ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนธีพร หอมนาน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ว.ม.ส.
ท153ค
2546

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวนธีพร หอมนาน

17 มิ.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2546

นธีพร หอมนาน. (2546). *ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาท่ายาง*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ใน 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน ด้านบริการสินเชื่อ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้า จำนวน 359 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และนิวแมนคูลส์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าเห็นด้วยต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริหารของธนาคารมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริหาร ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่ และด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารด้านพนักงาน และด้านบริการฝากเงินแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ลูกค้าที่มีรายได้เดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีรายได้เดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE CUSTOMER'S OPINIONS TOWORDS THE SERVICES OF BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED, TAYANG BRANCH.

AN ABSTRACT

BY

MISS.NATEEPORN HOMNAN

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Business Education

at Srinakharinwirot University

February 2003

Nateeporn Homnan. (2003). *The Customer's Opinions Towards The services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Tayang Branch.* Master Project, M. Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr.Tumrong Udompijitkul.

The Purposes of this study were Customer's Opinions Towards The services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Tayang Branch. The opinions consisted of 6 aspects, namely : a service place, banking staff, information service, deposit service, withdrawal service, and loan service, Them comparing the customer's opinion with the service of Bank.

The samples used in this research were the of 359 customers. The instrument used to collect data was rating scale questionnaire. Statistics applied in the study were percentage, mean and standard deviation. Both t – test and One-way Analysis of Variance were used to examine the data for statistical significant differences and Newman - Keuls for following test.

The findings were as follows :

1. The customers had their opinions towards the services of Ayadhya Bank Public Company Limited, Thayang Branch at a medium level, for all aspects as well as each aspect.

2. There was no statistical significant difference at .05 by sex in all aspects. The consideration in each aspect was found that there was statistical significant difference at .05 in information service ; especially female users had higher opinions on services than male users. There was no statistical significant difference at .05 in other aspects.

3. There was statistical significant difference at .01 by age in all aspects. Considering in each, aspect, there was statistical significant difference at .01 in information service, deposit service, and withdrawal service. There was no statistical significant difference at .05 in other aspects.

4. There was statistical significant difference at .05 for marital status in all aspects. The consideration in each aspect, there was no statistical significant difference at .01 in service place and banking staff. There was statistical significant difference at .05 in information service and loan service. There was no statistical significant difference at .05 in other aspects.

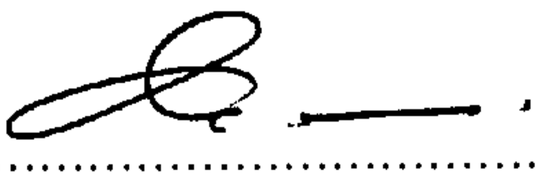
5. There was statistical significant difference at .01 for education in all aspects. The consideration in each aspect, there was statistical significant difference at .05 in formation service. There was statistical significant difference at .01 in other aspects.

6. There was statistical significant difference at .05 by occupations in all aspects. The consideration in each aspect, there was statistical significant difference at .01 in banking staff service and deposit service. There was statistical significant difference at .05 in other aspects.

7. There was statistical significant difference at .01 by monthly in come in all aspects. The consideration in each aspect, there was statistical significant difference at .01 in banking staff service, information service, deposit service, and loan service. There was statistical significant difference at .05 in withdrawal service and the service place had not statistical significant difference at .05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

คณะกรรมการสอบ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

.....

(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 21 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ดี ด้วยจากความเมตตากรุณาในการให้คำปรึกษาแนะนำพร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนายสมฤทธิ์ ศรีทองดี ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และรักษาการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นายมานพ ศรีกาญจนา ผู้จัดการเขตภูมิภาค 5 สาขาพหลโยธินสระบุรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นางสาวชนากานต์ ป้องกัน อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี ที่ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยในการให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนายอำพล เจริญกุล ผู้จัดการเขตภูมิภาค 13 สาขาเพชรบุรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นายสุเทพ ศรีสนิท ผู้จัดการสาขาท่ายาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีรวมถึงให้ความเมตตาเสมอมาต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัย คุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย คุณตา คุณยาย และน้าๆ ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและเป็นแรงบันดาลใจอันยิ่งใหญ่ให้ผู้วิจัยทำสารนิพนธ์นี้สำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแก่บิดา มารดา ครู-อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าเสมอมา

นธีพร หอมนาน

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	5
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ความหมายของความคิดเห็น	7
	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานบริการ	14
	ความหมายธนาคารพาณิชย์	16
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง	17
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	25
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	27
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล	31
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	59
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	59
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
	การวิเคราะห์ข้อมูล	60
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
	การอภิปรายผล	64
	ข้อเสนอแนะทั่วไป	68
	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม		70
ภาคผนวก		73
	ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	74
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ	78
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	80
	ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	86
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		88

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 25

2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน..... 32

3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมและรายด้าน..... 34

4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ โดยรวมและรายข้อ..... 34

5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ..... 35

6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและรายข้อ..... 36

7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน โดยรวมและรายข้อ..... 36

8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน โดยรวมและรายข้อ..... 37

9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ โดยรวมและรายข้อ..... 37

10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน..... 38

11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน..... 39

12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการจำแนกตามอายุ..... 40

13 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามอายุ 40

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

14 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน จำแนกตามอายุ 41

15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามอายุ..... 41

16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค่าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมและรายด้าน..... 42

17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 43

18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 43

19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 44

20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ จำแนกตาม สถานภาพสมรส..... 44

21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 45

22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน..... 46

23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 47

24 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

25 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 48

26 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 48

27 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 49

28 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 49

29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 50

30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน..... 51

31 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ... 52

32 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามอาชีพ..... 52

33 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามอาชีพ..... 53

34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามรายได้/เดือน โดยรวมและรายด้าน..... 54

35 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้/เดือน..... 55

36 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามรายได้/เดือน..... 55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

37 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามรายได้/เดือน..... 56

38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน จำแนกตามรายได้/เดือน..... 56

39 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้/เดือน..... 57

40 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามรายได้/เดือน..... 57

41 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด..... 58

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

วิกฤติการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทั้งเศรษฐกิจและสังคมอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน การตกต่ำของการบริโภค การลงทุน การส่งออก อันนำไปสู่การลดลงของรายได้ประชาชาติจนถึงขั้นอัตราการเติบโตติดลบนั้น เป็นสิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้น นับแต่ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจสมัยใหม่ ในทศวรรษแรกของพุทธศตวรรษที่ 26 ผลของการตกต่ำทางเศรษฐกิจ ได้นำไปสู่ความยากลำบากของผู้คน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจภาคการผลิตเพื่อการตลาด ทำให้รัฐบาลต้องประสบกับภาวะหนี้อันหนักหน่วง (วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์. 2544)

ปัญหาความยากจนจึงเป็นปัญหาใหญ่ที่ประเทศไทยกำลังประสบอยู่ ประชาชนจึงต้องจำกัดการใช้จ่ายต่าง ๆ ลงและใช้ดุลพินิจมากขึ้นกว่าเดิม ในยุคเศรษฐกิจซึ่งกำลังถดถอยแต่ละองค์กรจำเป็นต้องลดต้นทุน เช่นมีการปรับลดพนักงาน และพยายามหาวิธีการเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์การในตลาดการแข่งขัน เพื่อเป้าหมายของผลกำไรที่เพิ่มมากขึ้น มีหลายองค์กรที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน มีสินค้าและบริการที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน เพื่อให้สินค้าและบริการได้รับความนิยมมากขึ้น จึงพยายามสร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้แก่ผู้อุปโภคและบริโภคได้รับรู้และเลือกสินค้าและบริการของตน กระบวนการหนึ่งที่ถูกนำมาสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจไม่ใช่ความคิดสร้างสรรค์หรือแนวคิดแปลกใหม่แต่เพียงอย่างเดียว หากแต่หมายถึงความมีเหตุมีผล เพราะแผนการตลาดที่ผิดพลาดส่วนใหญ่ก็เพราะมองข้ามความสำคัญของเหตุผลไป

ธุรกิจด้านการธนาคาร เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันและทวีความรุนแรงขึ้นในปัจจุบันและการตลาดของธนาคารก็ได้มีการพัฒนาต่างจากอดีตโดยสิ้นเชิงจะเห็นได้ว่าผลจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจจะส่งผลอย่างมากเพื่อให้มีการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าขึ้น (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. 2534 : 19) อดีตลูกค้าเป็นฝ่ายที่ต้องรอคอยการบริการจากธนาคาร ปัจจุบันได้กลับไปในทิศทางตรงข้ามคือ ทางธนาคารจะต้องเป็นฝ่ายให้บริการแก่ลูกค้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธนาคารที่ต้องรอบรู้สภาพตลาดความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าซึ่งสินค้าของธุรกิจพาณิชย์นั้นก็คือการบริการ ธุรกิจด้านการธนาคารเป็นองค์กรที่มีสินค้าและบริการที่ไม่ค่อยมีความแตกต่างกัน ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงพยายามที่จะหากลยุทธ์เพื่อเพิ่มกำไรให้แก่ภาคธุรกิจของตน องค์กรนั้นก็สามารถดำรงอยู่ได้แต่ถ้าหากองค์กรใดมีภาพของบริการในเชิงลบลูกค้าขาดความเชื่อมั่นไม่เชื่อถือองค์กรนั้นไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้และในที่สุดก็ไม่สามารถตั้งอยู่ได้ต้องปิดกิจการในที่สุด

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เป็นองค์กรหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินการธนาคารมาเป็นเวลานาน แต่ภาพพจน์ของธนาคารในด้านการบริการต่อลูกค้า ยังไม่โดดเด่นเท่าที่ควรและบางครั้งได้รับผลกระทบจากข่าวสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ลูกค้าอาจมองภาพพจน์ของธนาคารไปในเชิงลบได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคาร ต้องมีบทบาทในตลาดการแข่งขัน เพื่อปรับกลยุทธ์การบริหารการจัดการขององค์กร เพื่อให้รักษาฐานของลูกค้า ที่มีอยู่เดิม ให้คงอยู่กับธนาคาร และสามารถเพิ่มลูกค้ารายใหม่เพื่อเพิ่มผลกำไรขององค์กรต่อไป (สมชาย กิจยรรยง. 2543 : 137)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยสมุห์บัญชี จึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับใช้กับการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความมั่นคงของธนาคารและส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทั้ง 6 ด้าน คือ
   - 1.1 ด้านสถานที่
   - 1.2 ด้านพนักงาน
   - 1.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
   - 1.4 ด้านบริการฝากเงิน
   - 1.5 ด้านบริการถอนเงิน
   - 1.6 ด้านบริการสินเชื่อ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะต่อผู้บริหารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ประกอบการวางแผนนโยบายการดำเนินงานด้านบริการ
2. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ได้พิจารณาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาพนักงานและการประชาสัมพันธ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการสินเชื่อ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 **ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำนวน 3,452 คน (เอกสารประกอบงบทดลอง ธันวาคม 2544)

2.2 **กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการกำหนดโควต้า (Quota Sampling) ต่อจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการศึกษาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจากประชากร 3,452 คน โดยพิจารณาจากตารางของ Taro Yamane (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 359 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยผู้วิจัยใช้ตัวแปร 2 ประเภทคือ

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

- 3.1.1 เพศ ได้แก่
  - 3.1.1.1 ชาย
  - 3.1.1.2 หญิง
- 3.1.2 อายุ ได้แก่
  - 3.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 20 ปี
  - 3.1.2.2 21 - 40 ปี
  - 3.1.2.3 41 – 60 ปี
  - 3.1.2.4 61 ปีขึ้นไป
- 3.1.3 สถานภาพสมรส ได้แก่
  - 3.1.3.1 โสด
  - 3.1.3.2 สมรส
  - 3.1.3.3 หม้าย/ หย่าร้าง
- 3.1.4 ระดับการศึกษา ได้แก่
  - 3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 3.1.4.2 ปริญญาตรี
  - 3.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.5 อาชีพ ได้แก่

3.1.5.1 เกษตรกร

3.1.5.2 รับจ้าง

3.1.5.3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.5.4 ประกอบธุรกิจ

3.1.6 รายได้ ได้แก่

3.1.6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

3.1.6.2 10,001 – 20,000 บาท

3.1.6.4 20,001 – 30,000 บาท

3.1.6.5 30,001 บาทขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านสถานที่

3.2.2 ด้านพนักงาน

3.2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3.2.4 ด้านบริการฝากเงิน

3.2.5 ด้านบริการถอนเงิน

3.2.6 ด้านบริการสินเชื่อ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็นของลูกค้า** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายางทั้งในแง่บวกและลบซึ่งเป็นผลในกิจกรรมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายางที่ผ่านมา และสถานการณ์ปัจจุบัน ใน 6 ด้านคือ

1.1 **ด้านพนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ธนาคารคัดเลือกเข้ามาทำงานของธนาคาร พนักงานของธนาคารจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญอันเหมาะสมแก่งาน มีความซื่อสัตย์ ความสามัคคี ความตั้งใจจริงในการทำงาน ผลักดันให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง ปฏิบัติการภายในหลักการและกรอบประเพณีของธนาคารที่ดีที่จะให้บริการ และอำนวยประโยชน์แก่ลูกค้ารวมถึงอำนวยคุณประโยชน์ให้แก่ธนาคารมากที่สุด โดยแสดงออกทางบุคลิกภาพทางด้านความสุภาพอ่อนโยน การแต่งกาย การต้อนรับ การเอาใจใส่ รวมทั้งการรอบรู้สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

1.2 **ด้านสถานที่** หมายถึง ทำเลที่ตั้งของธนาคารทั้งภายนอกและภายในรวมไปถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ บนโต๊ะทำงานของพนักงาน เพื่อความเรียบร้อยสบายตาแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ และความสะดวกในสถานที่จอดรถและความปลอดภัยในการมาใช้บริการ

1.3 **ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ** หมายถึง การบริการที่ธนาคารได้นำเสนอและเปิดตัวให้เป็นที่รู้จักแก่ลูกค้าประชาชน ในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ธนาคารออกมามากมายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันในธุรกิจได้อย่างไม่เป็นรองใคร หรือแนะนำลูกค้า ชี้ให้เห็นข้อดีและสิทธิประโยชน์มากมายที่ลูกค้าจะได้รับ และยังรวมถึงแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงวันหยุดและเทศกาล

1.4 **ด้านบริการฝากเงิน** หมายถึง การบริการด้านเงินฝากที่ตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในด้านของความการเปิดบัญชีความสะดวกในการฝากเงิน ประเภทของบัญชีเงินฝาก เงื่อนไขและระยะเวลาความรวดเร็วของระบบการฝากเงิน

1.5 **ด้านบริการถอนเงิน** หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในด้านของรูปแบบการบริการ ความสะดวก ความรวดเร็วในการบริการการอำนวยความสะดวกในการถอนเงิน

1.6 **ด้านบริการสินเชื่อ** หมายถึง การบริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อโดยแสดงออกทางด้านการบริการแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้า ความยืดหยุ่น ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเสมอภาคของการบริการ

2. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน และด้านอื่น ๆ ในทุกประเภทบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

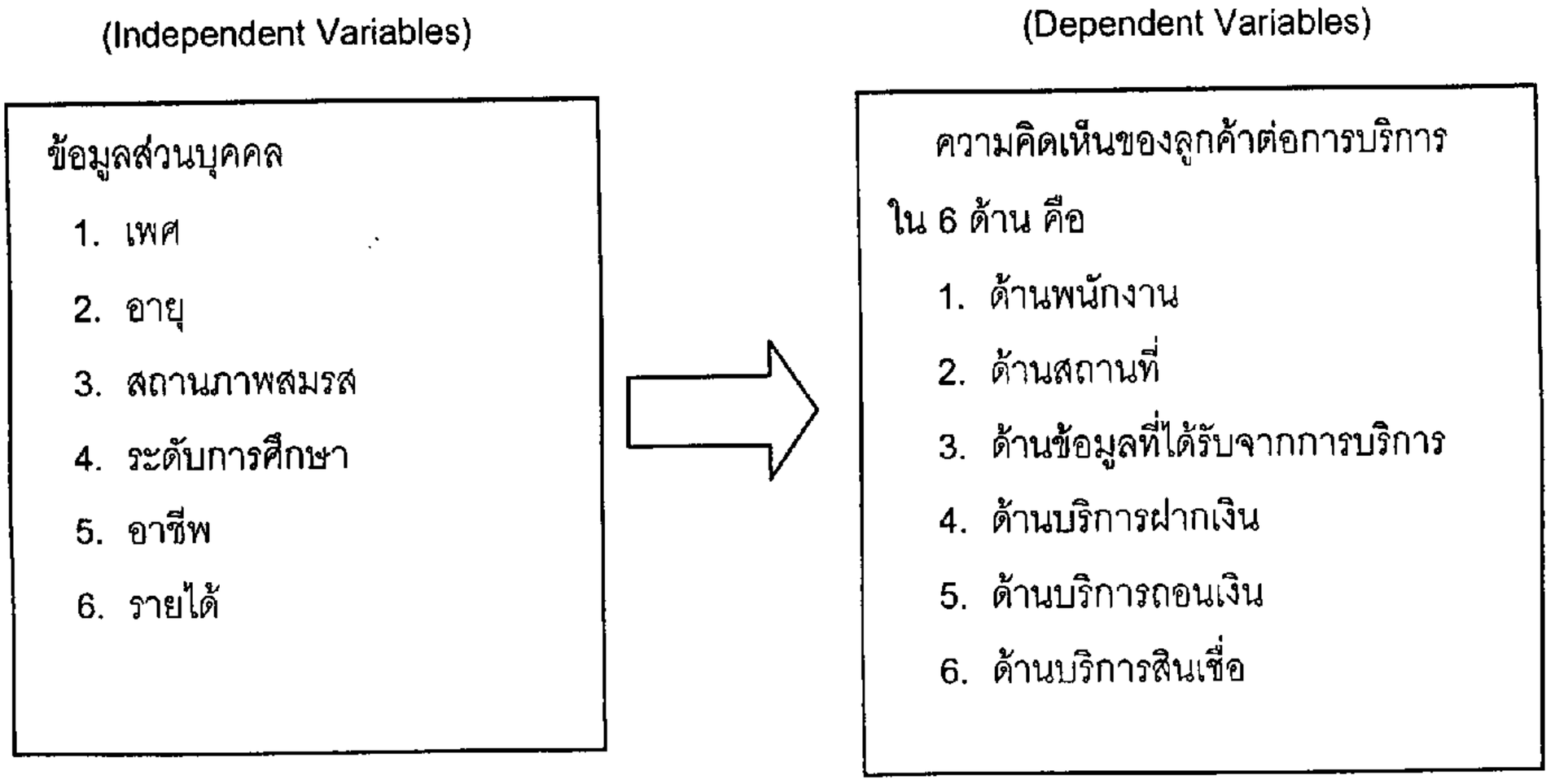
3. **พนักงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง มีทั้งสิ้น 16 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ สมุห์บัญชี หัวหน้าการเงิน ผู้ช่วยสมุห์บัญชี เจ้าหน้าที่อำนวยการฝาก-ถอน ผู้ช่วยนักวิจัย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการการเงิน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และลูกจ้างของบริษัท

4. **บริการ** หมายถึง กระบวนการที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จัดให้แก่ลูกค้า

5. **การประชาสัมพันธ์** หมายถึง การแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แผ่นพับ โปสเตอร์ เพื่อส่งเสริมการตลาดทางด้านการบริการรวมทั้งสร้างภาพพจน์ของธนาคารโดยมุ่งตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า

6. **ธนาคารพาณิชย์** หมายถึง ธนาคารที่ดำเนินธุรกิจในด้านบริการรับฝากเงินให้บริการด้านสินเชื่อ ด้านการรับฝากเงิน และอื่น ๆ ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทีมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้จะนำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นกรอบความคิดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมายการธนาคารพาณิชย์
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของคนแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยประสบการณ์และพื้นความรู้เดิมเข้ามาช่วยในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นประสบอยู่ มีนักวิชาการมากมายที่ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2519 : 81) ให้ความเห็นไว้ว่าความคิดเห็นของคนมีหลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อ การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายได้เร็ว

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) กล่าวว่า "ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่งต่อการแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์ เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก"

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์ (2540 : 9) จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่าง ๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึง ข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. 2542 ; อ้างอิงจาก Chales A. Heidenrich (1970 : 116) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ว่าเป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจจะมีความรู้สึกเลือนลางในข้อเท็จจริงของตน และไม่มีความรู้สึกแรงกล้าถึงกับจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้น ๆ ได้เป็นแต่เพียงว่าตนยอมรับข้อเสนอนั้นเพราะรู้สึกหรือดูเหมือนว่ามันเป็นอย่างนั้นซึ่งใน (A Dictionary of General Psychology ความหมายไว้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. เป็นความเชื่อหรือทัศนคติซึ่งแต่ละบุคคลก่อขึ้น (Forms) มาจากความรู้สึก หรือการตัดสินใจในความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับ หรือไม่ยอมรับในข้อเสนอหนึ่ง

2. การตัดสินหรือความเชื่อมั่นจะรวมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) หรือการคาดคะเน (Prediction) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

3. การแสดงออกเป็นถ้อยคำจากทัศนคติ (Attitude) และใน A Comprehensive Dictionary of Psychology and Psychoanalytic Terms (Horace B.English and Ava Champney English, 1958 : 358 - 359) ได้บรรยายไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นความเชื่อที่บุคคลมีความรู้สึกโดยปราศจากข้อผูกพันทางอารมณ์หรือการตัดสินใจ และแสดงออกมาอย่างเปิดเผยถึงแม้ว่าจะไม่ปรากฏหลักฐานเป็นที่ยอมรับว่าน่าจะเชื่อถือก็ตาม ซึ่งสามารถจะแสดงออกมาเป็นถ้อยคำภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม อย่างน้อยที่สุดสำหรับบุคคลหนึ่งข้อสันนิฐานในเรื่องจุดมุ่งหมายของความคิดเห็นนั้นเด่นชัดกว่าจุดมุ่งหมายของทัศนคติ ถึงแม้ว่าในบางครั้งจุดมุ่งหมายอาจจะหลอกตัวเองอยู่บ้าง (ความคิดเห็นส่วนมากจะนำข้อเท็จจริง, การตัดสินใจที่ถูกต้องและโครงสร้างของบุคคลิกภาพออกมามากกว่าที่จะยึดมั่นในข้อสมมุติโดยทั่วไป) แต่ถึงว่าอิทธิพลเหล่านี้จะมาจากแรงจูงใจ หรือการตัดสินใจก็ตามความคิดเห็นก็ยังเป็นคำกล่าวถึงเรื่องราวที่คลุมไปถึงความรู้บางอย่างและข้อสรุปของหลักฐานแห่งความจริงพอประมาณอีกประการหนึ่ง มันอาจจะเป็นความฝันล้วน ๆ ที่นึกขึ้นเองอย่างไม่มีเหตุผลก็ได้

จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ผู้วิจัยจึงสรุปว่าความคิดเห็น (Opinion) เป็นนามธรรม เป็นผลทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เข้ามาสัมผัสกับความเป็นอยู่ของตัวเรา ด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม เป็นความคิดที่ไม่ลึกซึ้งและความนึกคิด (Thinking) นั้นเป็นลักษณะของความรู้สึกของจิตที่เอียงไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งอาจจะได้รับการยอดรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ประโยชน์และความสำคัญของความคิดเห็น

1. ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดีก็จะทำให้มีความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน

2. การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่นโดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วย แล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อ พ่อ แม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้นก็จะได้รับความคิดเห็นถ่ายทอดมาจากบุคคลที่ใกล้ชิดได้เป็นอย่างมาก

3. ตัวแบบ ความคิดเห็นของบุคคลบางอย่างเกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ตนชอบจาก พ่อ แม่ ครู และบุคคลที่ใกล้ชิด นอกจากนั้นอาจจะเลียนแบบจากภาพยนต์ และสื่อต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นมา หากตัวแบบดังกล่าวมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ เหมือนตัวแบบ

4. องค์ประกอบทางสถานบันสังคม สถาบัน และสังคมต่าง ๆ เช่น โรงเรียน วัด โรงภาพยนต์ และองค์การต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดกับบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยที่บุคคลจะค่อย ๆ รับประสบการณ์ จากชีวิตประจำวัน และสะสมมากขึ้นจนเป็นความคิดเห็น และมีพฤติกรรมที่ดีต่อไป เช่น โรงเรียน อาจจะอบรมให้เด็กรู้จักเชื่อฟัง พ่อ แม่ เด็กก็จะรับข้อมูลและความคิดเห็นที่ดีต่อพ่อ แม่เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2537 : 602 - 604)

ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลเป็นการแสดงออกด้านเจตคติด้านใดด้านหนึ่ง ที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูก

ค้า การที่บุคคลสัมพันธ์กันและมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความคิดเห็นนี้จะเกิดขึ้นจากความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในการศึกษาได้มีผู้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 42) คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ดนัย เทียนพุฒ (2543 : 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้านั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 3) ได้กล่าวว่า บริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายบริการ

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ (2540 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

พรเทพ ปิยวัฒนเมธา (2536 : 58) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) ได้กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

นฤมล โชติเวช (2539 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service mind ว่าเป็นการ "ให้" กับลูกค้าจาก "ใจ" ลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งที่ออกมาจากสายตาของเรา

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

2. ความสำคัญของการบริการ ได้มีผู้ให้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 15) ดังนี้

2.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ ได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

2.3 การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 42 - 43) ได้สรุปคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้การบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง คุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

2. รู้งานรู้หน้าที่ คือมีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง

3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่ อดทน สนใจ คือเป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพการหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

4. มีอัธยาศัยไมตรี คือเป็นผู้ที่มีหูตาไวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราต้องสังเกตหรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้การบริการ ด้านบรรยากาศที่ดีมีความราบรื่น

6. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น

7. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีประสานงานเป็นเลิศ

8. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูลหรือช่วยจำแทนเรา

9. มีน้ำใจงดงาม

คุณลักษณะการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ใบหน้ายิ้มแย้ม
2. กิริยาแสดงความนอบน้อม
3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ

9. บุคลิกการแสดงออก อากัปกิริยา แต่งกาย สายตา สุภาพ
10. มารยาทการสื่อข้อความ งดงาม ทั้งกาย วาจา

ธวัช สุวุดิกุล (2537 : 68) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ให้บริการ ดังนี้

1. สุภาพอ่อนโยน
2. สมานฉันท์
3. สนทรีทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี
2. สุภาพ พูดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยึดระเบียบ และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีบคลิกภาพดี
10. สุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
12. อารมณ์ดี
13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา
15. เดารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น
18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
20. นิเทศงานได้
21. มีคุณธรรม

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดีดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntaries manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์การด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

พิสมัย ปโชติการ (2538 : 43 – 44) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติ ของพนักงานต้อนรับที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา

2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญ

4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้ใช้บริการ

5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

6. มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา

7. รักงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด

8. เป็นพนักงานขายที่ดี

นันทนา นันทวโรภาส (2539) ได้กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ 5 อย่าง ดังนี้

1. ยิ้มแย้ม
2. ยกย่อง
3. ยืดหยุ่น
4. ยอมแพ้
5. ยุติธรรม

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะแสร้งทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะแสร้งทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะแสร้งทำเป็นไม่สนใจ

8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 18) กล่าวว่า คุณสมบัติของพนักงานประจำเคาน์เตอร์ในยุคปัจจุบัน มีดังนี้

1. รูปร่างหน้าตาดี
2. แต่งกายดี
3. มารยาทดี
4. ความรู้ดี
5. ยิ้มเป็น

บริษัท สยามทีวี จำกัด (2539) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความสามารถ
   - มีความรอบรู้ เข้าใจ ในงานของตนอย่างแท้จริง
   - รอบรู้เรื่องราวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
   - มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์
2. การแต่งกาย
   - สะอาดสะอ้าน
   - ทรงผมเรียบร้อย
   - เหมาะสม
   - มือเล็บสะอาด
3. กิริยาท่าทาง
   - สุภาพ อ่อนน้อม
   - รักษาอารมณ์มั่นคง
   - กระตือรือร้น
   - ฉลาด มีไหวพริบ
   - ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
   - พูดจาฉะฉาน
4. วิธีติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า
   - ดำเนินการด้วยวิธีที่เหมาะสม
   - แสดงความเห็น
   - ให้คำอธิบายที่ชัดเจน
   - เต็มใจ จริงใจที่จะให้บริการ
   - สนใจ เต็มใจตอบ

- จำลูกค้าได้ดี
- ช่างสังเกต
- รู้จักลูกค้าแต่ละประเภท
- รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี

5. นิสัยใจคอ
   - มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
   - ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

สรุปได้ว่าลักษณะการให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา เพราะการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อ ย่อมเป็นผลดีโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า "ลักษณะการให้บริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ"

แนวคิดว่าด้วยงานบริการ

ลักษณะงานบริการมีดังต่อไปนี้

- งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
- งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้นงานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงาน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
- งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

จากแนวคิดข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า คน (Man) เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ ซึ่งคนเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการ การบริการเป็นกิจกรรม กระบวนกิจกรรม ที่จับต้องไม่ได้ และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจะต้องสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์

แนวคิดนี้เกิดขึ้นในระหว่างทศวรรษ 1920 และทศวรรษ 1930 ในประเทศสหรัฐอเมริกา สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในยุคนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักวิชาการและนักทฤษฎีของยุคนี้เกิดความคิดเห็นขัดแย้งกับหลักการของนักทฤษฎียุคคลาสสิค ซึ่งเน้นปรัชญาเกี่ยวกับการทำงานหนัก (Hard Work) ปัจเจกชนนิยม (Individualism) และการแสวงหาผลกำไรสูงสุด (Maximize Profit) มาเป็นการสนใจศึกษา ค้นคว้าในด้านของทัศนคติ คุณค่าและความรู้สึกของมนุษย์ โดยเฉพาะนักสังคมวิทยาที่ชื่อว่า เอลตัน เมโย ซึ่งได้รับสมญานามว่า บิดาของการจัดการแบบมนุษย์สัมพันธ์

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก พะยอม วงศ์สารศรี. 2531 : 39) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าที่ออร์ช่อร์น (Hawthorme Study) ซึ่งถือว่าผลการศึกษาชิ้นนี้เป็นผลงานเยี่ยมยอดที่บุกเบิกความเข้าใจพฤติ

กรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การมากขึ้นซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญของการศึกษาที่ ฮอร์ธอร์น ได้ดังนี้ (ธนชัย ยมจินดา. 2528 : 204)

1. องค์การจะต้องได้รับการมองว่าเป็นองค์การทางสังคม (Social Organization) มากกว่าที่จะเป็นเพียงระบบที่ประกอบด้วยความสัมพันธ์ของคนกับเครื่องจักร (Man - machine System) เท่านั้น ทั้งนี้เพราะองค์การประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ซึ่งต้องพึ่งพาและมีความสัมพันธ์ต่างกัน การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในส่วนหนึ่ง จะมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2. องค์การมีภาระกิจ 2 ด้านคือ

(1) ผลิตสินค้า และบริการ

(2) สร้างความพอใจให้เกิดในหมู่สมาชิกขององค์การ

ดังนั้นปัญหาขององค์การจึงสามารถจำแนกได้เป็นปัญหาใหญ่ 2 ด้าน คือปัญหาแรก เป็นปัญหาเกี่ยวกับความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งต้องเน้นความมีประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ สำหรับปัญหาที่สองเป็นปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดความพอใจในระดับที่จะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ และเกิดขวัญกำลังใจ ซึ่งปัญหาประการหลังนี้นำไปสู่เรื่องของประสิทธิภาพนั่นเอง

3. ในองค์การใด ๆ นั้นก็เหมือนกันระบบสังคมจะมีการแยกผู้นำหรือผู้ตามออกจากกัน โดยอาศัยพื้นฐานของกระบวนการประเมินค่าทางสังคมของมวลสมาชิกในองค์การ

4. พฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะไม่ถูกใจโดยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเท่านั้น แต่พฤติกรรมของมนุษย์แต่ละคนจะขึ้นอยู่กับค่านิยม ความเชื่อถือและอารมณ์ความรู้สึกที่อยู่ในตัวเองแต่ละคนด้วย

5. ระดับของผลผลิตไม่ได้กำหนดโดยฝ่ายบริหารเท่านั้น กลุ่มมีส่วนอย่างมากในการกำหนดปทัสถานทางสังคมเพื่อให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติตาม

6. ในองค์การใด ๆ นั้น จะมีทั้งองค์การที่เป็นทางการ ซึ่งมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนและงานและมีองค์การที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งบุคคลมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน องค์การที่ไม่เป็นทางการนี้จะเป็นตัวกำหนดค่านิยม ความเชื่อถือและปทัสถานทางสังคม ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

ทฤษฎีลำดับความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory) ทฤษฎีความต้องการ Alderfer หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎี ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness-Growth theory) Alderfer เป็นเจ้าของทฤษฎี ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจ ตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการและความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์

Alderfer ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงิน ค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจาการทำงาน ได้รับความยุติธรรมมีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคคลากรในองค์การมีความ

สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ หรือจากการพูดปากต่อปาก ลูกค้าจะเกิดความพอใจเมื่อเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ.สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจของลูกค้า ว่าลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมกัน แสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ธนาคารและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการของธนาคารได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ความหมายธนาคารพาณิชย์

พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 มาตรา 4 ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการธนาคารพาณิชย์ว่า "การธนาคารพาณิชย์" หมายความถึงการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้กู้ยืม (ข) ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อหรือขายเงินปริวรรตต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นอันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำด้วยหรือไม่ก็ตาม และพระราช

บัญญัติฉบับนี้ยังได้ให้คำจำกัดความ "ธนาคารพาณิชย์" ไว้ว่า หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมตลอดถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย

กล่าวโดยทั่ว ๆ ไป ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ก็คือ การรับฝากเงินจากองค์การ บริษัท ห้างร้านและประชาชน โดยผู้ฝากจะถอนเงินที่ฝากนั้นคืนได้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ หรือเมื่อเรียกร้อง และธนาคารได้นำเงินที่รับฝากไว้นั้นไปลงทุนหาผลประโยชน์ในรูปต่าง ๆ เช่นให้กู้ยืมและซื้อลด ลงทุนให้หลักทรัพย์รัฐบาล หุ้นหรือหุ้นกู้ของบริษัทต่าง ๆ การโอนเงินในประเทศประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในด้านต่างประเทศ เช่นการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต การเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงิน การโอนเงินต่างประเทศ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศเป็นอาทิ และบริการแก่ลูกค้าในด้านอื่น ๆ เช่นให้การค้ำประกันเพื่อลูกค้า ให้เช่าตู้นิรภัย เป็นต้น (ประยูร จินดาประดิษฐ์. 2514 : 1)

ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนในประเทศไทย วันที่เปิดดำเนินการ 2 เมษายน 2488 เดิมชื่อธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น " ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด" เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2511 ธนาคารได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้หยุดประกอบกิจการธนาคารเป็นการชั่วคราวได้ตั้งแต่วันที่ 10 พฤศจิกายน 2490 เนื่องจากประชาชนตื่น ตกใจ ถอนเงินฝาก เพราะมีการรัฐประหาร ต่อมาสำนักงานใหญ่ได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการใหม่ได้ เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2491 เดิมสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ย้ายมาอยู่ที่จังหวัดพระนคร เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2491 (ประยูร จินดาประดิษฐ์. 2514 : 31 - 32)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2535 ณ. เลขที่ 328/4 ถนนใหญ่ ม.1 ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 17 คน

สัญลักษณ์ของธนาคารปัจจุบัน เป็นรูปลายเส้นมองเห็นยอดปราสาท 3 ยอด ในพื้นวงกลมสีน้ำตาล ส่วนประกอบตอนล่างเป็นฐานเพื่อแสดงความมั่นคง และตอนบนเป็นลำแสงแสดงความรุ่งโรจน์ในความหมายแห่งการรวมพลังสร้างสรรค์สิ่งที่ดีอยู่แล้ว ให้ดียิ่งขึ้นทั้งพลังความคิดความรู้และความสามารถ อันเป็นเป้าหมายเดียวกันเพื่อก้าวไปสู่ความมั่นคง ด้วยคุณภาพบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ดังคำขวัญที่ว่า "ปึกแผ่นเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง" ธนาคารได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2536 ซึ่งจะเอื้ออำนวยประโยชน์ให้ธนาคารระดมทุนเพื่อการขยายกิจการได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นในชื่อว่า "ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)"

การที่องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคงนั้นจะต้องมีปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
2. ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking)
3. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

ดังนั้นการบรรลุถึงความเจริญก้าวหน้าด้วยแนวทาง 3 ทางนี้ได้ จึงต้องเพียรพยายามสร้างองค์กรให้เป็น "องค์กรเรียนรู้ หรือ "Learing Organiztion" เพื่อมุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้า จูงใจให้สมาชิกทุกคนมี

ความกระตือรือร้น ที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เป็นองค์กรที่ร่วมกันทำงานเป็นทีม แลกเปลี่ยนแนวคิดในการพัฒนาองค์กรเรียนรู้จะครอบคลุมตั้งแต่ปัจเจกบุคคลไปจนถึงองค์กร โดยมุ่งส่งเสริมและยกระดับการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้พื้นฐานของวินัย 5 ประการ ด้วยความร่วมมือและเชื่อมั่นศรัทธาจากทุกคนในองค์กร ซึ่งวินัย 5 ประการ มีดังนี้

1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
2. การเปิดกว้างของรูปแบบวิธีคิด และมุมมอง (Mental Models)
3. การเรียนรู้และสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking)

จุลสารปราสาทสังข์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). ปีที 26 ฉบับกรกฎาคม (2544 : 17)

การให้บริการในช่วงเวลา 10 ปี นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ได้ให้บริการด้านต่าง ๆ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร โดยยึดหลักสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการของธนาคารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความผูกพันให้เป็นลูกค้าที่ดีของธนาคารตลอดไป การให้บริการของธนาคาร มีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. บริการด้านฝากเงินเป็นธุรกิจที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์ เพราะเงินฝากเป็นแหล่งที่มาส่วนใหญ่ของเงินที่ธนาคารจะนำไปใช้ในการให้กู้ยืมหรือลงทุน และการดำเนินงานอื่น ๆ การที่ประชาชนฝากเงินกับธนาคาร นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ฝากเองในด้านความสะดวก ปลอดภัย และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนด้วยแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย เนื่องจากธนาคารรับฝากเงินหลาย ๆ รายรวมกันเป็นจำนวนมากแล้วได้อาศัยเงินส่วนหนึ่งที่ลูกค้านำมาฝากไว้นั้น นำไปให้กู้ยืมหรือลงทุนในธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม และธุรกิจอื่นที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้ฝากแต่ละรายไม่อาจจะกู้ยืมหรือลงทุนในธุรกิจเหล่านั้นโดยตรงได้

ในการรับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์และผู้ฝากเงินมีความสัมพันธ์กันในฐานะลูกหนี้และเจ้าหนี้ เงินที่รับฝากเป็นของธนาคาร ซึ่งจะนำไปใช้ในทางใดก็ได้ตามความเห็นของธนาคารเอง ผู้ฝากไม่มีสิทธิควบคุมการใช้เงินนั้น แต่ธนาคารพาณิชย์มีพันธะที่จะต้องจ่ายเงินคืนเมื่อผู้ฝากมีคำสั่งภายใต้เงื่อนไขที่ตกลงกัน ผลประโยชน์ที่ได้จากการให้เงินที่รับฝากไปให้กู้ยืมหรือลงทุนตกเป็นของธนาคารเอง และจะจ่ายเงินคืนให้ผู้ฝากเฉพาะเงินต้นหรือจ่ายดอกเบี้ยให้ด้วยในอัตราที่ตกลงกัน

เงินฝากตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยออกตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1.1 เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม เป็นเงินฝากที่ผู้ฝากจะถอนคืนเมื่อใดก็ได้ประกอบด้วยเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งเป็นเงินฝากที่ใช้เช็คในการถอน เงินฝากเผื่อเรียก

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ เป็นเงินฝากเพื่อการออมทรัพย์จ่ายคืนเมื่อทวงถามซึ่งใช้สมุดคู่ฝากสำหรับบันทึกรายการฝากและถอนเงินและไม่ใช้ในการถอน

1.3 เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา เป็นเงินฝากที่ผู้ฝากตกลงว่าจะฝากไว้เป็นกำหนดเวลาแน่นอน และจะถอนก่อนกำครบกำหนดที่ตกลงฝากไว้ไม่ได้ แต่ในทางปฏิบัติธนาคารมักจะยินยอมให้ถอนก่อนครบกำหนดได้เพื่อจูงใจลูกค้า

ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้สำหรับเงินฝากแต่ละประเภท ในอัตราไม่เกิดกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2522 มาตรา 11 ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินสดสำรองตามกฎหมาย เป็นอัตราส่วนกับเงินฝาก โดยมีวัตถุประสงค์ให้ธนาคารกันเงินไว้จำนวนหนึ่งเผื่อการถอนเงินของลูกค้า อัตราส่วนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประเทศไทยกำหนดจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 และไม่เกิดร้อยละ 50 ของเงินฝาก ทั้งนี้อาจกำหนดให้ถือเอาหลักทรัพย์รัฐบาลไทยเป็นส่วนหนึ่งของเงินสดสำรองที่พึงดำรงไว้

2. บริการด้านถอนเงินการปฏิบัติงานด้านถอนเงิน เป็นบริการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อที่เคาเตอร์สาขา โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น (สมทรง จำปาเฟื่อง. 2544 : 1 - 3, 12 - 14)

1. ถอน บัญชีเงินฝาก และเงินกู้
2. เช็คธนาคาร
3. บริการอื่น ๆ เช่น EFT , เช็คเรียกเก็บ ฯลฯ

พนักงานธนาคารที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงินหน้าเคานเตอร์ของแต่ละธนาคาร นิยมเรียกกันว่า พนักงานการเงิน หรือบางธนาคารอาจเรียกชื่อทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Counter บ้าง ที่อเมริกาก็นิยมเรียกชื่อว่า “พนักงาน Teller”

พนักงานการเงินอาจถูกกำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติมากมายแตกต่างกันไปตามธุรกิจ และวิธีจัดการงานภายในของธนาคาร แต่จะขอสรุปหน้าที่หลัก ๆ ของพนักงานการเงินไว้ดังนี้ (เจริญ เจษฎาวัลย์.2533 : 31 – 33)

1. การรับเงิน
   - การรับเงินสด เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้า
   - การรับเช็ค ตราสารการเงินที่นำเข้าบัญชีของลูกค้า
   - การรับชำระหนี้ รับชำระค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์
2. การจ่ายเงิน
   - การจ่ายเงินสดตามเช็คลูกค้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
   - การจ่ายเงินสดตามใบถอนเงินของลูกค้าบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์/เงินฝากประจำและเงินฝากพิเศษลักษณะอื่น
   - การจ่ายเงินสดตามตราสารการเงินของธนาคารฯ เช่น แคชเชียร์ เช็ค/ดร๊าฟ และเช็คลักษณะพิเศษอื่น ๆ หรือเอกสารการจ่ายเงินลักษณะอื่น
3. การเบิกเงินและรักษาตัวเงินสดในมือ
   - การเบิกเงินสดจากแคชเชียร์มาสำรองจ่ายให้ลูกค้า
   - การดูแลรักษาตัวเงินสดในมือที่เก็บไว้ระหว่างวัน
   - การจัดส่งมอบเงินสดให้แคชเชียร์เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานประจำวัน
4. การจดบันทึกทะเบียนการรับ-จ่ายเงิน
   - การจดบันทึกทะเบียนหมายเลขที่ใช้สำหรับเรียนลูกค้า (บางธนาคารอาจใช้ตั๋วเป็นกระดาษที่มี Sequence Number)
   - การจดบันทึกทะเบียนการรับฝาก (Pay – in Book)
   - การจดบันทึกทะเบียนการจ่ายเงิน (Pay – out Book)
   - การจดบันทึกรายการใน Work Sheet อื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

5. การตรวจนับเงิน และการตรวจสอบเอกสาร ตราสารการฝากเงิน

- การตรวจนับเงินสดที่ลูกค้าฝากเข้า หรือที่จะจ่ายออกไปให้แก่ลูกค้า

- การตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ของเช็ค หรือตราสารการเงินที่ลูกค้านำฝากเข้าบัญชี หรือที่มายื่นของถอนเงิน

- การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของสลิป เอกสารของธนาคารที่ลูกค้ายื่นนำฝาก หรือที่มายื่นถอนเงินสด

6. การพิสูจน์ความถูกต้องของยอดเงินสดคงเหลือในมือ

การตรวจนับยอดเงินสดในมือกับสมุดทะเบียนจดรายการชั้นต้นว่ามียอดถูกต้องตรงกันก่อนจะส่งมอบเงินให้แก่แคชเชียร์ และส่งมอบทะเบียนบันทึกรายการจดรายการชั้นต้นให้แก่ผู้อื่นต่อไป เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานประจำวัน

7. การดูแลรักษาเอกสารหลักฐานการรับฝากเงิน

สมุดคู่ฝาก หรือใบรับฝาก หรือใบฝากเงิน ที่ลูกค้านำมาฝากกับธนาคารและยังไม่มารับหรือรายที่ลืมทิ้งไว้เป็นหน้าที่ของพนักงานการเงิน จะต้องดูแลรักษาให้ปลอดภัยและติดต่อลูกค้าให้มารับคืนต่อไป

8. การจัดธนบัตร

การตรวจซ่อมธนบัตรที่ชำรุด หรือการจัดแยกธนบัตรชำรุด หรือการจัดแยกประเภทธนบัตรไว้ให้เป็นหมวดหมู่ ให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานระหว่างกัน

9. การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

ทำการประสานงานในเรื่องเกี่ยวกับการรับ – จ่ายเงินให้ลูกค้า เช่นการประสานงานกับหน่วยบัญชีเงินฝากลูกค้า หรือประสานงานกับหน่วยบริการเงินโอน หรือหน่วยการเงินอื่น

10. การต้อนรับลูกค้าและการให้คำแนะนำเมื่อลูกค้าสอบถาม จะเห็นได้ว่า พนักงานผู้ทำหน้าที่จะถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานอยู่ประจำหน้าเคาน์เตอร์ คอยให้บริการต้อนรับลูกค้า และคอยให้รับบริการฝากการถอนเงิน ตามเช็คหรือตามเอกสาร ตราสารการเงิน ที่ลูกค้านำมาฝากหรือนำมาถอนเงินกับธนาคาร

ฉะนั้น ภาระกิจอันยิ่งใหญ่และสำคัญที่สุดของพนักงานที่ธนาคารได้จัดให้ไว้ต้อนรับลูกค้า และคอยให้บริการเรื่องการฝาก - การถอนเงิน ณ เคาเตอร์ ก็คือจะต้องเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกราย ด้วยการให้บริการ

2. บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง มีบริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้สินเชื่อเพื่อการเกษตร เงินกู้ทั่วไป เงินกู้เพื่อการเคหะ และเงินกู้ประจำ (พูนศรี ไชยเจริญ. 2543 : 1) ได้กล่าวว่าสิ่งสำคัญของการรวบรวมข้อมูลสินเชื่อ เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการวิเคราะห์สินเชื่อ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งในการพิจารณาสินเชื่อนี้ จะต้องทำด้วยความรอบครอบ ต้องดูถึงปัญหา ความต้องการของลูกค้า ความสามารถ ความเหมาะสมในการใช้เงิน ฐานะการเงิน และทุนของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงภาวะการค้า และเศรษฐกิจทั่วไป รวมทั้งช่วงจังหวะการลงทุนเหมาะสมหรือไม่ เจ้าหน้าที่ สินเชื่อต้องระลึกเสมอว่า วัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อกับลูกค้าก็เพื่อทำให้กิจการค้าของลูกค้าเจริญขึ้น สามารถส่งผลตอบแทนมาชำระดอกเบี้ยและคืนต้นเงินให้ธนาคารได้โดยไม่กระทบกระเทือนต่อกิจการของลูกค้า

3. บริการอื่นอันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำ ดังนี้ (อรุณ ปรีมนวงค์. 2543 : 2 - 5)

3.1 การโอนเงิน เป็นบริการของธนาคารพาณิชย์ที่อำนวยความสะดวก ให้แก่ ลูกค้า ที่จะส่งเงินจากท้องที่แห่งหนึ่งไปให้ผู้รับยังท้องที่อีกแห่งหนึ่ง ที่มีสาขาหรือสำนักงานของธนาคารเดียวกันตั้งอยู่ ถ้า

หากไม่มีสาขาตั้งอยู่ก็โอนผ่านธนาคารอื่น การโอนเงินไปต่างประเทศก็จะต้องมีธนาคารเดียวกันตั้งอยู่ ถ้าหากไม่มีสาขาตั้งอยู่ก็โอนผ่านธนาคารอื่น การโอนเงินไปต่างประเทศก็จะต้องมีธนาคารที่ติดต่อกัน (Correspondent Bank) ตั้งอยู่ การโอนเงินอาจกระทำได้โดยการขายดร๊าฟท์ให้ลูกค้าและลูกค้าส่งดร๊าฟท์ให้ลูกค้าและลูกค้าส่งดร๊าฟท์ไปให้ผู้รับทางไปรษณีย์หรือทางอื่น แล้วผู้รับนำดร๊าฟท์ไปขึ้นเงินจากธนาคาร ณ สำนักงานที่ระบุไว้ในดร๊าฟท์ หรือจะขอให้ธนาคารโอนเงินไปให้ผู้รับทางโทรเลขหรือโทรศัพท์แต่การโอนทางโทรเลขหรือโทรศัพท์จะทำให้ผู้รับได้รับเงินเร็วกว่า

3.2 การเรียกเก็บเงินตามตราสารเพื่อลูกค้า เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าอย่างหนึ่ง กล่าวคือเมื่อลูกค้าได้รับตั๋วเงินเช่นเช็ค ดร๊าฟท์ ตั๋วแลกเงิน หรือตั๋วเงินอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน แทนที่จะต้องนำตั๋วเงินนั้นไปเรียกเก็บเงินจากผู้จ่ายเงินโดยตรงก็สามารถมอบให้ธนาคารเรียกเก็บเงินให้ บริการนี้จะให้แก่ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารเท่านั้น เมื่อเรียกเก็บเงินได้แล้ว ก็จะนำเงินไปเข้าบัญชีเงินฝากของผู้รับให้ บริการเรียกเก็บเงินอาจจะเป็นภายในท้องที่เดียวกันภายในประเทศหรือระหว่างประเทศก็ได้ ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการนี้ในอัตราพอสมควร

3.3 การรับรองและการค้ำประกัน ได้แก่การที่ธนาคารยอมผูกพันตนเข้ารับรองหรือค้ำประกันการจ่ายเงินตามตั๋วเงินที่ลูกค้าเป็นผู้จ่ายเงินหรือการปฏิบัติตามสัญญาที่ลูกค้าจะต้องกระทำให้แก่คู่กรณี หากลูกค้าไม่จ่ายเงินหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญา ธนาคารก็จะต้องจ่ายเงินหรือชดใช้ค่าเสียหายแทน ในการนี้ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าเป็นการตอบแทนและก่อนที่จะรับรองตั๋วเงินหรือออกหนังสือค้ำประกันให้ธนาคารก็ต้องพิจารณาฐานะการเงินของลูกค้า และเรียกหลักประกัน ทำนองเดียวกับการให้กู้ยืม

3.4 ธุรกิจอื่น ธนาคารพาณิชย์ให้บริการอย่างอื่นนอกจากที่กล่าวมาแล้ว เพื่อประโยชน์ของลูกค้า เช่น การรับฝากของมีค่าโดยการให้เช่าตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าประปา ค่าโทรศัพท์ และค่าภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้แก่ส่วนราชการหรือองค์การต่าง ๆ เช็คของขวัญ บัตรสินเชื่อ (Credit Card) เป็นต้น บริการเหล่านี้ช่วยเสริมให้การบริการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ธนาคารพาณิชย์ที่มีบริการค่อนข้างครบถ้วนก็จะได้เปรียบ เพราะโดยปกติลูกค้าที่มาฝากหรือขอกู้เงินจากธนาคารมักที่จะใช้บริการอื่น ๆ ของธนาคารควบคู่ไปด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาวี ธีระชาญณรงค์ (พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2536 : 20 ; นาวี ธีระชาญณรงค์. ม.ป.ป.) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

สันติ วิริยะรังสฤษฏ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534 : 185 - 192) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี และธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM

ค 15394 ร.3

2. การให้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมา คือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ ธนาคารกรุงเทพฯ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย (2542 : 2) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสี่แยกวังหิน พบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน และสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารและพนักงานธนาคารบริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการถอนเงินด้วยเครื่อง ATM

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ให้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างจะพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการโดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจ ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับอนปริญญาหรือเทียบเท่า จะมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

อรรถกฤต อังคะพินทุ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการขยายบทบาทของธนาคารออมสิน ต่อการพัฒนาสินเชื่อที่อยู่อาศัย พบว่าธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำและสามารถให้กู้ได้ในระยะยาว โดยสามารถกระจายการให้กู้ได้ทั่วถึง เนื่องจากภาครัฐระบุให้ธนาคารสามารถระดมฝากระยะยาวจากเงินฝากสลากออมสินและเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ที่มีต้นทุนเงินฝากที่ต่ำ และการที่ธนาคารมีเครือข่ายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ อีกทั้งธนาคารมีสภาพคล่องทางการเงินที่สูง อันแสดงให้เห็นว่า ธนาคารยังสามารถให้การสนับสนุนการให้กู้ได้อีก นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ในการให้เข้าร่วมโครงการ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ธีระศักดิ์ กลิ่นดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการบริการาของธนาคารอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรอิสระปรากฏว่า ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง – ชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการให้บริการ 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการต่ำกว่า 3 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มี

อาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารที่สำคัญ คือ ที่จอดรถของลูกค้ามีน้อย ที่พักลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรอบรู้ในการตอบคำถาม ขั้นตอนในการบริการมีมากเกินไป และบริการลูกค้าขณะรอรับบริการอบรมพนักงานให้มีความรู้ในทุกบริการของธนาคาร ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง และควรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ประภาศรี อมรสิน ชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (ม.ป.ป.) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่าเหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารเอง ซึ่งอาจใกล้บ้านหรือที่ทำงานก็ได้ รองลงมาตามลำดับ คือ ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคง ปลอดภัยของธนาคาร และความประทับใจในการบริการจากพนักงานธนาคาร และในส่วนของข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการธนาคาร 200 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอแนะความเห็นและปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้ อันดับ 1 ให้ปรับปรุงด้านกิริยามารยาทของพนักงานบริการ 70 คำตอบ อันดับ 3 ให้ปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้เกิดความสะดวก 27 คำตอบ อันดับ 4 ให้ปรับปรุงด้านให้มีบริการหลายประเภทให้ครบถ้วน 26 คำตอบ อันดับ 5 ให้ปรับปรุงเรื่องความมั่นคงปลอดภัย 14 คำตอบ อันดับ 6 ให้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงโดยเฉพาะบริการใหม่ ๆ ให้มีสวัสดิการมากยิ่งขึ้น เช่น น้ำดื่มมีเพลงฟัง ฯลฯ 11 คำตอบ

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานให้บริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในรับดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของพนักงานมีสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผูกพัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการก็เป็นไปในเชิงสัมพันธ์กัน

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ (2532 : 51 – 63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ร้อยละ 84.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจบริการ ในขณะที่มีผู้พอใจในบริการเพียงร้อยละ 0.9 ความไม่พอใจส่วนใหญ่เกิดจากการคอยตรวจนาน ระบบบริการไม่เป็นระเบียบที่ดีพอ สถานที่รักษาพยาบาลไม่สะอาด แพทย์และพยาบาลไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการและยังมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่พิเศษเฉพาะผู้มีฐานะดี หรือมีฐานะทางสังคมชั้นสูง

สุทธิ ปั้นมา (2535. บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจรวมทุกด้านของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสิทธุ์ อยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจาการบริการ

3. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปจากการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของหน่วยงานด้านต่าง ๆ นั้นเป็นผลมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การ และการจัดการในองค์การ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่องค์การจัดไว้บริการลูกค้าและผู้มาใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มาใช้บริการยอดรวมจำนวน 3,452 คน (เอกสารประกอบงบทดลอง ธันวาคม 2544)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยกำหนดโควต้า (Quota Sampling) ต่อจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง ทาโร่ ยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. n.d.) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 359 คน ได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทบัญชีเงินฝากของลูกค้า	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เงินฝากออมทรัพย์	2,053	213
เงินฝากประจำ	1,295	135
เงินฝากกระแสรายวัน	104	11
รวม	3,452	359

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 6 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการสินเชื่อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรวมถึงปัญหาอุปสรรคและปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการทั้ง 6 ด้าน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดทฤษฎี และ ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สอบถามลูกค้าเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของธนาคารกรุงศีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เพื่อเป็นแนวทางในนำไปสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และการสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

4. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 – 3 ไปสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ครอบคลุม

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แนะนำ และปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ

6.1 นายสมฤทธิ์ ศรีทองดี

6.2 นายมานพ ศรีกาญจนา

6.3 นางสาวชนากานต์ ป้องกัน

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try - Out)

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับประชากรที่มีไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย

9. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9438

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ขอความอนุเคราะห์พนักงานของธนาคารเป็นผู้แจกแบบสอบถาม คือ ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ในช่วงเวลา 08.30 น. ถึง 15.30 น.

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
   - 2.1 เพศ
   - 2.2 อายุ
   - 2.3 สถานภาพสมรส
   - 2.4 ระดับการศึกษา
   - 2.5 อาชีพ
   - 2.6 รายได้
3. จำแนกข้อมูลของแบบสอบถามตามตัวแปร ทั้ง 6 ด้าน และตรวจให้คะแนนความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการแต่ละข้อของคำถามตามน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านรวม 6 ด้าน ได้แก่
   - 3.1 สถานที่
   - 3.2 บริการด้านพนักงาน
   - 3.3 บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
   - 3.4 บริการด้านฝากเงิน
   - 3.5 บริการด้านถอนเงิน
   - 3.6 บริการด้านสินเชื่อ
4. นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างโปรแกรม เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences/Personal Computer)
5. วิเคราะห์สถานภาพของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ

6. วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best. 1978 : 174) ดังนี้

1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

7. เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติค่าที (t - test)

8. เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยใช้สถิติค่าเอฟ (F - test)

9. เปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (New man - Keuls)

10. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด แจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละของแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แก่ ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการ ทั้ง 6 ด้าน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แก่ ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการ ทั้ง 6 ด้าน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้สูตร (สำอางค์ งามวิชา. 2541 : 72 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 t}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s^2 i$ แทน คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

$s^2 t$ แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติค่า t (t - test) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 173)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_{2-1}) + S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}\left\{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right\}}}$$

$df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา

$\overline{X_1}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1

$\overline{X_2}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 2

n_1 แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S^2_1 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

S^2_2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

df แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนร่วม

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 113)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (New man – Keuls)

4. สถิติสำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด แจกแจงความถี่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	=	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
ss	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการด้านสินเชื่อ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และ ด้านบริการด้านสินเชื่อ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	202	56.30
1.2 หญิง	157	43.70
รวม	359	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	26	7.30
2.2 21 - 40 ปี	243	67.70
2.3 41 ปี ขึ้นไป	91	25.00
รวม	359	100.00
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	110	30.60
3.2 สมรส	231	64.30
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	18	5.10
รวม	359	100.00
4 . ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	136	37.90
4.2 ปริญญาตรี	202	56.30
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.80
รวม	359	100.00
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกร	82	22.80
5.2 รับจ้าง	165	46.00
5.3 ประกอบธุรกิจ	68	18.90
5.4 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	12.30
รวม	359	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้/ เดือน		
6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	83	23.10
6.2 10,001 - 20,000 บาท	234	65.20
6.3 20,001 บาทขึ้นไป	42	11.70
รวม	359	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่าลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นชายจำนวน 202 คน (56.30 %) เป็นหญิง จำนวน 157 คน (43.70 %) มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี จำนวน 26 คน (7.30 %) อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 243 คน (67.70 %) อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน (25.00 %) มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 110 คน (30.60 %) สมรส จำนวน 231 คน (64.30 %) หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 18 คน (5.10 %) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 136 คน (37.90 %) ปริญญาตรี จำนวน 202 คน (56.30 %) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน (5.80 %) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 82 คน (22.80 %) รับจ้าง จำนวน 165 คน (46.00 %) ประกอบธุรกิจ จำนวน 68 คน (18.30 %) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน (12.30 %) และมีรายได้/เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 83 คส (23.10 %) 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 234 คน (65.20 %) 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน (11.70 %)

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการด้านสินเชื่อ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ดังแสดงในตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่	3.49	0.36	ปานกลาง
ด้านพนักงาน	3.45	0.39	ปานกลาง
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.42	0.45	ปานกลาง
ด้านบริการฝากเงิน	3.41	0.41	ปานกลาง
ด้านบริการถอนเงิน	3.40	0.40	ปานกลาง
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	3.36	0.44	ปานกลาง
รวม	3.42	0.34	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ด้านสถานที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.42	0.67	ปานกลาง
2. บริเวณธนาคารมีความสะอาด	3.62	0.69	มาก
3. ลูกค้าได้รับความสะดวกขณะนั่งพักรอบริการ	3.36	0.62	ปานกลาง
4. การจัดในสถานที่ทำงานเหมาะสม	3.58	0.77	มาก
5. ลูกค้าได้รับความสะดวกในบริการด้านสถานที่จอดรถ	3.42	0.69	ปานกลาง
6. ลูกค้าได้รับความปลอดภัยในการมาใช้บริการ	3.51	0.69	มาก
รวม	3.49	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริเวณธนาคารมีความสะอาด การจัดในสถานที่ทำงานเหมาะสม และลูกค้าได้รับความปลอดภัยในการมาใช้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ

ด้านพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ให้การต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส	3.50	0.62	ปานกลาง
2. แต่งกายเหมาะสม	3.40	0.69	ปานกลาง
3. สุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ	3.62	0.73	มาก
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.52	0.83	มาก
5. การให้บริการบุคคลทุกระดับเท่าเทียมกัน	3.30	0.70	ปานกลาง
6. สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกครั้งเมื่อมีการร้องขอ	3.27	0.83	ปานกลาง
7. มีการออกเยี่ยมลูกค้าโดยสม่ำเสมอ	3.44	0.83	ปานกลาง
8. ได้รับบริการที่ดีจากพนักงานต้อนรับ	3.58	0.83	มาก
รวม	3.45	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และได้รับบริการที่ดีจากพนักงานต้อนรับ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความทันสมัยของข้อมูล	3.40	0.75	ปานกลาง
2. สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยได้	3.64	0.75	มาก
3. มีการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงวันหยุดและเทศกาล	3.40	0.63	ปานกลาง
4. มีบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร	3.30	0.77	ปานกลาง
5. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคาร	3.38	0.80	ปานกลาง
รวม	3.42	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยได้ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน โดยรวมและรายข้อ

ด้านบริการฝากเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ได้รับความสะดวกจากเคาเตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนในใบฝากเงิน	3.52	0.68	มาก
2. มีความรวดเร็วในการฝากเงิน	3.36	0.68	ปานกลาง
3. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการฝากเงิน	3.29	0.74	ปานกลาง
4. มีความถูกต้องในการรับจ่ายเงิน	3.33	0.63	ปานกลาง
5. มีการตัดโอนระหว่างบัญชีเงินฝากธรรมดาไปสะสมในบัญชีเงินฝากที่มีเงื่อนไข	3.56	0.81	มาก
6. การฝากต่อเนื่องเป็นรายเดือนบริถอนเงิน	3.43	0.66	ปานกลาง
รวม	3.41	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับความสะดวกจากเคาเตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนในใบฝากเงิน และมีการตัดโอนระหว่างบัญชีเงินฝากธรรมดาไปสะสมในบัญชีเงินฝากที่มีเงื่อนไข ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน โดยรวมและรายข้อ

ด้านบริการถอนเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ได้รับความสะดวกจากเคาเตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบถอนเงิน	3.43	0.68	ปานกลาง
2. มีความรวดเร็วในการถอนเงิน	3.40	0.63	ปานกลาง
3. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการฝากเงิน	3.33	0.70	ปานกลาง
4. มีความถูกต้องในการรับ – จ่ายเงิน	3.39	0.68	ปานกลาง
4. มีการตัดโอนระหว่างบัญชีไปชำระค่าบริการอื่น ๆ (ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ชำระหนี้ค่าบัตรเครดิต)	3.47	0.75	ปานกลาง
รวม	3.40	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงินโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายข้อ

ด้านบริการด้านสินเชื่อ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. บริการแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งในและนอกสถานที่	3.52	0.75	มาก
2. ให้ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการสินเชื่อ	3.37	0.73	ปานกลาง
3. เสนออัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสมลูกค้าพอใจ	3.15	0.76	ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติรวดเร็ว	3.43	0.67	ปานกลาง
5. ติดตามผล ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและแก้ปัญหา	3.31	0.74	ปานกลาง
6. ให้โอกาสแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคในบริการด้านสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพ	3.39	0.70	ปานกลาง
รวม	3.36	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านการบริด้านสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการด้านสินเชื่อ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ดังแสดงในตาราง 10 - 40

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	เพศชาย (n = 202)		เพศหญิง (n = 157)		t
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านสถานที่	3.46	0.39	3.57	0.29	-1.24
ด้านพนักงาน	3.44	0.40	3.46	0.37	-0.38
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.38	0.45	3.48	0.43	-2.10*
ด้านบริการฝากเงิน	3.40	0.40	3.42	0.41	-0.49
ด้านบริการถอนเงิน	3.42	0.38	3.37	0.41	1.23
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	3.34	0.43	3.38	0.45	-0.89
รวม	3.41	0.35	3.43	0.32	-0.79

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงเห็นด้วยต่อการบริการของธนาคารมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.36	0.12	0.93
	ภายในกลุ่ม	356	45.85	0.12	
	รวม	358	46.21		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.98	0.32	2.17
	ภายในกลุ่ม	356	53.90	0.15	
	รวม	358	54.89		
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.88	1.29	6.70**
	ภายในกลุ่ม	356	68.58	0.19	
	รวม	358	72.47		
ด้านบริการฝากเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.10	0.67	4.09**
	ภายในกลุ่ม	356	58.20	0.16	
	รวม	358	60.21		
ด้านบริการถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.96	0.68	4.18**
	ภายในกลุ่ม	356	55.66	0.15	
	รวม	358	57.63		
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.02	0.34	1.78
	ภายในกลุ่ม	356	68.39	0.19	
	รวม	358	69.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	0.41	3.65**
	ภายในกลุ่ม	356	40.13	0.11	
	รวม	358	41.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	21 - 40 ปี 3.35	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี 3.52	41 ปี ขึ้นไป 3.55
21 - 40 ปี	3.35	-	0.17	0.20**
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี	3.52	-	-	0.13
41 ปีขึ้นไป	3.55	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	21 - 40 ปี 3.36	41 ปี ขึ้นไป 3.51	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี 3.52
21 - 40 ปี	3.36	-	0.15**	0.16
41 ปี ขึ้นไป	3.51	-	-	1.01
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี	3.52	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน สูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	21 - 40 ปี 3.37	41 ปี ขึ้นไป 3.40	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี 3.62
21 - 40 ปี	3.37	-	0.03	0.25**
41 ปี ขึ้นไป	3.40	-	-	0.22**
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี	3.62	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมจำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	21 - 40 ปี 3.38	41 ปี ขึ้นไป 3.49	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี 3.53
21 - 40 ปี	3.38	-	0.11**	0.15
41 ปี ขึ้นไป	3.49	-	-	0.04
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี	3.53	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	0.59	4.67**
	ภายในกลุ่ม	356	45.03	0.12	
	รวม	358	46.21		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.56	1.78	12.37**
	ภายในกลุ่ม	356	51.32	0.14	
	รวม	358	54.89		
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.63	3.18*
	ภายในกลุ่ม	356	71.19	0.20	
	รวม	358	72.47		
ด้านบริการฝากเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.61
	ภายในกลุ่ม	356	60.00	0.16	
	รวม	358	60.21		
ด้านบริการถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	0.19
	ภายในกลุ่ม	356	57.57	0.16	
	รวม	358	57.63		
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.26	0.63	3.31*
	ภายในกลุ่ม	356	68.15	0.19	
	รวม	358	69.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.58	0.29	2.53*
	ภายในกลุ่ม	356	40.78	0.11	
	รวม	358	41.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	หม้าย /หย่าร้าง 3.30	โสด 3.43	สมรส 3.52
หม้าย/หย่าร้าง	3.30	-	0.13	0.22**
โสด	3.43	-	-	0.09**
สมรส	3.52	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	หม้าย /หย่าร้าง 3.11	โสด 3.38	สมรส 3.51
หม้าย/หย่าร้าง	3.11	-	0.27**	0.40**
โสด	3.38	-	-	0.13**
สมรส	3.51	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง และ โสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	โสด 3.33	หม้าย /หย่าร้าง 3.44	สมรส 3.46
โสด	3.33	-	0.11	0.13*
หม้าย / หย่าร้าง	3.44	-	-	0.02
สมรส	3.46	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	โสด 3.27	หม้าย /หย่าร้าง 3.33	สมรส 3.40
โสด	3.27	-	0.06	0.13*
หม้าย/หย่าร้าง	3.33	-	-	0.07
สมรส	3.40	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	หม้าย /หย่าร้าง 3.34	โสด 3.37	สมรส 3.45
หม้าย / หย่าร้าง	3.34	-	0.03	0.11*
โสด	3.37	-	-	0.08
สมรส	3.45	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.19	0.59	4.73**
	ภายในกลุ่ม	356	45.01	0.12	
	รวม	358	46.21		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.36	1.68	11.62**
	ภายในกลุ่ม	356	51.52	0.14	
	รวม	358	54.89		
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.44	0.72	3.63*
	ภายในกลุ่ม	356	71.02	0.19	
	รวม	358	72.47		
ด้านบริการฝากเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.61	0.80	4.91**
	ภายในกลุ่ม	356	58.59	0.16	
	รวม	358	60.21		
ด้านบริการถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.95	0.97	6.23**
	ภายในกลุ่ม	356	55.68	0.15	
	รวม	358	57.63		
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.73	0.86	4.56**
	ภายในกลุ่ม	356	67.69	0.19	
	รวม	358	69.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.60	0.80	7.18**
	ภายในกลุ่ม	356	39.76	0.11	
	รวม	358	41.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.43	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.54	สูงกว่าปริญญาตรี 3.57
ปริญญาตรี	3.43	-	0.11**	0.14
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.54	-	-	0.03
สูงกว่าปริญญาตรี	3.57	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 24 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.41	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.44	สูงกว่าปริญญาตรี 3.83
ปริญญาตรี	3.41	-	0.03	0.42**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.44	-	-	0.39**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.83	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 25 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.37	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.45	สูงกว่าปริญญาตรี 3.62
ปริญญาตรี	3.37	-	0.08	0.23*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.45	-	-	0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.39	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.40	สูงกว่าปริญญาตรี 3.68
ปริญญาตรี	3.39	-	0.01	0.29**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.40	-	-	0.28**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน สูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.34	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.44	สูงกว่าปริญญาตรี 3.62
ปริญญาตรี	3.34	-	0.10**	0.28**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.44	-	-	0.14
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน สูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 28 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.31	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.39	สูงกว่าปริญญาตรี 3.59
ปริญญาตรี	3.31	-	0.08	0.28**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.39	-	-	0.20
สูงกว่าปริญญาตรี	3.59	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ สูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี 3.38	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.44	สูงกว่าปริญญาตรี 3.65
ปริญญาตรี	3.38	-	0.06	0.27**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.44	-	-	0.21**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.65	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	0.33	0.11	0.85
	ภายในกลุ่ม	355	45.88	0.12	
	รวม	358	46.21		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.78	0.59	3.98**
	ภายในกลุ่ม	355	53.10	0.14	
	รวม	358	54.59		
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.83	0.27	1.37
	ภายในกลุ่ม	355	71.64	0.20	
	รวม	358	72.47		
ด้านบริการฝากเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.21	0.73	4.52**
	ภายในกลุ่ม	355	57.99	0.16	
	รวม	358	60.21		
ด้านบริการถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.95	0.31	1.98
	ภายในกลุ่ม	355	56.68	0.15	
	รวม	358	57.63		
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.10	0.52
	ภายในกลุ่ม	355	69.12	0.19	
	รวม	358	69.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.78	0.26	2.29*
	ภายในกลุ่ม	355	40.58	0.11	
	รวม	358	41.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงาน และด้านบริการฝากเงินแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกร	รับจ้าง	ประกอบธุรกิจ	รับราชาร / พนักงานรัฐวิสากิจ
		3.39	3.41	3.52	3.59
เกษตรกร	3.39	-	0.02	0.13**	0.20**
รับจ้าง	3.41	-	-	0.11	0.18**
ประกอบธุรกิจ	3.52	-	-	-	0.07
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.59	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร และรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีประกอบธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกร	รับจ้าง	ประกอบธุรกิจ	รับราชาร / พนักงานรัฐวิสากิจ
		3.36	3.37	3.44	3.60
เกษตรกร	3.36	-	0.01	0.08	0.24**
รับจ้าง	3.37	-	-	0.07	0.23**
ประกอบธุรกิจ	3.44	-	-	-	0.16**
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.60	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน สูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างและประกอบธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 33 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกร 3.39	รับจ้าง 3.39	ประกอบธุรกิจ 3.44	รับราชาร / พนักงานรัฐวิสากิจ 3.53
เกษตรกร	3.39	-	0.00	0.05	0.14*
รับจ้าง	3.39	-	-	0.05	0.09
ประกอบธุรกิจ	3.44	-	-	-	0.07
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.53	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จำแนกตามรายได้/เดือน โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.34	0.11	0.89
	ภายในกลุ่ม	356	45.87	0.12	
	รวม	358	46.21		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.35	1.45	10.20**
	ภายในกลุ่ม	356	50.53	0.14	
	รวม	358	54.89		
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.02	0.67	3.39**
	ภายในกลุ่ม	356	70.45	0.19	
	รวม	358	72.47		
ด้านบริการฝากเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.43	0.81	4.98**
	ภายในกลุ่ม	356	57.78	0.16	
	รวม	358	60.21		
ด้านบริการถอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	0.41	2.59*
	ภายในกลุ่ม	356	56.40	0.15	
	รวม	358	57.63		
ด้านบริการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.55	0.85	4.51**
	ภายในกลุ่ม	356	66.87	0.18	
	รวม	358	69.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.41	0.47	4.18**
	ภายในกลุ่ม	356	39.95	0.11	
	รวม	358	41.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท 3.33	10,001 – 20,000 บาท 3.44	20,001 บาท ขึ้นไป 3.73
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.33	-	0.11**	0.40**
10,001 - 20,000 บาท	3.44	-	-	0.29**
20,001 บาท ขึ้นไป	3.73	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงาน สูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ /เดือน10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 36 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท 3.33	10,001 – 20,000 บาท 3.42	20,001 บาท ขึ้นไป 3.60
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.33	-	0.09	0.27**
10,001 - 20,000 บาท	3.42	-	-	0.18
20,001 บาท ขึ้นไป	3.60	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 37 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท 3.35	10,001 – 20,000 บาท 3.39	20,001 บาท ขึ้นไป 3.58
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.35	-	004	0.23**
10,001 - 20,000 บาท	3.39	-	-	0.19**
20,001 บาท ขึ้นไป	3.58	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการฝากเงิน สูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้/เดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีรายได้/เดือน

ตาราง 38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน จำแนกตาม รายได้/เดือน

รายได้/เดือน	$\overline{X}$	10,001 – 20,000 บาท 3.37	ต่ำกว่า 10,000 บาท 3.40	20,001 บาท ขึ้นไป 3.55
10,001 - 20,000 บาท	3.37	-	0.03	0.18**
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.40	-	-	0.15
20,001 บาท ขึ้นไป	3.55	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการถอนเงิน สูงกว่า ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 10,001 – 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท 3.28	10,001 - 20,000 บาท 3.34	20,001 บาท ขึ้นไป 3.58
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.28	-	0.06	0.30**
10,001 - 20,000 บาท	3.34	-	-	0.24
20,001 บาท ขึ้นไป	3.58	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่ำกว่า 10,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 40 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวม จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท 3.36	10,001 – 20,000 บาท 3.41	20,001 บาท ขึ้นไป 3.59
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.36	-	0.05	0.23**
10,001 - 20,000 บาท	3.41	-	-	0.15
20,001 บาท ขึ้นไป	3.59	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ดังแสดงในตาราง 41

ตาราง 41 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ควรมีการแบ่งเขตสำหรับที่จอดรถจักรยานยนต์ให้ชัดเจน	129
2. มีการติดป้ายประกาศดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภท	78
3. ในการมอบอำนาจการถอนเงินประเภทบัญชีออมทรัพย์ ควรยกเว้นให้ใช้สำเนาบัตรประชาชนได้ในการมอบฉันทะ	54
4. ควรติดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นภาษาไทยในแต่ละประเภท	38

จากตาราง 41 แสดงว่าข้อที่ลูกค้าเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการแบ่งเขตสำหรับที่จอดรถจักรยานยนต์ให้ชัดเจน รองลงมา มีการติดป้ายประกาศดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภท ในการมอบอำนาจการถอนเงินประเภทบัญชีออมทรัพย์ ควรยกเว้นให้ใช้สำเนาบัตรประชาชนได้ในการมอบฉันทะ และควรติดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นภาษาไทยในแต่ละประเภท

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผลการวิจัยจากความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง กล่าวถึงความมุ่งหมายของการวิจัย ตัวแปรที่ศึกษา วิธีการวิจัยโดยย่อ รวมทั้งสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านฝากเงิน ด้านถอนเงิน และด้านสินเชื่อ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และ รายได้/เดือน

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะต่อผู้บริหาร ประกอบการวางแผนนโยบายการดำเนินงานด้านบริการ และพนักงานของธนาคาร ได้พิจารณาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการพัฒนาพนักงานและการประชาสัมพันธ์ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการสินเชื่อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2533 : 100)

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

และได้วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.9438

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รวมถึงปัญหาอุปสรรค และปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการทั้ง 6 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

2. นำแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ขอความอนุเคราะห์พนักงานของธนาคารเป็นผู้แจกแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ในช่วงเวลา 08.30 - 15.30 น. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า ได้แบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 359 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC$^+$ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความถี่ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทั้ง 6 ด้านโดยรวมและรายด้าน

3. ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t - test) สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (F - test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้แบบทดสอบของนิวแมนคูลส์ (Newman - Keuls)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 359 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ประกอบด้วยลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นชาย จำนวน 202 คน (56.30 %) เป็นหญิง จำนวน 157 คน (43.70 %) มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี จำนวน 26 คน (7.30 %) อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 243 คน (67.70 %) อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 91 คน (25.00 %) มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 110 คน (30.60 %) สมรส จำนวน 231 คน (64.30 %) หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 18 คน (5.10 %) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 136 คน (37.90 %)

ปริญญาตรี จำนวน 202 คน (56.30 %) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน (5.80 %) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 82 คน (22.80 %) รับจ้าง จำนวน 165 คน (46.00 %) ประกอบธุรกิจ จำนวน 68 คน (18.30 %) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน (12.30 %) และมีรายได้/เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 83 คน (23.10 %) 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 234 คน (65.20 %) 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 42 คน (11.70 %)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ผลปรากฏว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ทั้ง 6 ด้าน ผลปรากฏดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบริเวณธนาคารมีความสะอาด การจัดในสถานที่เหมาะสม และลูกค้าได้รับความปลอดภัยในการมาใช้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ให้การต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม การให้บริการบุคคลทุกระดับเท่าเทียมกัน สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทุกครั้งเมื่อมีการร้องขอ มีการออกเยี่ยมลูกค้าโดยสม่ำเสมอ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยได้ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านบริการฝากเงิน ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการฝากเงินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับความสะดวกจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนในใบฝากเงิน และมีการตัดโอนระหว่างบัญชีเงินฝากธรรมดาไปสะสมในบัญชีฝากที่มีเงื่อนไข ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านบริการถอนเงิน ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการถอนเงินโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านบริการสินเชื่อ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ บริการแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านบริการด้านสินเชื่อ โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เพศหญิงมีความคิดเห็นสูงกว่าเพศชาย ส่วนด้ายอื่น ๆ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการฝากเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการถอนเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านสถานที่ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านการบริการด้านสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการฝากเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการถอนเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการด้านสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 ลูกค้าที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านพนักงาน และด้านบริการฝากเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีอาชีพประกอบธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการฝากเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้าง และอาชีพประกอบธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน และด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้/เดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 10,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านพนักงานสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการสูงกว่ารายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีรายได้/รายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารด้านบริการฝากเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้/เดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการถอนเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 10,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการด้านสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทำเลที่ตั้งของธนาคารยังไม่มีความเหมาะสม คับแคบเกินไป เมื่อลูกค้ามารับบริการไม่ได้รับความสะดวกขณะนั่งพักรอบริการ เพราะมีที่พักไม่เพียงพอต่อลูกค้า สถานที่จอดรถไม่สะดวก มีป้ายบอกทางเข้าไม่ชัดเจน สถานที่ให้บริการมีความแออัด จึงทำให้ลูกค้าบางรายเกิดความไม่พึงพอใจเท่าใดนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยรัตน์ วงศ์ไทย (2542 : 61) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสี่แยกวังหิน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ในด้านสถานที่จอดรถ เนื่องจากในการติดตั้งสาขาระยะแรกไม่มีการวางแผนทำให้ไม่มีที่จอดรถ ต้องจอดบนริมฟุตบาทซึ่งบางครั้งลูกค้าต้องเสียค่าปรับ ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ

1.2 ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานต้องการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว เพราะในแต่ละวันมีลูกค้ามาใช้บริการมาก จึงไม่เห็นความสำคัญในเรื่องงของการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า และให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการไม่เท่าเทียมกัน บางครั้งลูกค้าเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ปัญหาได้เมื่อลูกค้าขอให้ช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ไม่ทั่วถึงและให้บริการลูกค้าเท่าที่ควร บางครั้งการแต่งกายไม่เหมาะสมกับการเป็นพนักงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนาวี ธีระชาญณรงค์ (อ้างอิงจากพฤทธิสิทธิ์ บุญทน, 2536 : 20) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ซึ่งสมชาติ กิจยรรยง (2521 : 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นขบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่เหมาะสมจะอำนวนความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศักดิ์ จันทร์งาม (2539) ได้ศึกษาถึงการแก้

ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานพูดจากับลูกค้าไม่สุภาพ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารด้านข้อมูลที่ได้รับจาการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการบริการด้านเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีน้อย ข้อมูลที่ลูกค้าได้รับไม่ทันสมัย รูปเล่มของวารสารไม่น่าสนใจ รูปแบบการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงวันหยุดและเทศกาลต่าง ๆ มีน้อย ไม่น่าสนใจและไม่เป็นจุดเด่น และลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ไม่ค่อยสนใจที่จะอ่านข่าวสารของธนาคาร ถ้าต้องการทราบเรื่องใดก็มาติดต่อสอบถามกับพนักงานของธนาคารโดยตรง ไม่ค่อยให้ความสำคัญเกี่ยวกับเอกสารหรือวารสารของธนาคารเท่าใดนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 84 - 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสุทธิ ปั้นมา (2535 : 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านบริการฝากเงิน พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารไม่มีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการฝากเงิน พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการค่อนข้างช้าในบางครั้งการรับ-จ่ายเงินไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จำรัส วาศวรรณา (2538 : 20 - 25) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขายโสธร โดยศึกษาจากผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร สุประพาส (2541 : 55) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาย่อยลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ในด้านอัธยาศัยของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ การบริการจากพนักงานรักษาความปลอดภัย การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน การบริการฝาก-ถอนเงิน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.5 ด้านบริการถอนเงิน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการถอนเงิน บางครั้งไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์การเขียนในบางครั้ง ธนาคารมีไว้ให้บริการน้อย พนักงานหน้าเคาน์เตอร์บริการช้าไม่ทั่วถึง ไม่มีการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง บางครั้งการให้บริการรับ-จ่ายเงินไม่ถูกต้อง ไม่มีการบริการตัดโอนเงินระหว่างบัญชีไปชำระค่าบริการอื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกในการมารับบริการจากธนาคาร ซึ่งศูนย์ฝึกอบรม ฝ่ายการพนักงาน,สมทรง จำปาเฟื่อง (2544 : 1 - 3) ได้กล่าวว่า บริการด้านถอนเงิน การปฏิบัติงานด้านถอนเงิน เป็นบริการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเคาน์เตอร์สาขา โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น 1) ถอน บัญชีเงินฝาก และเงินกู้ 2) เช็คธนาคาร 3) บริการอื่น ๆ เช่น EFT, เช็คเรียกเก็บ ฯลฯ

1.6 ด้านบริการสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อมีความล่าช้าในการบริการ เนื่องจากพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการบริการ การเสนออัตราดอกเบี้ยไม่เป็นที่พอใจของลูกค้าเท่าที่ควร ระยะเวลาการอนุมัติช้ากว่ากำหนด พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ ส่วนใหญ่จะให้โอกาสด้านสินเชื่อกับผู้ที่มีฐานะหรือธุรกิจใหญ่ ๆ ไม่คำนึงถึงความเสมอภาคของการบริการ

ซึ่งพูนศรี ไชยเจริญ (2543 : 1) ได้กล่าวว่าสิ่งสำคัญของการรวบรวมข้อมูลสินเชื่อ เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการวิเคราะห์สินเชื่อ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งในการพิจารณาสินเชื่อนี้ จะต้องทำด้วยความรอบครอบ ต้องดูถึงปัญหา ความต้องการของลูกค้า ความสามารถความเหมาะสมในการใช้เงิน ฐานะการเงิน และทุนของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงภาวะการค้าและเศรษฐกิจทั่วไป รวมทั้งช่วงจังหวะการลงทุนเหมาะสมหรือไม่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องระลึกเสมอว่าวัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าก็เพื่อทำให้กิจการค้าของลูกค้าเจริญขึ้น สามารถส่งผลตอบแทนมาชำระดอกเบี้ยและคืนเงินต้นให้ธนาคารได้โดยไม่กระทบกระเทือนต่อกิจการของลูกค้า และยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิรันดร์ ศุภกาญจนภากร (2540 : 43) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสำนักงานพหลโยธิน พบว่าความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการสูง โดยเฉพาะความมั่นคงในด้านที่เป็นธนาคารไทยขนาดใหญ่ของประเทศโดยวัดจากความมั่นคงของธนาคารจากราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ในด้านการฝาก-ถอน ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศ ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธินค่อนข้างสูง

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้/เดือน

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลูกค้าทั้งเพศหญิงและเพศชาย ไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการกับธนาคารและสังคมไทยเป็นสังคมประชาธิปไตร ซึ่งมีสิทธิเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่ทำให้เกิดอภิสิทธิ์เหนือบุคคลอื่นในการดำเนินชีวิต จึงทำให้ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการใช้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกู้เกียรติ์ สุขพุฒ (2540 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่ – ดอนเมือง พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอัธยาศัยไมตรี และการให้บริการอย่างเพียงพอ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีระศักดิ์ กลิ่นดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง พบว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิง – ชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

2.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านบริการถอนเงินสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี และ 41 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านพนักงานไม่ค่อยให้ความสำคัญกับลูกค้า การให้บริการล่าช้า พนักงานควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้มากกว่านี้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงระบบการปฏิบัติงานของธนาคารไม่ดีเท่าที่ควร ขาดความกระตือรือร้น ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เท่าที่ควร ทำให้ไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทุกระดับ แสดงว่าอายุมีผลกับระดับความต้องการต่อการบริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 47 - 50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บรการที่ธนาคารกรุงเทพ

จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ กลิ่นดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปร ลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านสถานที่ และด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ม่าย หย่าร้าง และโสด มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าสถานภาพสมรสมีผลกระทบกับความคิดเห็นต่อการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร สุประพาส (2541 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาย่อยลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยลาดกระบังไม่แตกต่างกัน และยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นรารัตน์ โกศัลวิตร (2541 : 58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงมีความคิดเห็นว่า ธนาคารให้บริการตนดีกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ เพราะมีความคิดเห็นว่าลูกค้าที่มีการศึกษาสูงมีความคาดหวังสูงจากพนักงานของธนาคารในการบริการเอาไว้สูง จึงมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของความสะดวก การต้อนรับของพนักงาน ความรวดเร็วจากบริการฝาก-ถอนเงิน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จึงทำให้ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารในด้านดังกล่าวแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545 : 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารต่างกันโดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 43) ที่พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการสูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

2.5 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านพนักงานและด้านบริการฝากเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันได้รับบริการด้านการฝากเงินจากพนักงานไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทางธนาคารไม่มีบัตรคิวจัดลำดับการมาใช้บริการของลูกค้า ด้านพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้าง จึงทำให้ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบทางบวกและทางลบกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ กลิ่นดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.6 ลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านพนักงานด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านบริการฝากเงิน และด้านบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริการถอนเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีรายได้สูงหรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจใหญ่ ๆ มีการฝากเงินในบัญชีธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือนน้อย ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่าคงจะได้รับการบริการจากธนาคาร ดังนั้นลูกค้าที่มีรายได้/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้/เดือนตากว่า 10,000 บาท และรายได้/เดือน 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545 : 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2528 : 11) ที่พบว่าลูกค้าที่มีรายได้สูง มีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. สำหรับผู้บริหารเห็นควรพัฒนาบุคลากรในการให้บริการของธนาคารทั้ง 5 ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ ควรจัดที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอต่อการใช้บริการของลูกค้า และควรจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและแยกที่จอดรถจักรยานยนต์ให้ชัดเจน

1.2 ด้านพนักงาน ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาให้พนักงานผู้มีหน้าที่ในการบริการแก่ลูกค้า ให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจัดหรือกำหนดเป็นนโยบายจัดสรรผลตอบแทนสำหรับพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าดีเยี่ยม มีการมอบเกรียติบัตรให้เป็นพนักงานดีเด่นประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เนื่องจากทางสาขาท่ายางออกเยี่ยมเยียนลูกค้าน้อย บางครั้งลูกค้ามีข้อปัญหาสงสัยควรจัดพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จะทำให้ภาพพจน์ของธนาคารดียิ่งขึ้น โดยเน้นในเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายที่เหมาะสม ให้บริการที่เท่าเทียมช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าที่มาใช้บริการ ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าและมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ควรปรับปรุงด้านการให้บริการข่าวสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งการจัดทำป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยทุกประเภท เพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์ และมีการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงวันหยุดและเทศกาลเพิ่มมากขึ้น ให้พนักงานจัดบอร์ดข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ เพื่อลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านบริการฝากเงิน – ถอนเงิน กระตุ้นให้พนักงานที่ได้รับมอบหมายทำงานด้วยความรวดเร็วและมีระบบ โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการ ฝาก–เงิน ให้มีความถูกต้องแม่นยำเป็นระเบียบและเชื่อถือได้ และควรกำชับพนักงานให้พยายามเพิ่มความสะดวกในเรื่องการจัดใบฝาก–ถอนเงิน เครื่องเขียนหน้าเคาน์เตอร์ให้เพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ของทางธนาคาร

1.5 ด้านบริการด้านสินเชื่อ ควรปรับปรุงพัฒนาด้านสถานที่ให้บริการได้สะดวกสบายขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ แจ้งหรือกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อดึงดูดและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ใช้เวลาในการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติที่รวดเร็ว จัดแบ่งพนักงานคอยให้การช่วยเหลือแก้ปัญหา ตอบข้อซักถามของลูกค้าขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่นและประทับใจ และสิ่งที่สำคัญควรให้โอกาสแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคในการบริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน ผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อพนักงานใน 7 ประเด็นที่มีโอกาสพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น ต่อไปนี้

2.1 ประเด็นที่ควรพัฒนาก่อนคือ การให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายที่เหมาะสม การให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาลูกค้าทุกครั้งเมื่อมีการร้องขอและการออกเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยสม่ำเสมอ

2.2 ประเด็นที่ควรพัฒนาในอันดับต่อไป คือสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มาใช้บริการ ให้การต้อนรับที่ดีจากพนักงานต้อนรับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบกับสาขาอื่น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นแรงจูงใจในการมาใช้บริการของลูกค้าต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง เช่น ประเภทเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

เจริญ เจษฎาวัลย์. (2533). *ทางสู่นายธนาคาร.* กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2534). *ตลาดการเงินในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง.* ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2538). *แบบแผนทดลองและสถิติ.* กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ดนัย เทียนพุฒ. (2543). *นวัตกรรมการบริการลูกค้า.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.

ธวัช สุวุฒิกุล. (2537). "วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ," *วารสารเทศภิบาล.* กรุงเทพฯ : 89(5).

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2544). *จุลสารปราสาทสังข์* . กรุงเทพฯ : 26 (7).

----------. (2544). *วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์.* กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

นันทนา นันทวโรภาส. (2539). "การบริการ," *เอกสารประกอบคำบรรยาย.*

นฤมล โชติเวช. (2539). "ใส่ใจดูแลคุณ," *เอกสารประกอบคำบรรยาย.* กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

นาวี ธีระชาญณรงค์. (2522). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บริษัทสยามทีวี จำกัด. (2539). "Client service in action," *เอกสารประกอบคำบรรยาย.* กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. (2542). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสี่แยกวังหิน.* สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ประภาศรี อมรสิน ชุลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. (ม.ป.ป.). *การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพฯ.* (ม.ป.พ.)

ประยูร จินดาประดิษฐ์. (2514). *หนังสือการธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี.* กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์อักษรสมัย.

ประหยัด ยาคะนอง. (2523). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา.* วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

พิสมัย ปโชติการ. (2538). *การบริการส่วนหน้าของโรงแรม.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.

พูนศรี ไชยเจริญ. (2543). *วารสารจากฝ่ายสินเชื่อสาขาภูมิภาคธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).* กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2534). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์. (2541). *ความคิดเห็นของนิสิตปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A.) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการภาคพิเศษ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.

———. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์. (2532). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป*. กองโรงพยาบาลภูมิภาค. ม.ป.พ.

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ. (2534). "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า," *การเงินการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

สุทธิ ปั้นมา. (2535). *ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

สุมมา อยู่โพธิ์. (2532). *ตลาดบริการ*. กรุเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : เดช - เอนการพิมพ์.

————. (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.

สมทรง จำปาเผื่อง. (2544). "การควบคุมงานภายในการปฏิบัติงานด้านบัญชี," *วารสารศูนย์ฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).

สำอางค์ งามวิชา. (2541). *การวิจัยธุรกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์. (2524). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

อรุณ ปรีมนวงศ์. (2543). *วารสารศูนย์ฝึกอบรม* . กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).

อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). *เอกสารประกอบคำบรรยายเรื่องการบริการ*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

Best, John W. (1978). *Research in Education*. 3rd ed. New Jersey, prentige – Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ทม 1012/ม.071

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และรักษาการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนธีพร หอมนาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนธีพร หอมนาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๔๐๗๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการภาค 7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตสาขาเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนธีพร หอมนาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายมานพ ศรีกาญจนา ผู้จัดการเขตภูมิภาค 13 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวนธีพร หอมนาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 4073

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนธีพร หอมนาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ชนากานต์ ป้องกัน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวนธีพร หอมนาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ทม 1012/6107

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

9 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนธีพร หอมนาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 359 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนธีพร หอมนาน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามชุดนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้า โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อความที่เป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2 อายุ [ ] ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี [ ] 41 - 60 ปี
[ ] 21 - 40 ปี [ ] 61 ปีขึ้นไป

3 สถานภาพสมรส [ ] โสด
[ ] สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน
[ ] สมรสแล้วและแยกกันอยู่
[ ] หม้าย/หย่าร้าง

4 ระดับการศึกษา [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี
[ ] ปริญญาตรี
[ ] สูงกว่าปริญญาตรี

5 อาชีพ [ ] เกษตรกร [ ] รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
[ ] รับจ้าง [ ] อื่น ๆ
[ ] ข้าราชการ

6 รายได้/เดือน [ ] ต่ำกว่า 10,000 บาท [ ] 30,001 บาทขึ้นไป
[ ] 10,001 - 20,000 บาท
[ ] 20,001 - 30,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย "เห็นด้วยน้อยที่สุด" "เห็นด้วยน้อย" "เห็นด้วยปานกลาง" "เห็นด้วยมาก" "เห็นด้วยมากที่สุด"

โปรดอ่านข้อความให้ละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกความคิดเห็นอย่างไรแล้วกรุณา / ลงใน ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
<u>ด้านสถานที่</u> 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม			/		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรวมถึงปัญหาอุปสรรคและปัจจัยต่าง ๆ "ด้านสถานที่"

.....

.....

.....

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านสถานที่					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม					
2. บริเวณธนาคารมีความสะอาด					
3. ลูกค้าได้รับความสะดวกขณะนั่งพักและรอบริการ					
4. การจัดในสถานที่ทำงานเหมาะสม					
5. ลูกค้าได้รับความสะดวกในบริการด้านสถานที่จอดรถ					
6. ลูกค้าได้รับความปลอดภัยในการมาใช้บริการ					
ด้านพนักงาน					
1. ให้การดอนรับยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. แต่งกายเหมาะสม					
3. สุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ					
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5. การให้บริการบุคคลทุกระดับเท่าเทียมกัน					
6. สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทุกครั้งเมื่อมีการร้องขอ					
7. มีการออกเยี่ยมลูกค้าโดยสม่ำเสมอ					
8. ได้รับบริการที่ดีจากพนักงานต้อนรับ					
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
1. มีความทันสมัยของข้อมูล					
2. สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยได้					
3. มีการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงวันหยุดและเทศกาล					
4. มีบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร					
5. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคาร					
ด้านบริการฝากเงิน					
1. ได้รับความสะดวกจากเคาเตอร์ที่ ธนาคารจัดไว้ให้เขียนในใบฝากเงิน					
2. มีความรวดเร็วในการฝากเงิน					
3. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีความถูกต้องในการรับจ่ายเงิน					
5. มีการตัดโอนระหว่างบัญชีเงินฝากธรรมดาไปสะสมในบัญชีเงินฝากที่มีเงื่อนไข					
6. การฝากต่อเนื่องเป็นรายเดือนด้านบริการฝากเงิน					
ด้านบริการถอนเงิน 1. ได้รับความสะดวกจากเคาเตอร์ที่ ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบถอนเงิน					
2. มีความรวดเร็วในการถอนเงิน					
3. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการถอนเงิน					
4. มีความถูกต้องในการรับ - จ่ายเงิน					
5. มีการตัดโอนเงินระหว่างบัญชีไปชำระค่าบริการอื่น ๆ (ค่าโทรศัพท์, ค่าน้ำประปา,ค่าไฟฟ้า,ชำระหนี้ค่า บัตรเครดิต)					
ด้านบริการสินเชื่อ 1. บริการแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าที่มา ใช้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
2. ให้ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการสินเชื่อ					
3. เสนออัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสมลูกค้าพอใจ					
4. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติรวดเร็ว					
5. ติดตามผล ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและแก้ปัญหา					
6. ให้โอกาสแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค ในบริการด้านสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรวมถึงปัญหาอุปสรรคและปัจจัยต่าง ๆ

1. ด้านสถานที่

.....

.....

2. ด้านพนักงาน

.....

.....

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

.....

.....

4. ด้านบริการฝากเงิน

.....

.....

5. ด้านบริการถอนเงิน

.....

.....

6. ด้านบริการสินเชื่อ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

****

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. นายสมฤทธิ์ ศรีทองดี	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และรักษาการ ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ
2. นายมานพ ศรีกาญจนา	ผู้จัดการเขตภูมิภาค 5 สาขาพหลโยธิน สระบุรี (ผู้จัดการเขตภูมิภาค 13) สาขาเพชรบุรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (เพชรบุรี)
3. นางสาวชนากานต์ ป้องกัน	อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวนธีพร หอมนาน
เกิดวันที่	21 กุมภาพันธ์ 2513
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้ช่วยสมุหบัญชี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	65 หมู่ 4 ตำบลถ้ำรงค์ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง 328/4 ม.1 ถนนใหญ่ ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2532	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2534	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยพาณิชยการเชตุพน กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2536	คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2546	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ