

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 ก็ตาม ความละเอียด รอบคอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกรรมการเงิน หากเกิดการผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานแต่ละขั้นตอนแล้ว อาจส่งผลเสียหายใหญ่หลวงแก่องค์กร หรือผู้มาใช้บริการ ดังนั้นหากทางผู้ให้บริการมีการกำหนดกระบวนการที่รัดกุม รอบคอบ หรือมีระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน ที่ชัดเจน ไม่สับสนหรือซับซ้อน แจ้งแก่ผู้มาใช้บริการหรือมีบุคลากรคอยอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ดังที่ ไชยเทล (Zeithaml, 2000 : 61) กล่าวว่า คุณสมบัติที่สำคัญที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จได้นั้นคือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป สอดคล้องกับ สมิต รัชฎกร (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) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ 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 เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความ เป็นธรรม 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 ปรีธรรม 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