนเสน่ห์แก่ผู้พบเห็น และเป็นที่อยากใกล้ชิดแก่คนทั่วไปเพราะปกติมนุษย์นั้นเป็นสัตว์อ่อนแอ พร้อมทั้งจะรอรับการช่วยเหลือบริการอยู่แล้ว อาชีพ

บริการจึงมักจะได้รับการยกย่องว่า เป็นอาชีพของผู้เสียสละ แต่การที่จะเป็นผู้บริการที่ดีนั้นเป็นเรื่องยากเพราะปกติมนุษย์นั้นเป็นสัตว์ที่เห็นแก่ตัว ต้องการจะเป็นผู้รับบริการมากกว่าให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการนั้นอาจมองเป็นได้ทั้งการรับใช้หรือให้ความช่วยเหลือ

ปีติชัย รังสิยานนท์ (2542 : 26) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการทำงานส่งมอบบริการอันนั้น การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือใช้บริการนั้น บริการจึงนิยามได้ว่า คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยบริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบต่อผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 248) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการรับใช้และอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล การบริการประชาชน การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 6) ให้ความเห็นว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งในทางปฏิบัติโดยเป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดอบอุ่นและมีไมตรีจิต

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ และอภัยข้อยันดีอย่างถูกต้องรวดเร็ว เพื่อนำความพึงพอใจมาสู่ประชาชนเต็มตามอำนาจหน้าที่ที่พึงกระทำได้ โดยให้ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง สุจริตและยุติธรรมในการให้บริการ

หลักการให้บริการ

นอกจากความหมายของการให้บริการแล้วยังมีผู้กล่าวถึงหลักการให้บริการต่อประชาชนไว้ดังนี้

เคทซ์และดาเน็ต (Katz and Danet. 1973 : 19) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าหรือประชาชนที่ควรปฏิบัติทั้งองค์กรและภาครัฐและเอกชน ควรปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่านั้น (Universality) หมายถึง เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเอาบริการตามลำดับที่ เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้มารับบริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 173-174) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ของผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการรวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

จากหลักการให้บริการข้างต้น สรุปว่า หลักการบริการประชาชนประสบผลสำเร็จได้จะต้อง คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด และความสะดวก นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องวางตนเป็นกลาง ไม่นำเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน ซึ่งจะนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี

องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ

องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และภาคเอกชนมีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้ แมคคัลลัฟ (McCullough, 1959 : 90) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะ มี 3 องค์ประกอบ คือ หน่วยงานที่ให้บริการซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติ

มิลเลท (Millet, 1954 : 37) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและองค์ประกอบ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึง ความเป็นธรรมในด้านการบริหารงาน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการอย่างเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิผล ถ้าทำงานไม่ตรงเวลาซึ่งอาจจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการ

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปริทรรศ ศิลปกิจ (2541 : 20-21) กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกสัมผัสได้ 3 ทาง คือ

2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกหรือในมโนธรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือวจีกรรม

โดยสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการที่มีองค์ประกอบ อยู่ 3 ส่วน คือ หน่วยงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจสูงสุด ก็ต่อเมื่อการบริการนั้นเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลาเพียงพอต่อเนื่องและก้าวหน้า

บริการธนาคาร

เป็นกิจกรรมบริการทางการเงิน การลงทุน และการตลาดที่เสนอเพื่อเป็นประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ธนาคารแบ่งบริการต่างๆ ออกเป็น 2 ภาคธุรกิจ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543 : 54) ได้แก่

ภาคธุรกิจในประเทศ

1. ประเภทเงินฝาก ได้แก่

1.1 เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposits) หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายเมื่อทวงถามโดยใช้เช็คในการสั่งจ่าย เงินฝากประเภทนี้ไม่มีดอกเบี้ย การรับฝากประเภทนี้ให้ความสะดวกแก่

ลูกค้า และเป็นบัญชีเงินฝากที่ลูกค้าอาจใช้ขอเปิดวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ซึ่งเป็นการขอสินเชื่อประเภทหนึ่ง

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposits) หมายถึง เงินฝากประเภทที่ใช้สมุดฝาก - ถอน และเปิดบัญชีฝากเงินครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 500.00 บาท การฝากและถอนต้องใช้ใบขอฝากและขอถอนเงินแล้วแต่กรณี ประกอบกับสมุดคู่ฝาก การฝากประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการออมเงิน และการถอนเงินในช่วงสั้นๆ โดยจะคิดดอกเบี้ยให้ปี 2 ครั้ง และยังมีถอนเงินด้วยการใช้บัตร ATM เบิกถอนเงินหรือโอนเงินได้ทันทีโดยทำรายการผ่านตู้ ATM สามารถถอนต่างสาขาได้ กำหนดถอนต่างสาขาได้วันละไม่เกิน 200,000.00 บาท /วัน/บัญชี ในการถอนเงินแต่ละครั้ง ต้องนำบัตรประจำตัวมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารด้วย

1.3 เงินฝากประจำ (Fixed Deposits) หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาแน่นอนตามที่ได้ตกลงกันไว้ในเวลาที่นำฝาก เงินฝากประจำแบ่งตามระยะเวลาในการฝาก คือ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36 เดือน อัตราดอกเบี้ยคงที่ตามประกาศ ฝากถอนได้ทุกสาขาทั่วประเทศ กรณีเงินฝากประจำประเภทใบรับฝาก และการถอนเงิน โดยการมอบฉันทะ ห้ามถอนเงินต่างสาขานอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันการขอประกันสินเชื่อได้ สามารถเบิกถอนต่างสาขาได้ไม่เกิน 200,000.00 บาท /บัญชี เงินฝากประเภทนี้จะต้องเสียภาษีเงินได้ดังนี้

1.3.1 สำหรับบุคคลธรรมดา ร้อยละ 15.00

1.3.2 สำหรับนิติบุคคล ร้อยละ 1.00

1.3.3 สำหรับมูลนิธิที่ไม่ได้รับการยกเว้นภาษี ร้อยละ 10.00

โดยธนาคารจะออกหนังสือรับรองภาษีหัก ณ.ที่จ่าย มอบให้ผู้ฝาก เพื่อนำไปแสดงต่อสรรพากรเขตหรือจังหวัดต่อไป

อนึ่ง หากลูกค้าถอนก่อนครบกำหนด 3 เดือน ธนาคารจะไม่จ่ายดอกเบี้ยให้หรือฝากเงินไม่ครบตามกำหนด ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์เท่านั้น

1.4 เงินฝากกรุงไทยปลอดภาษี หมายถึง เงินฝากที่ต้องฝากติดต่อกันทุกเดือน ๆ ละเท่า ๆ กันที่เปิดบัญชีครั้งแรกเป็นระยะเวลา 24 เดือน และได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1.4.1 เปิดบัญชีในนามบุคคลธรรมดา พร้อมแจ้งหมายเลขบัตรผู้เสียภาษี

1.4.2 เปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 1,000.00 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000.00 บาท

1.4.3 อัตราดอกเบี้ยอิงกับเงินฝากประจำ 24 เดือน บวกร้อยละ 0.25 ต่อปี

2. บริการตัวแลกเงิน

ตัวแลกเงินกรุงไทย (KTB – B/E) หมายถึง ตราสารการเงินที่ออกโดย บมจ.ธนาคารกรุงไทย มูลค่าหน้าตั๋วขั้นต่ำ 100,000.00 บาท โดยไม่จำกัดจำนวนสูงสุด อายุตัวแลกเงิน 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน จ่ายคืนเมื่อครบกำหนดตามอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด และหักภาษี ณ. ที่จ่าย

3. บริการด้านบัตร

3.1 บัตรเคทีบี ซ้อปสมาร์ท คลาสสิก (KTB Shop Smart Classic) เป็นบัตรเดบิตที่ใช้บริการเบิกถอนเงินสด/โอนเงิน สามารถใช้กับตู้ ATM/เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารอื่นๆ ใน POOL ถอนเงินสดที่เครื่อง ATM ได้ทั่วโลก (เฉพาะที่มีเครื่องหมาย VISA) สามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการได้

3.2 บัตรเอทีเอ็ม เคทีบี คลาสสิก (KTB ATM Classic) เป็นบัตรเบิก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM สามารถฝากเงินสดผ่านเครื่อง ADM ของธนาคาร บริการ โอนรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT) บริการชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ

3.3 บัตรเคทีบี ทีนการ์ด (KTB e – money Card) เป็นบัตรเติมเงินได้ ไม่ต้องเปิดบัญชีเงินฝาก สามารถเติมเงิน/ถอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง ATM

3.4 บัตรกรุงไทยสถาบัน (IPAC) ซึ่งสามารถใช้บริการได้ 3 ลักษณะ คือ

3.4.1 บัตร ATM ของธนาคาร บริการฝาก – ถอนเงินสด โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ

3.4.2 บัตรกรุงไทยสถาบัน (IPAC) ใช้เป็นบัตรสถาบัน / องค์กร / หน่วยงานหรือบัตรประจำตัวนักศึกษา

3.4.3 บัตรสมาร์ทเพิร์ส (Smart Purse) ใช้เป็นบัตรเติมเงิน เพื่อซื้อสินค้า ได้ที่จุดบริการได้ที่ร้าน 7 Eleven หรือร้านเครือข่ายของบริษัท ทั่วประเทศ

4. ด้านสินเชื่อ และเครดิต

4.1 การให้กู้เงิน หรือกู้ประจำ (Fixed Loan) หมายถึง การกู้เงินที่ผู้กู้จะได้รับเงินเต็มจำนวนในวันทำสัญญา การชำระหนี้ปกติจะชำระหนี้คืน โดยลูกหนี้จะผ่อนชำระคืนทั้งต้นและดอกเบี้ยจำนวนเท่า ๆ กันเป็นรายเดือน จนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้น โดยทั่วไปจะเป็นการให้กู้ระยะยาว เช่น 5 ปี 10 ปี เพื่อใช้ลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น สร้างโรงงาน ซื้อที่ดิน ซื้อเครื่องจักร เป็นต้น

4.2 การให้กู้เบิกเกินบัญชี (Overdrafts) หมายถึง การที่ธนาคารให้ลูกค้ำกู้เงิน โดยต้องทำสัญญาเป็นวงเงินกู้และเบิกถอนเงินโดยใช้เช็คได้ภายในวงเงินที่ตกลงกัน ถ้ายังไม่เบิกถอน ไม่ต้องเสียดอกเบี้ย และถ้าเบิกถอนไปเท่าใดก็เสียดอกเบี้ยตามจำนวนที่เบิกถอน เมื่อนำเงินมาเข้าบัญชีธนาคาร จะหักลดยอดหนี้ลง และคิดดอกเบี้ยจากยอดที่คงค้างเป็นหนี้อยู่ในสิ้นวันหนึ่ง ๆ โดยคิดดอกเบี้ยเดือนละ 1 ครั้ง แบบทบต้นโดยปกติจะเป็นการให้กู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ำนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ จะมีการพิจารณาต่ออายุสัญญาเป็นครั้ง ๆ ไป

4.3 การรับซื้อลดตัวเงิน หมายถึง การที่ธนาคารรับซื้อตัวเงินในประเทศ ได้แก่ เช็คตัวสัญญาใช้เงิน และตั๋วแลกเงิน ซึ่งเป็นการช่วยเหลือลูกค้ำให้ได้รับเงินก่อนถึงกำหนดการชำระเงินตามตัว เพื่อให้ลูกค้ำได้ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ

4.4 การออกหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) หมายถึง การให้ธนาคาร ออกหนังสือในนามของธนาคารค้ำประกันให้ลูกค้ำ โดยให้คำมั่นสัญญากับผู้รับหนังสือค้ำประกันว่า

หากลูกค้าของธนาคารไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ในธุรกิจ ที่ธนาคารระบุไว้ในหนังสือ คำประกันจนทำให้ผู้รับหนังสือคำประกันเกิดความเสียหาย และลูกค้าไม่ชำระเงินให้ ธนาคารจะเป็นผู้ชำระเงินแทนไม่เกินจำนวนที่ระบุไว้ในหนังสือคำประกัน เช่น การค้าประกันการยื่นซองประกวดราคา การค้าประกันสัญญาจ้างเหมาก่อสร้าง และ การค้าประกันการชำระค่ากระแสไฟฟ้า เป็นต้น

4.5 การรับรองตัวแลกเงิน (Acceptances) หมายถึง การที่ธนาคารเข้าไปให้การรับรอง การจ่ายเงินตามตัวแลกเงินที่ออกให้เนื่องจากการซื้อสินค้า ซึ่งผู้ซื้อได้รับสินค้าไปก่อน แล้วตกลงกัน จะจ่ายเงินให้ผู้ขายในภายหลัง ว่าเมื่อตัวเงินฉบับนั้นๆ ครบกำหนดชำระเงิน ผู้ทรงตัวจะได้รับชำระ เงินตามตัวเงินนั้นๆ ทำให้ผู้ขายมั่นใจว่าจะได้รับชำระค่าสินค้าแน่นอน

4.6 การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ (Domestic Letter of Credit) หมายถึง การที่ ธนาคารออกหนังสือรับรองชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ผู้ขาย หากผู้ขายได้ส่งของ และทำตามเงื่อนไขที่ ระบุไว้ในเลตเตอร์ออฟเครดิตฉบับนั้น ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่ผู้ซื้อและผู้ขายได้ตกลงกัน ธนาคารก็จะชำระ เงินตามเลตเตอร์ออฟเครดิต ทำให้ผู้ขายและผู้ซื้อมีความสะดวกในการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกัน

4.7 สินเชื่อกรุงไทยเช่าซื้อ (KTB – hire Purchase) หมายถึง การให้เช่าซื้อสินค้าอุปโภค และรถจักรยานยนต์ หรือทรัพย์สินอื่นตามที่ธนาคารกำหนด ผู้เช่าซื้อต้องมีบัญชีเงินฝากหรือบริการ อื่นกับธนาคาร โดยต้องมีเงินเดือนผ่านธนาคารมีความสามารถในการผ่อนชำระคืนธนาคาร โดยมี รายได้ก่อนหักรายจ่ายต่อเดือนต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของเงินได้ วงเงินเช่าซื้อเป็นไปตามราคา ทรัพย์สิน ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยสินค้าแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ใน Brochure แต่จะต้อง ไม่เกินอัตราดอกเบี้ยสูงสุดตามประกาศของธนาคาร

4.8 สินเชื่อเนกประสงค์ หมายถึง การให้สินเชื่อสำหรับพนักงานกรุงไทยที่มีสัญญา จ้างที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี รวมทั้งลูกจ้างของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีรายได้สุทธิหลังหัก รายจ่ายทุกประเภทแล้วต้องคงเหลือไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25 ของเงินได้ การให้วงเงินกู้ให้พิจารณา ตามความสามารถในการชำระหนี้ ความเหมาะสมและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 50,000.00 บาท อัตราดอกเบี้ยให้เรียกเก็บดอกเบี้ยลอยตัวในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำระยะเวลา 12 เดือน สำหรับเงินกู้ไม่เกิน 700,000.00 บาท ส่วนวงเงินกู้เกิน 700,000.00 บาท แต่ไม่เกินวงเงิน 1,000,000.00 บาท ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยลอยตัวในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ บวกร้อยละ 2.5 ต่อปี กรณีผิดนัดชำระหนึ่งงวดหนึ่ง หรือผิดเงื่อนไขสัญญา ให้เรียกเก็บดอกเบี้ยจากต้นเงินตาม ประกาศอัตราดอกเบี้ยให้สินเชื่อของธนาคาร (ปัจจุบันเท่ากับอัตราร้อยละ 15)

4.9 สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ (Krung Thai Circle Loan) หมายถึง การให้ลูกค้าโดยทั่วไป ทั้งเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รวมทั้งพนักงานของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการเสริมสร้างสภาพคล่องและช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินเมื่อ ยามจำเป็น ทั้งนี้มีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

4.9.1 ให้กู้ได้ในอัตราร้อยละไม่เกิน 90 ของเงินเดือนของผู้ขอสินเชื่อ โดยที่ไม่มีหลักประกัน

4.9.2 กู้ได้ไม่เกิน 7 เท่าของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ โดยมีบุคคลค้ำประกัน ยกเว้นกรณีผู้ขอสินเชื่อเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้าพิเศษกรณีที่เป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วยงาน

4.10 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan)

4.11 สินเชื่อกรุงไทยเคหะ ทรัพย์ทวี (Subtavee Home Loan : 1380) เป็นสินเชื่อบ้านใหม่ เช่น เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารพาณิชย์ เป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) โดยหลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน ผู้กู้ต้องมีรายได้ที่แน่นอนหรือเป็นผู้ประกอบการที่มีฐานะมั่นคงเพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ ผ่อนชำระได้นานสูงสุด 30 ปี ดอกเบี้ยตามประกาศอัตราดอกเบี้ยให้สินเชื่อของธนาคาร

4.12 สินเชื่อกรุงไทยเพิ่มสุข (Krung Thai Permsuk Loan) หมายถึง การให้กู้เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคประเภทเครื่องอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ต้องเป็นผู้มีเงินเดือนหรือรายได้ที่แน่นอน ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน

5. ด้านบริการ โอนเงินภายในประเทศ

5.1 การโอนเงินทางดราฟท์ คือ การซื้อดราฟท์ จากธนาคารสั่งจ่ายให้ผู้รับซึ่งผู้รับจะนำดราฟท์ไปเบิกเงินหรือเข้าบัญชีได้ทันที

5.2 การโอนเงินต่างธนาคาร เพื่อสะดวกแก่ผู้รับเงินโอนที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก สามารถเบิกเงินโอนได้ที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร ผู้โอนจะเสียค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 50.00 บาท ต่อราย

5.3 แคมเปญเช็ค ธนาคารออกให้แก่บุคคลทั่วไป ใช้เบิกจ่ายได้ภายในจังหวัดคิดค่าธรรมเนียมในการออกแคมเปญเช็คฉบับละ 20.00 บาท ถ้าข้ามจังหวัดจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราหมื่นละ 20.00 บาท

5.4 เช็คของขวัญ ธนาคารมีเช็คของขวัญจำหน่ายราคาขั้นต่ำ 200.00 บาท สูงสุดไม่เกิน 20,000.00 บาท คิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 15.00 บาท

5.5 บริการชำระเงินแทน (Teller Payment System) ในปัจจุบันธนาคารได้สังเกตเห็นความไม่สะดวกต่าง ๆ อันเกิดจากธุรกิจรัดตัวมากขึ้น เหตุนี้ธนาคารจึงได้เปิดบริการชำระเงินแทนลูกค้า ดังนี้

5.5.1 บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์

5.5.2 บริการรับชำระภาษีทะเบียนรถยนต์

5.5.3 บริการรับชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา

5.5.4 บริการรับชำระค่าลงทะเบียนการศึกษา

5.5.5 บริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย

บริการต่างๆเหล่านี้เพียงลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคาร และให้ความยินยอมแก่ธนาคารให้เป็นผู้ดำเนินการแทน ลูกค้าก็จะได้รับความสะดวก

6. บริการให้เช่าตู้നിറภัย

การให้เช่าตู้നിറภัยทั่วไปเป็นบริการประเภทหนึ่งของธนาคารที่ให้ลูกค้าเช่าสำหรับเก็บทรัพย์สิน ผู้เช่าจะต้องมีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร

ภาคธุรกิจต่างประเทศ ได้แก่

1. บริการด้านสินค้าเข้า

1.1 การเปิดแอลซี (Letter of Credit) การที่ธนาคารออกตราสารตามคำสั่งของผู้ซื้อให้แก่ผู้ขายโดยผ่านธนาคาร ตัวแทนของธนาคารที่เปิดแอลซี เป็นการยืนยันภาระผูกพันว่า เมื่อผู้ขายได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแอลซี ธนาคารที่เปิดแอลซี จะชำระเงินให้แก่ผู้ขาย และเมื่อธนาคารชำระเงินค่าสินค้าให้ผู้ส่งออกแล้วเรียบร้อยแล้ว ก็จะเรียกเก็บเงินจากผู้นำเข้าภายหลังประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับคือ ด้านผู้ซื้อจะได้รับสินค้าตามเงื่อนไขที่ตกลงกับผู้ขาย ด้านผู้ขายก็จะได้รับเงินค่าสินค้าตามเงื่อนไขในแอลซี ถูกต้องครบถ้วน

1.2 บริการรับเรียกเก็บเงินตามตัวเรียกเก็บสินค้าเข้า (Bills of Collection)

2. บริการด้านสินค้าส่งออก

2.1 สินค้าก่อนส่งออก (Pre - shipment Credit) คือสินเชื่อที่ผู้ส่งออกนำไปเป็นเงินทุนในการจัดเตรียมสินค้าที่ได้รับใบสั่งซื้อแล้ว

2.2 สินค้าหลังส่งออก (Post - shipment Credit) เป็นการให้สินเชื่อเมื่อผู้ส่งออกได้จัดส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อแล้วและนำตัวสินค้าออกมาให้ธนาคารเรียกเก็บจากผู้ซื้อในต่างประเทศ

2.3 บริการรับเรียกเก็บเงินตามตัวเรียกเก็บสินค้าส่ง

ปัจจัยในการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

ไซเทิล (Zeithaml, 2000 : 58-61) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญหรือปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึงพอใจ (Dependability)

2. ความตอบสนอง (Responsive)
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้บริการเป็นอย่างดี
 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 4. การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- ปรีชา ชื่อนิคม (2543 : 12-13) กล่าวถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการ ดังนี้
1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
 2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
 3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะมีทักษะและความรู้ในการให้บริการนั้น
 4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
 5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
 6. การสร้างความสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
 7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือและไว้วางใจได้
 8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
 9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
 10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

พาราสุรามาน, ไชเทิล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988 : 34) ได้กำหนด ปัจจัยคุณภาพบริการขึ้นในปี ค.ศ.1985 ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งจับต้องได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
 2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
 3. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทีทันใด
 4. ความสามารถ หมายถึง การมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่สามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการได้เห็น
 5. ความมีมารยาท หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนโดยให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
 6. ความน่าศรัทธา หมายถึง คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ไว้ใจได้
 7. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียง ปราศจากความรู้ สึกเสถียรอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งรักษาความลับของผู้รับบริการ
 8. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
 9. การสื่อสาร หมายถึง การให้ ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ ลูกค้าเข้าใจ ได้ตลอดถึงการรับฟังลูกค้า
 10. ความเข้าใจ หมายถึง ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
- ต่อมาในปี ค.ศ.1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทีทันใด
4. ความเชื่อมั่น ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)

5. การเข้าถึงจิตใจ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นปัจจัยรวมด้าน การเข้าถึงบริการและความเข้าใจ เข้าด้วยกัน)

โดยสรุปแล้วปัจจัยสำคัญในการให้บริการ คือ ต้องให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือและไว้วางใจในการให้บริการ

ระบบการบริการ

ระบบการบริการถือเป็นจุดสำคัญที่สุดในความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ดังนั้น การให้ความสำคัญการให้บริการต้องคิดถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นผลลัพธ์สุดท้ายจึงเป็นความสำคัญของกระบวนการทำงานทั้งหมด การปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบ กฎ ข้อบังคับเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบการบริการ นั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วเรศ จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542 : 88) กล่าวถึงความหมายของระบบบริการ หมายถึง ระบบบริการของหน่วยงานที่ประกอบด้วยมาตรฐาน รวม 10 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย ความพร้อมให้บริการ โดยมาตรฐานแต่ละด้านมีตัวชี้วัด ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบบริการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
ประสิทธิภาพ	ความรวดเร็ว, ค่าบริการ
คุณภาพ	ผลผลิต ผลลัพธ์
ความเสมอภาค	ไม่เลือกปฏิบัติ
ความเป็นธรรม	การจัดลำดับความต้องการ
สนองตอบความต้องการ	ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า
สนองความพึงพอใจ	การยอมรับ, ข้อร้องเรียน
ความทั่วถึง	กลุ่มเป้าหมาย, พื้นที่เป้าหมาย, หน่วยงานบริการ
ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย ความพร้อมในการให้บริการ	การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว, ความพร้อมของหน่วยงาน, ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

ที่มา : การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดสรรและสัมฤทธิ์ผลของงาน

ภาครัฐ (วเรศ จันทรศร. 2542 : 55)

สรุปได้ว่าระบบการบริการมีความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ระบบบริการที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ระยะเวลาการรับบริการ และความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ รวดเร็วถูกต้องให้ความเสมอภาค และมีมารยาทอภัยที่ดี เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ความพึงพอใจในการรับบริการมีผู้ศึกษาไว้พอสมควร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อฐานและแนวทางของงานวิจัยในครั้งนี้

ชิปกิน และคนอื่นๆ (Zipkin and others. 1988 : 566 – 572) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการสาธารณสุขในชนบทที่ประเทศอิสราเอล (Israel) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาเด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี จำนวน 110 คน ในหมู่บ้านเกษตรกรรม 2 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า มารดามีความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุข ถ้าแพทย์ใช้เวลาตรวจรักษาและพูดคุยกับผู้ป่วยนานๆ

เคน, มาซิเจวสกี และฟินช์ (Kane, Maciejewski and Finch. 1997 : 714 – 730) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการดูแลรักษาและผลลัพธ์ของการดูแลรักษา ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยมิติความพึงพอใจด้านคุณภาพการดูแลรักษา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และเวลาให้การดูแลรักษาของแพทย์ โดยสอบถามผู้รับบริการที่ต้องการผ่าตัดถุงน้ำดี จำนวน 2,116 คน ก่อนการผ่าตัดและหลังการผ่าตัด 6 เดือน ผลการศึกษาพบว่าผลลัพธ์ของการดูแลรักษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีระดับสูง แต่ในการให้บริการดูแลรักษาต้องปรับปรุงให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

คอน วิสกี (Convinsky. 1998 : 223-229) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเปลี่ยนแปลงสุขภาพและความพึงพอใจของผู้ป่วยอายุกรรม ที่นอนโรงพยาบาล จำนวน 445 คน ที่มีอายุมากกว่า 70 ปี โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาล และจำหน่ายเพื่อวัดสถานสุขภาพในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน 5 รายการ และเมื่อจำหน่ายพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้นำไปสู่การปรับปรุงการวัดผล และคุณภาพการดูแลที่ต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยและการเปลี่ยนแปลงระหว่างอยู่โรงพยาบาล

เบอร์วิท และชอร์ (Berwich and Shore. 1999 : 661 – 665) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการในการดูแลสุขภาพ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยพฤติกรรมบริการให้บริการ ความสามารถในการด้านเทคนิคของผู้ให้บริการ ซึ่งพื้นฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ จะเริ่มตั้งแต่กิจกรรมการให้บริการที่พบได้ในการดูแลสุขภาพที่มีการปรับปรุงผลลัพธ์ในการบริการที่เป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการสามารถลดต้นทุนในการให้บริการและมีประโยชน์

งานวิจัยในประเทศ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 57-61) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ความเท่าเทียมกันของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการและความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ พอสรุปได้ว่าปัจจัยในด้านสถานภาพสมรส อาชีพ สภาพแวดล้อม ด้านพนักงานและการต้อนรับ ที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับความชัดเจนของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชรินทร์ คุ่มพ้ประพัทธ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพต่อกิจกรรมการฝึกอาชีพของศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ บ้านทองพูนเผ่ามนัส จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอาชีพของศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพของครอบครัว อาชีพที่เข้ารับการฝึก ภูมิลำเนาอาคารที่พักของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอาชีพคนพิการ

จามจรี จันทร์ดนา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน ด้านฝาก – ถอน และด้านสินเชื่อ ในภาพรวมทุกด้านลูกค้ามีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) ปัจจัยของอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยของระดับการศึกษาระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทบริการในภาพรวมทุกด้าน และปัจจัยของอาชีพ ด้านฝาก – ถอน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรพันธ์ เต็ดขาด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าโดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการพบว่าประเภทบริการเสริมอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ส่วนประเภทบริการเงินกู้ ประเภทบริการเงินฝาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การให้ความสำคัญของปัจจัยเหตุแห่งความพอใจ/ไม่พอใจในการบริการลูกค้า และปัจจัยลักษณะทั่วไปของธนาคาร ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ฐูบบทบาทของตนเองและเสมอภาคเท่าเทียมกัน

วรัปสร เจริญโพธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในระบบการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน : ศึกษากรณีบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ในการให้บริการในระบบการจัดการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ภาพรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านพนักงานบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อันดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2. ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการในระบบการจัดการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ของบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ลักษณะของที่อยู่อาศัย ประเภทของการชำระค่าสินค้า สาเหตุการตัดสินใจซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการในระบบการจัดการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ของบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิทักษ์ สันติพิทักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาโครงการ และความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธนาคารชาริอะฮ์ เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และความคิดเห็นของลูกค้าต่อธนาคารพบว่าลูกค้าธนาคารชาริอะฮ์และธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชาริอะฮ์ มีความพึงพอใจมาก ธนาคารพาณิชย์ ส่วนความพึงพอใจในการดำเนินธุรกิจ ของธนาคารผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจมากกว่าธนาคารชาริอะฮ์

ผู้วิจัยได้เสนอความหมาย แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวจังหวัดจันทบุรี สามารถสรุปเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือเมื่อลูกค้าผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จะรับรู้ถึงการบริการที่ปรากฏขึ้นและจะทำการประเมินการบริการนั้นว่าจะมีความพึงพอใจหรือไม่ มากน้อยเพียงใดตามเกณฑ์ที่แตกต่างกันไป เพราะปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของบริการ ที่อยู่ปัจจุบัน ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ในช่วงปี พ.ศ. 2556-2558 โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผู้ใช้บริการจำนวน 5,528 ราย (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน, 2557 : 3)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มารับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วยงานบริการทั่วไป ได้แก่ การบริการหน้าจุดให้บริการ โดยอาศัยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Crejcie and Morgan, 1973 : 1088) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นสัดส่วนกับลูกค้าที่มารับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี

ประเภทของการบริการ	จำนวนประชากร(N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(n)
รับฝากเงิน-ถอนเงิน	2,950	204
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย	2,150	140
สินเชื่อ	528	38
รวม	5,528	382

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามความคิดของเบสต์และคาร์น (Best and Kahn, 1993 :246-248) ได้แก่

พอใจมากที่สุด	(5 คะแนน)
พอใจมาก	(4 คะแนน)
พอใจปานกลาง	(3 คะแนน)
พอใจน้อย	(2 คะแนน)
พอใจน้อยที่สุด	(1 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ
2. สร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแล้วนำเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80 – 1.00
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลอง ที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี ในจังหวัดจันทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.21 - 0.83

5. นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.893

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ถึงผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงไทย (จำกัด) สาขาพลีวัน เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของธนาคาร และกำหนดวันรับคืนแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการคำนวณค่าทางสถิติดังกล่าว โดยอาศัยการคำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี เปรียบเทียบตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test)

4. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี เปรียบเทียบตามประเภทของบริการ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe')

5. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำในรูปตารางประกอบบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (%)

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC)

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบค่าที (t-test)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ นำเสนอผลการวิจัยและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจง (Multiple Factors ANOVA)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - list)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. ด้านระบบการให้บริการ
 - 1.1 การประชาสัมพันธ์
 - 1.2 ความถูกต้องของเอกสาร
 - 1.3 ระยะเวลาการรับบริการ
 - 1.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 ความสะอาด
 - 2.2 ความรวดเร็วถูกต้อง
 - 2.3 ความเสมอภาค
 - 2.4 มารยาท อธิษาศัย

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดย เพศ ทดสอบโดยใช้ค่าที (t - test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการทดสอบโดยใช้ค่าเอฟ (F - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนทางเดียว มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าทางสถิติดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง สามารถวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนร้อยละข้อมูลข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	164	42.90
หญิง	218	57.10
รวม	382	100.00

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.10 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.90 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	74	19.40
20 – 35 ปี	105	27.50
36 ปีขึ้นไป	203	53.10
รวม	382	100.00

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 203 คน โดยคิดเป็น ร้อยละ 53.10 รองลงมาอายุ 20 - 35 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	135	35.30
มัธยมศึกษา/ปวช.	127	33.20
อนุปริญญา/ปวส. ขึ้นไป	120	31.40
รวม	382	100.00

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 127 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.20 อนุปริญญา/ปวส. ขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรกรรม	105	27.49
รับราชการ/พนักงาน	48	12.56
ค้าขาย	62	16.23
รับจ้าง	79	20.68
นักธุรกิจ	35	9.16
อาชีพอิสระ	37	9.69
อื่นๆ ไปรตระบุ.....	16	4.19
รวม	382	100.00

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่าส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรกรรม มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.49 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.19 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในเขตเทศบาล	124	32.50
นอกเขตเทศบาล	258	67.50
รวม	382	100.00

จากตาราง 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ ในเขตเทศบาล จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทของบริการ

ประเภทของบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับฝาก – ถอนเงิน	204	53.40
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย	140	36.65
ค้ำสินเชื่อ	38	9.95
รวม	382	100.00

จากตาราง 8 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการรับฝาก-ถอนเงิน มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาโอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่ายจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65 และค้ำสินเชื่อ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 9 - 19

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ด้านระบบการให้บริการ	4.08	.89	มาก	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	.93	มาก	2
รวม	3.94	.92	มาก	

จากตาราง 9 การศึกษาระดับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	ลำดับที่
1. การประชาสัมพันธ์	3.66	.96	มาก	4
2. ความถูกต้องของเอกสาร	4.55	.59	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการรับบริการ	4.39	.73	มาก	2
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.05	.86	มาก	3
รวม	4.08	.89	มาก	

จากตาราง 10 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของเอกสารมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการรับบริการ ($\bar{X} = 4.39$) ความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.05$) และการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	ลำดับที่
1. ความสะอาด	3.25	.99	ปานกลาง	4
2. ความรวดเร็วถูกต้อง	3.49	.97	ปานกลาง	3
3. ความเสมอภาค	3.82	.78	มาก	2
4. ความมีมารยาท และอัธยาศัย	4.08	.79	มาก	1
รวม	3.75	.93	มาก	

จากตาราง 11 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมีมารยาท และอัธยาศัยมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.82$) ความรวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X} = 3.49$) และความสะอาด ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ รายข้อ

ด้านการประชาสัมพันธ์	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน	3.17	.85	ปานกลาง	3
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ	4.16	.78	มาก	2
3. ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	4.35	.57	มาก	1
4. มีการติดประกาศข่าวสารธนาคาร	2.96	.74	ปานกลาง	4
รวม	3.66	.96	มาก	

จากตาราง 12 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ รายข้อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.16$) มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.17$) และมีการติดประกาศข่าวสารธนาคาร ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามความถูกต้องของเอกสารเป็นรายชื่อ

ด้านความถูกต้องของเอกสาร	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีการบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	4.54	.60	มากที่สุด	2
2. การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ	4.57	.57	มากที่สุด	1
รวม	4.55	.59	มากที่สุด	

จากตาราง 13 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความถูกต้องของเอกสารเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการรับบริการเป็นรายชื่อ

ด้านระยะเวลาการรับบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ระยะเวลาบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.25	.80	มาก	3
2. ช่วงเวลาในการเปิดบริการที่เหมาะสม	4.51	.67	มากที่สุด	1
3. การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.39	.70	มาก	2
รวม	4.39	.73	มาก	

จากตาราง 14 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระยะเวลาการรับบริการเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในช่วงเวลาในการเปิดบริการที่เหมาะสมมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.39$) และระยะเวลาบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการจำแนกตามความสะดวกของอาคารสถานที่เป็นรายชื่อ

ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	4.14	.79	มาก	2
2. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ	4.51	.67	มากที่สุด	1
3. สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย	3.96	.71	มาก	3
4. ทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก	3.59	.95	มาก	4
รวม	4.05	.85	มาก	

จากตาราง 15 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความสะดวกของอาคารสถานที่เป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.14$) สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.96$) และทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามความสะดวกเป็นรายชื่อ

ด้านความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ	3.10	.98	ปานกลาง	2
2. มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว	3.40	.97	ปานกลาง	1
รวม	3.25	.98	ปานกลาง	

จากตาราง 16 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความสะดวกเป็นรายชื่อ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็วมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 3.10$)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามความรวดเร็วถูกต้องเป็นรายชื่อ

ด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ	3.75	.89	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างถูกต้อง	3.23	1.00	ปานกลาง	2
รวม	3.49	.97	ปานกลาง	

จากตาราง 17 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความรวดเร็วถูกต้องเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง มี ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความเสมอภาคเป็นรายชื่อ

ด้านความเสมอภาค	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีการจัดระบบคิว	3.81	.73	มาก	2
2. มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.83	.82	มาก	1
รวม	3.94	.78	มาก	

จากตาราง 18 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามความเสมอภาคเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคือ มีการจัดระบบคิว ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามมารยาท อธยาศยเป็นรายข้อ

ด้านความมีมารยาท และอธยาศย	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป	4.14	.79	มาก	1
2. มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม	4.09	.79	มาก	2
3. มีบุคลิกภาพดี มีอธยาศยดี	4.02	.77	มาก	4
4. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.08	.79	มาก	3
รวม	4.08	.78	มาก	

จากตาราง 19 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามด้านมารยาท อธยาศย เป็นรายข้อ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไปมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 4.09$) มีความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.08$) และมีบุคลิกภาพดี มีอธยาศยดี ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ทดสอบโดยใช้ค่าที่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ในกรณีทีค่าความแปรปรวนทางเดียว มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ทดสอบโดยใช้ค่าที่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ในกรณีทีค่าความแปรปรวนทางเดียว มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 20 - 24

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา พลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ	ชาย (n = 164)		หญิง (n = 218)		t	p
	(\bar{X})	(S.D.)	(\bar{X})	(S.D.)		
1. ด้านระบบการให้บริการ	4.18	.35	4.14	.34	1.26	.20
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.63	.40	3.68	.40	1.07	.28
รวม	3.91	.31	3.91	.30	.002	.99

จากตาราง 20 แสดงว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.54	.27	2.33	.10
ภายในกลุ่ม	379	44.04	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	1.50	0.22
ภายในกลุ่ม	379	60.31	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.42	0.45	0.64
ภายในกลุ่ม	379	34.96	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.27	.14	1.18	0.31
ภายในกลุ่ม	379	44.31	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	0.24	0.79
ภายในกลุ่ม	379	60.71	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.08	0.87	0.42
ภายในกลุ่ม	379	34.88	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	.57	.09	0.80	0.57
ภายในกลุ่ม	375	44.01	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	0.76	0.13	0.79	0.58
ภายในกลุ่ม	375	60.03	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6	0.47	0.08	0.84	0.54
ภายในกลุ่ม	375	34.57	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบันในภาพรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.09	.05	0.39	0.68
ภายในกลุ่ม	379	44.49	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.36	0.18	1.12	0.33
ภายในกลุ่ม	379	60.43	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.95	0.39
ภายในกลุ่ม	379	34.86	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ปัจจุบันต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกประเภทของบริการ ในภาพรวม
และรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	.84	7.38	0.00*
ภายในกลุ่ม	379	42.91	.11		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.20	1.27	0.28
ภายในกลุ่ม	379	60.38	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	5.12	0.00*
ภายในกลุ่ม	379	34.12	0.09		
รวม	381	35.04			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี
โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่

ประเภทของบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	รับฝาก-ถอนเงิน ($\bar{x} = 3.95$)	โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.85$)	ด้านสินเชื่อ ($\bar{x} = 3.96$)
รับฝาก-ถอนเงิน	3.95		0.10	0.01*
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย	3.85		-	0.11*
ด้านสินเชื่อ	3.96			-

$P < .05$

จากตาราง 26 พบว่าในการทดสอบรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย และกับด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ารับฝาก-ถอนเงิน และ โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่

ประเภทของบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	รับฝาก-ถอนเงิน ($\bar{x} = 4.21$)	โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.08$)	ด้านสินเชื่อ ($\bar{x} = 4.24$)
รับฝาก-ถอนเงิน	4.21		0.13	0.03*
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย	4.08		-	0.16*
ด้านสินเชื่อ	4.24			-

$P < .05$

จากตาราง 27 พบว่าในการทดสอบรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย และกับด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ารับฝาก-ถอนเงิน และ โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ในช่วงปี พ.ศ. 2556-2558 จำนวน 5,528 ราย (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน, 2557 : 3)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าที่มารับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วยการบริการทั่วไป ได้แก่ การบริการหน้าเคาน์เตอร์ โดยอาศัยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Crejcie and Morgan, 1973 : 1088) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นสัดส่วนกับลูกค้าที่มารับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.893 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง รับแบบสอบถามที่ครบถ้วน สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 382 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัด จันทบุรี วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยค่า t-test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ ทำการวิเคราะห์วิเคราะห์โดยค่า One Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี การวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 218 คน เพศชาย จำนวน 164 คน มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 203 คน รองลงมาคือ 20-35 ปี จำนวน 105 คน และต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 74 คน มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 135 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 127 คน และน้อยที่สุด คือ อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 120 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 105 คน รองลงมาคือ รับจ้าง จำนวน 79 คน ค้าขาย จำนวน 62 คน รับราชการ/พนักงาน จำนวน 48 คน อาชีพอิสระ จำนวน 37 คน นักธุรกิจ จำนวน 35 คน และอื่นๆ จำนวน 16 คน น้อยที่สุด มีที่อยู่ปัจจุบันนอกเขตเทศบาลมากที่สุด 251 คน รองลงมาคือ ในเขตเทศบาล จำนวน 124 คน และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 7 คน น้อยที่สุด และส่วนใหญ่จะใช้บริการรับฝาก-ถอนเงินมากที่สุด จำนวน 204 คน รองลงมาคือ โอนเงิน/ชำระ ค่าใช้จ่าย จำนวน 140 คน และด้านสินเชื่อ จำนวน 38 คน น้อยที่สุด

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจ ของลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

2.1 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง ความถูกต้องของเอกสาร เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาการรับบริการ ความสะอาดของอาคารสถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านย่อย ปรากฏได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่อกงานที่ชัดเจน และมีการติดประกาศข่าวสารธนาคาร ตามลำดับ

2.1.2 ด้านความถูกต้องของเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ตามลำดับ

2.1.3 ด้านระยะเวลาการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่วงเวลาในการเปิดรับบริการที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

2.1.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวก สบาย และทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง มารยาท อธิษาศัย ความเสมอภาค ความรวดเร็วถูกต้อง และความสะอาด ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านย่อย ปรากฏได้ดังนี้

2.2.1 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอุปสรรคในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ ตามลำดับ

2.2.2 ด้านความรวดเร็วถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง ตามลำดับ

2.2.3 ด้านความเสมอภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดระบบคิว ตามลำดับ

2.2.4 ด้านมารยาท อัจฉาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีบุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยดี ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ ปัจจุบันต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

1.1 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง ความถูกต้องของเอกสาร เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาการรับบริการ ความสะดวกของอาคารสถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านย่อย ปรากฏได้ดังนี้

1.1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่อกิจการที่ชัดเจน และมีการติดประกาศข่าวสารธนาคารตามลำดับ กล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญในการให้บริการที่เน้นในเรื่องของขั้นตอน การติดต่อประสานงาน และการอธิบายให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจในกระบวนการ หรือวิธีการที่จะมาใช้บริการเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน หรือความผิดพลาด อีกทั้งยังทำให้ขั้นตอนต่างๆ สามารถดำเนินไปได้โดยไม่ติดขัด ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเบื่อก่อนในการมาขอรับบริการ สอดคล้องกับ ปรีทรรศ ศิลปกิจ (2541 : 20) กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น โดยกิจกรรมบริการที่ดีนั้นจะหมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

1.1.2 ด้านความถูกต้องของเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ในการทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามความละเอียด รอบคอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกรรมการเงิน หากเกิดการผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานแต่ละขั้นตอนแล้ว อาจส่งผลเสียหายใหญ่หลวงแก่องค์กร หรือผู้มาใช้บริการ ดังนั้นหากทางผู้ให้บริการมีการกำหนดกระบวนการที่รัดกุม รอบคอบ หรือมีระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน ที่ชัดเจน ไม่สับสนหรือซับซ้อน แจ้งแก่ผู้มาใช้บริการหรือมีบุคลากรคอยอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ดังที่ ไชยเทล (Zeithaml, 2000 : 61) กล่าวว่า คุณสมบัติที่สำคัญที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จได้นั้นคือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป สอดคล้องกับ สมิต วัชณุกร (2545 : 174) ที่กล่าวว่า โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้

บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

1.1.3 ด้านระยะเวลาการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่วงเวลาในการเปิดรับบริการที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ความตระหนักในการให้บริการ โดยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมต่อการบริการ ไม่ใช่ระยะเวลามากเกินไปหรือเสียเวลากับกิจกรรมใดนานจนเกินไป สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และทำให้งานเดินหน้าได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับไซเทิล (Zeithaml, 2000 : 58) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย คุณสมบัติที่สำคัญหรือปัจจัยต่างๆ ดังนี้ การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการ เข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

1.1.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวก สบาย และทางเข้า-ออก สถานที่ให้บริการสะดวก ตามลำดับ กล่าวได้ว่า สถานที่ที่เปิดให้บริการเปรียบเสมือนเป็นหน้าตาของผู้ให้บริการ หากสถานที่ที่มีความเหมาะสม สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างพอเพียง ไม่แออัด หรือคับคั่งจนมากเกินไป อากาศโปร่งสบาย ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อการมาใช้บริการในครั้งต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรปสร เจริญโพธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในระบบการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน : ศึกษากรณี บริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ในการให้บริการในระบบการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ภาพรวมพบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านพนักงานบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อันดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ดังที่ ปรีชา ชื่อนิคม (2543 : 13) กล่าวว่า พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง มารยาท อธิบาย ความเสมอภาค ความรวดเร็วถูกต้อง และความสะดวก ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านย่อย ปรากฏได้ดังนี้

1.2.1 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอุปสรรคในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ในการมาติดต่อทำธุรกรรมใด ผู้มาใช้บริการพึงประสงค์ที่จะต้องการ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีเครื่องมือที่ทันสมัย โดยมีเครื่องมือเอื้อต่อการมาใช้บริการให้สะดวกสบาย สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ดังที่ ปรีชา ชื่อนิคม (2543 : 12) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่สำคัญ ได้แก่ การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ มีความสามารถในการเข้าถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนานและที่สำคัญ คือพยายามให้สิ่งที่ถูกคำสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากรตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

1.2.2 ด้านความรวดเร็วถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ในการให้บริการใดๆ นั้น สิ่งที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจที่สุดก็คือในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้ ซึ่งอาจจะมีขั้นตอนที่กระชับไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดการเสียเวลา โดยที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการแนะนำหรืออธิบาย ขั้นตอน วิธีการ กระบวนการต่างๆ ให้เข้าใจ รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังที่ ไชยเทล (Zeithaml, 2000 : 60) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย การเข้าถึงการบริการ (Access) โดยที่ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอน้อย เวลาที่ให้บริการต้องเอื้ออำนวยในช่วงเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

1.2.3 ด้านความเสมอภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัด

ระบบคิว ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ความพอใจของผู้มาใช้บริการที่ต้องการให้มีการปฏิบัติงานด้วยความ เป็นธรรม เสมอภาค ไม่มีการลัดคิว หรือการให้อภิสิทธิ์ชนใดๆ แก่ผู้หนึ่งผู้ใดดังที่ เกทซ์และดานีท (Katz and Danet. 1973 : 19) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าหรือประชาชนที่ควรปฏิบัติ ทั้งองค์กรและภาครัฐและเอกชน ควรปฏิบัติคือ การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่านั้น (Universality) หมายถึง เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเอาบริการตามลำดับที่ เป็นต้น 2) การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการโดยไม่เอา อารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง

1.2.4 ด้านมารยาท อรรถศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ประพจน์คนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความ สุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีบุคลิกภาพดี มีอรรถศาสตร์ ตามลำดับ กล่าว ได้ว่า การคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถ ในวิชาชีพ อีกทั้งสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งคือเรื่องของบุคลิกภาพ การสื่อสาร แสดงออกท่าทาง กิริยามารยาท ต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการ สอดคล้องกับ ปรีทรรศ ศิลปกิจ (2541 : 20) กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุข ของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญๆ คือ พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออก ของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัส ได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรม บริการให้รู้สึกสัมผัสได้ 3 ทาง คือ 1) ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกหรือ โนมโนธรรม 2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม 3) ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือวจีกรรม สอดคล้องกับ ปรีชา ชื่อนิคม (2543 : 12) กล่าวถึง ปัจจัยที่ เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไป คือ 1) ความมีอรรถศาสตร์ หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า 2) การสร้างความสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า 3) รู้จักและ เข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการ ที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่

ปัจจุบันต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่าในการใช้บริการแต่ละอย่าง อาจจะมีขั้นตอน กระบวนการในการทำธุรกรรมที่แตกต่างกันซึ่งอาจจะใช้ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนแตกต่างกันไปด้วย ในการทำธุรกรรมบางอย่าง เช่น การทำสินเชื่อ อาจจะต้องมีขั้นตอนที่ละเอียดและซับซ้อนมากกว่าการทำธุรกรรมอื่นๆ หากหน่วยงานต้นสังกัดไม่มีระบบ แบบแผน แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน หรือไม่มีบุคลากรที่คอยแนะนำช่องทาง คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ กล่าวได้ว่า ผู้มาใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากหรือน้อยก็ต่อเมื่อสามารถทำธุรกรรมได้สำเร็จ สะดวก รวดเร็ว ไม่ติดขัดในขั้นตอนต่างๆ โดยมีการบริการที่ดูแล เอาใจใส่จากบุคลากรอย่างดี ดังที่ วูลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีต่อความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ สอดคล้องกับอเดย์ และเดอร์สัน (Aday and Derson . 1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันและสอดคล้องกับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 248) กล่าวว่า การบริการเป็นการรับใช้และอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า การบริการประชาชน การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่ลูกค้าประชาชน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ควรนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรนำผลการวิจัยนี้มาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูง เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งด้านผู้นำเงินนโยบาย และผู้ปฏิบัติได้ร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป
2. ธนาคารควรจะมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่องในด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เพื่อจะได้ทราบผลการพัฒนาและนำข้อมูลไปปรับปรุงให้ปัจจุบันเร่งด่วนที่สุด

3. ธนาคารควรจะกำหนดแนวทางปฏิบัติที่พึงปฏิบัติต่อลูกค้าของพนักงานในสังกัดให้ชัดเจน โดยเฉพาะในด้านของการให้บริการด้านความสะดวก และความรวดเร็วถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและรองรับในการให้บริการลูกค้าที่มีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานของพนักงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
2. ควรจะมีการศึกษาวิจัยในรูปแบบอื่นๆ เช่น ในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือเฉพาะกรณี แล้วนำมาเปรียบเทียบกันว่าสอดคล้องกันหรือไม่
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบว่าลักษณะโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกัน จะมีผลระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2548). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จามจุรี จันทรัตน. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสงขลา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชรินทร์ คุ้มประพัทธ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพต่อกิจกรรมการฝึกอาชีพ ของศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ศึกษาเฉพาะ กรณีบ้านทองพูนเผ่ามณีส จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารกรุงไทย. (2557). วิวัฒนาการธนาคารกรุงไทย. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-ktb.aspx>. 28 สิงหาคม 2558.
- ธีรศักดิ์ กำปรรณรักษ์. (กันยายน-ตุลาคม 2541). “จิตที่คิดจะให้ย่อมสุขกว่าจิตที่คิดจะรับ.” *Fly High*. 3 (20) : 9.
- ปริทรรศ ศิลปกิจ. (2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา ชื่อนิคม. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดที่ดินเพื่อประชาชน ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปดิชัย รัชสิยานนท์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ปัญหาพิเศษ ร.ป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- พิทักษ์ สันติพิทักษ์. (2546). การศึกษาโครงการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทยชาริอะฮ์ เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). **หลักการบริหาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี. (2557). “ระบบคิวของธนาคารกรุงไทย,” รายงาน.
จันทบุรี : ธนาคารฯ.
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- วรงค์ จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนภกุล. (2542). **การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของ
ประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ**. กรุงเทพฯ :
สหายบล็อกและการพิมพ์.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13**.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- วรวิทย์ หงวนศิริ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์ :**
เฉพาะกรณีศึกษาศูนย์บริการเบนซ์นวมินทร์ (สุขาภิบาล). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรัปสร เจริญโพธิ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในระบบการจัดส่งสินค้าให้
ลูกค้าถึงบ้าน : ศึกษากรณีบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ :
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุรัช รัชตประธาน. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรพันธ์ เต็มขาด. (2544). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)**. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา. (2543). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดิน จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Aday, L.A. and Derson, R. (1975). **Development of Induces to Medical Care**. Michigan : Ann Arbor Health Administration.

_____. (1978). **Theoretical and Methodological in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care**. Michigan : Social Science and Medicine.

Applewhite, P.B. (1965). Organizational Behavior. **Englewood Cliffss**. N. J : Prentice Hall.

Berwich, P. and Shore, K. (1999). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.

Best, J and Kahn. A (1993). **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Convinsky , K. (March 1998). "The relation between health status changes and patient Satisfaction in older Hospitalized medical patients," **Journal General International of Medicine**. 13 (4) : 223-229.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill.

Kane, R.L , Maciejewaki. M., and Finch, M. (1997). "The relationship of patient satisfaction With care and clinical outcomes," **Medical Care**. 35 (7) : 714-730.

Katz, E. and Danet, M. (1973). **Bureaucracy and The Public : A Reader in Official Client Relation**. New York : Basic Book.

Kenagy, J. W. Berwich, D.M. and Shore.,M.F. (1999). "Service quality in health care," **JAME 281**. (7) : 661-665.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). "Determing Sample Size for Research Activities," **Education and Psychological Measurement**. 30 (3) : 607.

Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. 2 th edition. New York : Harper.

McCullough. (1959). **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Millet, John D. (1954). **Management in Public Service**. New York : Mc Graw-Hill..

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. and Leonard, Berry L. (1988). "SERQUAL : A multiple-item scalefor measuring customer perceptions of service quality," **Journal of retailing**. 64 (1) : 34.

Vroom, W.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons.

Wolman, Benjamim B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Norstrand : Reinhart.

Zeithaml, V.A. (2000). **Services Marketing Customer Focus Across the Firm.**

New York : McGraw – Hill.

Zipkin, A. and others. (1988). “A rural primary health care service in Israel some measure of Utilization and satisfaction,” **Journal of Public Health.** 10 (15) : 566-572.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรวุฒิ ทรัพย์อุปลัมภ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อากาศกร มินวงษ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
3. นายรังสรรค์ เจริญวัย นายกเทศมนตรีตำบลพลั่ว
อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
4. นางสาวศิริรัตน์ โชติญาโณ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
5. นางชุติมา สายชล รองผู้จัดการธุรกิจการขาย
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อากาศกร มินวงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลั่ว จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ কমพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัชยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรฐิติ ทริพย์อุปถัมภ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คมพล สุวรรณภูฏ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ที่นักศึกษารวบรวมขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายรังสรรค์ เจริญวัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คมพล สุวรรณกัญ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
ที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวศิริรัตน์ โชติญาโณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คมพล สุวรรณภูฏ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
ที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางชุติมา สายชล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คมพล สุวรรณกฎ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
ที่นักศึกษาร่างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศร ๐๕๕๒.๑๓/ ๐๘๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวจังหวัดจันทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวจังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นางสมนึก มังกร
เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาพลีวจังหวัดจันทบุรี เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษารวบรวมขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ ๐๘๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๘๒ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี
เป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นางสมนึก มังกร
เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี
2. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่กระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด และนำไปใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสมนึก มังกร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 เพศ

() ชาย () หญิง

1.2 อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 35 ปี () 36 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา / ปวช. () อนุปริญญา / ปวส.

1.4 อาชีพ

() เกษตรกรรม () รับราชการ / พนักงาน () ค้าขาย
 () รับจ้าง () นักธุรกิจ () อาชีพอิสระ
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.5 ที่อยู่ปัจจุบัน

() ในเขตเทศบาล () นอกเขตเทศบาล

2. ประเภทของบริการ

() รับฝาก-ถอนเงิน () โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย () ด้านสินเชื่อ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน
จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
โปรดอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อความ ต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อ
การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยทำ
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ให้ตรงกับระดับการให้บริการตามคะแนนซึ่งมี
ความหมาย ดังนี้

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

ตัวอย่าง

	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
0	มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงขั้นตอน ในการติดต่องานที่ชัดเจน		✓			

ลิขสิทธิ์ของแบบสอบถามนี้เป็นของธนาคารกรุงไทย
จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่า มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึง
ขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านระบบการให้บริการ						
การประชาสัมพันธ์						
1	มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน					
2	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ					
3	ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการตามคิว					
4	มีการติดประกาศข่าวสารของธนาคาร					
ความถูกต้องของเอกสาร						
5	การบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด					
6	การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ					
ระยะเวลาการรับบริการ						
7	ระยะเวลาการรับบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้					
8	ช่วงเวลาในการเปิดรับบริการที่เหมาะสม					
9	การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
ความสะอาดของอาคารสถานที่						
10	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
11	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ					
12	สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย					
13	ทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ความสะดวก						
14	ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ					
15	มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว					
ความรวดเร็วถูกต้อง						
16	มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง					
ความเสมอภาค						
18	มีการจัดระบบคิว					
19	มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
มารยาท อธิษาศัย						
20	ประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป					
21	มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม					
22	มีบุคลิกภาพดี มีอธิษาศัยดี					
23	มีความซื่อสัตย์สุจริต					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี

.....
 ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ง

คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การวิเคราะห์ค่า IOC จากแบบสอบถามเพื่อการวิจัยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง ตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยกำหนดคะแนน
ความคิดเห็น ดังนี้

- + 1 หมายความว่า แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้สอบถามได้
0 หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้สอบถามได้
- 1 หมายความว่า แน่ใจว่าไม่สามารถนำไปใช้สอบถามได้

ตาราง 28 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC) และค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ความพึงพอใจ
ของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
ด้านระบบการให้บริการ								
การประชาสัมพันธ์								
1.	มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.	ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการตามคิว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.	ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการตามคิว	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
ความถูกต้องของเอกสาร								
5.	การบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.	การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
ระยะเวลาการรับบริการ								
7.	ระยะเวลาการรับบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8.	ช่วงเวลาในการเปิดรับบริการที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9.	การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
ความสะดวกของอาคารสถานที่								
10.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11.	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
12.	สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13.	ทางเข้า - ออก สถานที่ให้บริการสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
ความสะดวก								
14.	ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15.	มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ความรวดเร็วถูกต้อง								
16.	มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
17.	เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ความเสมอภาค								
18.	มีการจัดระบบคิว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19.	มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20.	ประพฤติดนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21.	มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22.	มีบุคลิกภาพดี มีธรรมาศยดี	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
23.	มีความซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
คำอธิบายจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 29 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี्व จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านระบบการให้บริการ			
1) การประชาสัมพันธ์		2) ความถูกต้องของเอกสาร	
1. 0.84		1. 0.60	
2. 0.78		2. 0.57	
3. 0.57			
4. 0.74			
3) ระยะเวลาการรับบริการ		4) ความสะดวกของอาคาร สถานที่	
1. 0.80		1. 0.80	
2. 0.67		2. 0.67	
3. 0.70		3. 0.72	
		4. 0.95	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) ความสะดวก		2) ความรวดเร็วถูกต้อง	
1. 0.99		1. 0.89	
2. 0.99		2. 0.99	
3) ความเสมอภาค		4) มารยาท อธิยาศัย	
6. 0.74		6. 0.80	
7. 0.83		7. 0.79	

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี्व จังหวัดจันทบุรี อยู่ระหว่าง 0.57 – 0.99

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี्व จังหวัดจันทบุรี เท่ากับ 0.89



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสมนึก มังกร
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2496
สถานที่เกิด	อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 19 หมู่ที่ 4 ถนนขลุง-พลั่ว ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 22110
ตำแหน่งหน้าที่การทำงานปัจจุบัน	รองผู้จัดการและบัญชี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลั่ว ตำบลพลั่ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลั่ว ตำบลพลั่ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. พาณิชยการสีลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (พัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี