

ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

SATISFACTION OF SERVICES OFFERED BY EMPLOYEES
OF BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED
POON PHOL BRANCH, PHUKET PROVINCE

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
Satisfaction of Services Offered by Employees of Bank of Ayudhya
Public Company Limited Poon Phol Branch, Phuket Province

ชื่อ - นามสกุล

นางสาววัชรารัตน์ จันทร์สุวรรณ

วิชาเอก

การตลาด

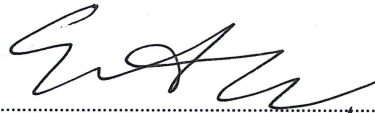
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



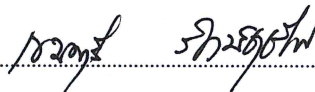
ประธานกรรมการ

(อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรรัตน์ อินทร์หม้อ, D.Tech.Sc.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 7 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจในการใช้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
ชื่อ-นามสกุล	นางสาววัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ
วิชาเอก	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมณี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่เชิงอนุมานประกอบด้วย Independent samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้านก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณะเป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรม อื่น ๆ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ พนักงานธนาคาร

Independent Study Title	Satisfaction of Services Offered by Employees of Bank of Ayudhya Public Company Limited Poon Phol Branch, Phuket Province
Name-Surname	Miss Watcharaporn Jansuwan
Major Subject	Marketing
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The independent study was carried out to investigate the level of customer satisfaction with the services offered by Bank of Ayudhya Public Company Limited, Poon Phon Branch in Phuket Province, and to compare the satisfaction of services classified by demographic characteristics offered by Bank of Ayudhya Public Company Limited, Poon Phon Branch in Phuket Province. The questionnaire was used as the data collection instrument, and the statistics used for data analysis consisted of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent samples t-test, One-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference (LSD).

Most respondents were female, 21-30 years old, graduated with Bachelor's degree, were employed by private companies, earned a monthly income of 15,001-30,000 Baht, preferred to use the banking services before 11.00 a.m., made deposit-withdrawal transactions, and spent less than 15 minutes on banking transactions.

The overall customer satisfaction with the services offered by Bank of Ayudhya Public Company Limited, Poon Phon Branch in Phuket Province was at a high level, while the customers using the banking services gave the most satisfaction with the tangible aspect, next below was the reliability aspect, and the least satisfaction was the empathy aspect. The comparison of the customer satisfaction concerning demographic characteristics showed that there were differences satisfactions when the customers had differences in level of education, income, period of time on using banking services, foreign exchange transaction, opening of bank accounts, and time spent on banking transactions. The customers with different gender, age, occupation, investment transactions, type of savings, type of loans, and other banking transactions made no differences in the satisfaction of services offered by the bank.

Keywords: satisfaction, services offered, bank employees

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ โดยได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลือจากหลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ดังนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รัชชชุชีพ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริรัตน์ อินทร์หม้อ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้ง ยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาผู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณลูกศิษย์นาครกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ตลอดจนทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้ศึกษามีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษายินดีเป็นอย่างยิ่ง หากงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้หนึ่งผู้ใดที่กำลังจะทำการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

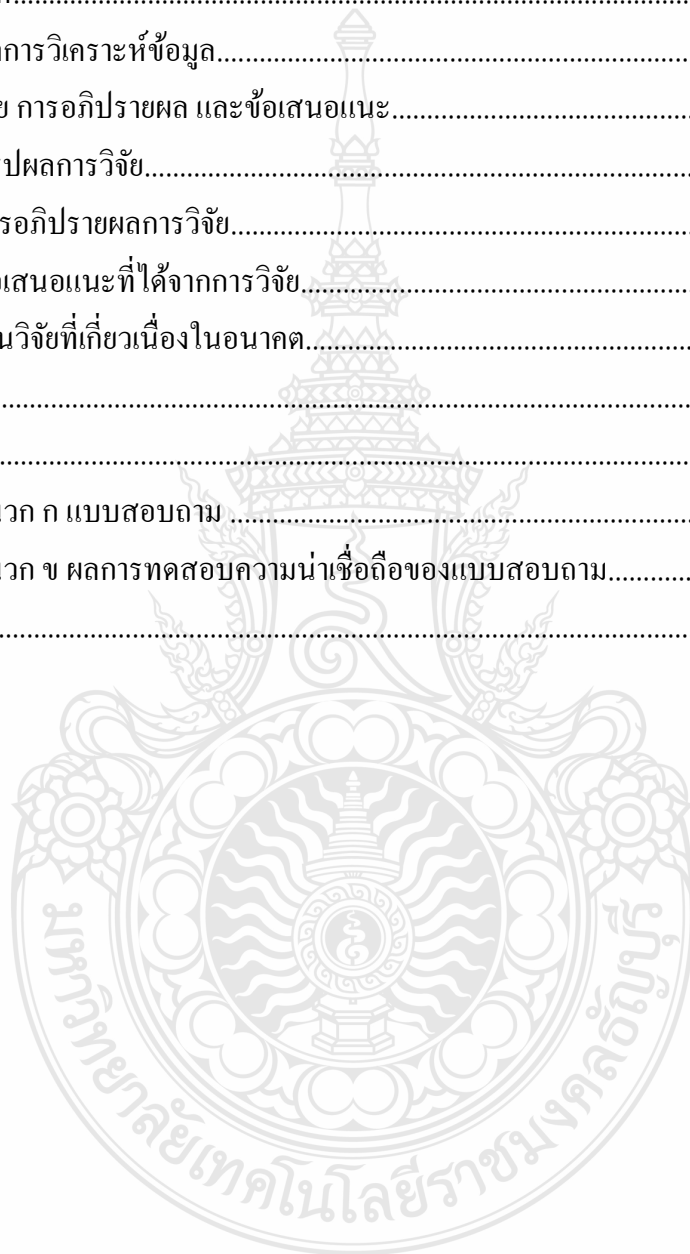
วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	10
2.3 ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต.....	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์.....	26
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	49
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	54
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	58
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	65
ประวัติผู้เขียน	68



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	26
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	27
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	27
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	28
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	28
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ติดต่อธนาคาร.....	29
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกรรม.....	29
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำธุรกรรม.....	30
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวม	31
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านรูปลักษณ์.....	32
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ.....	33
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านการ ตอบสนองลูกค้า.....	34
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านการรับประกันและความมั่นใจ.....	35
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ.....	37
4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ.....	38
4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา....	39
4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน.....	39
4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ.....	41
4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้.....	41
4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีรายได้ แตกต่างกัน.....	42
4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามช่วงเวลาที่ลูกค้า ติดต่อธนาคาร.....	43
4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่ติดต่อ ธนาคารในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน.....	44
4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทของ ธุรกรรม.....	45
4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลาในการ ทำธุรกรรม.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน.....	47



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และสถาบันการเงินจากต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเนื่องจากข้อตกลง BIBF (Bangkok International Business Fund) ธนาคารพาณิชย์เริ่มต้นขึ้นในนาม “บุคคัลลีย์” (Book Club) ในวันที่ 4 ตุลาคม 2447 ก่อตั้งโดย พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ซึ่ง ณ ขณะนั้น ทรงเชื่อว่าสยามประเทศมีความจำเป็นต้องมีระบบการเงินธนาคารเพื่อรองรับการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ หลังจากการขยายตัวทางธุรกิจของ “บุคคัลลีย์” (Book Club) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ พระราชทานอำนาจพิเศษให้จัดตั้ง “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัศ” เพื่อประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้อย่างเป็นทางการ นับตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม 2449 เป็นต้นมา กิจกรรมธนาคารพาณิชย์ในแต่ละประเทศมีวิวัฒนาการและกรอบการดำเนินงานต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพความสัมพันธ์ที่เป็นมาแต่อดีต

ธนาคารพาณิชย์ แบ่งได้ 2 แบบคือ ธนาคารพาณิชย์ในระบบธนาคารเดี่ยว (unit banking) และธนาคารพาณิชย์ในระบบธนาคารสาขา (Branch Banking) ระบบธนาคารเดี่ยวเป็นระบบที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีสำนักงานเพียงแห่งเดียวดำเนินการโดยเอกเทศ ไม่อยู่ใต้การควบคุมของธนาคารอื่น และไม่มีธนาคารใดอยู่ในการควบคุมของตน ธนาคารลักษณะนี้แพร่หลายมากในสหรัฐอเมริกา มักจะเป็นธนาคารที่ตั้งในท้องถิ่นและดำเนินงานโดยบุคคลในท้องถิ่นเพื่อสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินของบุคคลในชุมชนนั้น ส่วนระบบธนาคารสาขาเป็นระบบการธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารแห่งหนึ่งมีสาขามากมายหลายแห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศหรือในต่างประเทศด้วย เพื่อความสะดวกในการโยกย้ายถ่ายเทเงินทุนระหว่างประเทศ และให้บริการด้านธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่ลูกค้าของธนาคาร สาขาแต่ละแห่งจะให้บริการในท้องถิ่นที่สาขาตั้งอยู่ แต่นโยบายการดำเนินงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศต่าง ๆ ในยุโรปเป็นระบบธนาคารสาขาเช่นเดียวกับประเทศไทย

ในยุคปัจจุบันธนาคารพาณิชย์อยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการมีทางเลือกในการเลือกใช้บริการทางการเงินได้จากหลากหลายธนาคาร ธนาคาร

พาณิชย์จึงจำเป็นต้องหาวิธีการต่าง ๆ ในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการที่ธนาคารนั้น ๆ ต่อไป และทำให้ธนาคารสามารถที่จะครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด อันจะนำมาซึ่งกำไรซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการประกอบธุรกิจ การหาลูกค้าใหม่เพิ่มเติม รวมทั้งการรักษาลูกค้าเดิมของธนาคารเป็นสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งพยายามดำเนินการ โดยพยายามให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวก สบาย รวดเร็ว รวมทั้งสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ทั้งยังพยายามขยายการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ให้ครบวงจร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (BAY) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้ นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ และเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล โดยมีสโลแกนในการทำงาน “ทีมงานกลมเกลียวหนึ่งเดียวมุ่งมั่นมอบผลิตภัณฑ์และบริการสุดประทับใจ เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า”

ในฐานะที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะพบกับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง การที่จะรักษาลูกค้าเดิมไว้ พร้อมกับ การหาลูกค้าใหม่ของธนาคารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งยวด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการให้บริการของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย (Research Content) การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรที่มารับบริการประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ติดต่อธนาคาร ประเภทธุรกรรม ระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ส่วนที่สอง ทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกเป็นด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

2. ขอบเขตของการศึกษาด้านประชากร (Population ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

3. ระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2555-31 กรกฎาคม 2555

4. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549: 172) จึงได้เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ติดต่อธนาคาร ประเภทธุรกรรม ระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของลูกค้าหลังได้รับบริการหรือระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมาย หรือได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอาจสังเกตได้จากการแสดงออกทางสายตา คำพูด หรือพฤติกรรมต่าง ๆ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล ภูเก็ต

การให้บริการทางด้านรูปลักษณ์ หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าด้านความสะดวกสบายทางด้านอุปกรณ์ ความทันสมัยของข้อมูลและเอกสารสามารถเผยแพร่ข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจน รวมไปถึงถึงภาพลักษณ์ในการแต่งกายของพนักงาน

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง การที่พนักงานไม่ทำงานผิดพลาด และสามารถให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้ สามารถเก็บความลับซึ่งเป็นข้อมูลอันสำคัญของลูกค้าได้ รวมไปถึงจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการและการบำรุงรักษาอุปกรณ์การทำงานให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า หมายถึง การที่พนักงานให้บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าถูกต้องแม่นยำ พนักงานมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สามารถแสดงทักษะความรู้ อย่างถูกต้องแม่นยำ และพฤติกรรมของพนักงานที่สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ รวมถึงความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง การที่พนักงานให้ความสนใจ เอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึง บริการเป็นกันเอง พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของธนาคารแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลประโยชน์ที่ดีแก่ลูกค้า

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
2. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขงานบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ ให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค
3. ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพของบริการและมุมมองตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร จากการทําวิจัยการศึกษาลูกค้า โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อที่จะพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดระดับคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) เพื่อวัดระดับการรับรู้ถึงการบริการลูกค้า สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยมีลักษณะดังนี้ (Zeithaml และคณะ, 1990 : 25-26)

1. ความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร (Tangibles)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนประกอบด้วย

5.1 การเข้าถึงง่าย ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ

5.2 การสื่อสารแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1994) ยังได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการ คือ

รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
5. การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
2. เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ
4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

ทฤษฎีการบริการ (Service)

ความหมายของธุรกิจบริการ

ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ธุรกิจบริการได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วจนอาจจะเรียกว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจบริการ อาจแยกพิจารณาเป็นคำว่า “ธุรกิจ” และ “บริการ” ปกติ “ธุรกิจ” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งเอกชนจัดตั้งขึ้นมาเพื่อประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับการค้า การขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ส่วนคำว่า “บริการ” หมายถึง สิ่งที่เราจำเป็นต้องไม่ได้แต่สามารถซื้อขายได้ เช่น บริการทางการศึกษา บริการทางการแพทย์ เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจบริการที่เราจะพูดถึงนั้นจึงหมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อมหรือโดยต่อเนื่องก็ได้

ประเภทของธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภทดังนี้

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ (เช่น บริการขนส่งมวลชน – เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ใน

สถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นการให้บริการโดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า (เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ) ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น แต่สถานบริการในที่นี้อาจจะหมายถึงสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม (เช่น บริการสืบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการเรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการระบบโทรศัพท์ไร้สายของ AIS และ DTAC เป็นต้น)

3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) ในหลาย ๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด (ซื้อบริการให้กับเสื้อผ้าของเรา) ไปหาสัตวแพทย์ (ซื้อบริการให้กับสัตว์เลี้ยงของเรา) เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการโดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการโดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

4. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 432)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Service Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการ

โดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเล็งงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเล็งงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือมาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Service Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมมองของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่/ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Service Variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Service Perish ability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียดันทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า

Maynard W. Shelly (1975 อ้างถึงในสายพิณ เจริญสุขพัฒนา, 2546) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและมีความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก

ทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

Kotler (2003, p. 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพอใจ จึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวังหากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่า ความคาดหวังจะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้า และ ประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ฌ อยุธา, 2547) ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นวดแผนโบราณในครั้งแรกยอมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารใน

วันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจให้บริการ หรือหากจำเป็นต้องให้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Korman, A.K., (1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 : 161-162 ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานส่วนมัมฟอร์ด

Maslow's General Theory of Human & Motivation มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยมาสโลว์ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ (Abraham H. Maslow. 1954 : 80 - 106)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีอาการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้น จากต่ำไปสูง ดังนี้

ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs)

1. ต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

2.3 ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนพูนผล จังหวัดภูเก็ต ตั้งอยู่ที่ 25/1 พูนผล ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมืองภูเก็ต 83000

วิสัยทัศน์ : “ทีมงานกลมเกลียว หนึ่งเดียว มุ่งมั่นมอบผลิตภัณฑ์และบริการสุดประทับใจ เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า”

เกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (BAY) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของไทยและเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล แบ่งเป็นสัดส่วนในประเทศ 50% จีอี 33% ต่างด้าว 17% ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ คือ นายมาร์ค จอห์น อาร์โนลด์ จำนวนพนักงานกรุงศรีกรุป เท่ากับ 17,240 ราย

เหตุการณ์สำคัญ

เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2550 จีอี มั่นนี้ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อรายย่อยชั้นนำของโลกได้บรรลุข้อตกลงการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจและความ

เชื่อมั่นในธนาคารฯ โดยมีเป้าหมายที่จะยกระดับการประสานความทางธุรกิจของสององค์กร เพื่อให้ธนาคารฯ เป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรชั้นนำของประเทศไทย

14 กุมภาพันธ์ 2551 ธนาคารฯ เข้าซื้อกิจการบริษัทจีอี แคลปีคอลล ออโต้ ลิส จำกัด (มหาชน) (GECAL) เสร็จสมบูรณ์ โดยวันโอนกิจการ GECAL มีสินทรัพย์รวม 78,010 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อบริการรวม 75,283 ล้านบาท

การจัดอันดับบรรษัทภิบาลปี 2554 ดีเลิศ

รางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมปี 2554 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รางวัล 8th Corporate Governance Asia Annual Recognition Award ปี 2555

ค่านิยมองค์กร

- ชื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง : เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ มีความเป็นมืออาชีพและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ตามหลักธรรมาภิบาล

- ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ : เราทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วยความสัมพันธ์อันดีและใจที่เปิดกว้างเพื่อบรรลุความสำเร็จที่วางไว้

- ลูกค้าคือคนสำคัญ : เราให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า พร้อมตอบสนองต่อความต้องการนั้นอย่างสุดความสามารถ

- มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ : เราพร้อมจะก้าวสู่ความเป็นผู้นำในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่ายและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในทุกการบริการของเรา

- ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง : เราพร้อมพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการเปิดรับความเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ต่อกรุงศรี

โครงสร้างองค์กร :

- คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วยคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มงานตรวจสอบ กลุ่มงานธุรกิจ กลุ่มงานสนับสนุน

การกำกับดูแลกิจการ : ธนาคารฯ ได้ตระหนักถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อธนาคาร คณะกรรมการธนาคารจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อใช้เป็นค่านิยมหลักในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และถูกต้องตามกรอบของกฎหมาย

สิ่งที่ธนาคารกำหนดไว้ใน “ปรัชญาและจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน” (The Spirit & The Letter) นับเป็นหัวใจหลักของจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) และนโยบายด้านความซื่อสัตย์

โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วยกฎหมายและกฎระเบียบ และนโยบายเรื่องต่าง ๆ อาทิ การทำงานกับลูกค้าและผู้จัดหาสินค้า การจ้างงานที่เป็นธรรม ความขัดแย้งในผลประโยชน์ การซื้อขายหลักทรัพย์ โดยใช้ข้อมูลภายในพร้อมตัวอย่างประกอบอย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานรับทราบถึงสิ่งที่ควรทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ และสิ่งที่ต้องระวัง พร้อมทั้งเน้นย้ำให้มีการปฏิบัติตามนโยบายเหล่านี้ ทั้งที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (the letter) และโดยเจตนารมณ์ (the spirit) รวมถึงกำหนดบทลงโทษกรณีฝ่าฝืน

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (Compliance Review Committee) ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ช่วยคณะกรรมการธนาคารในการกำหนดและทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารและทำหน้าที่ดูแลให้การดำเนินกิจการของธนาคารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การรับเรื่องร้องเรียน :

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงานและพนักงานของธนาคารได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร รวมถึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริต

2. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลมายังธนาคารได้ เมื่อพบเห็น หรือทราบ หรือมีข้อสงสัย หรือเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริต หน่วยงานหรือพนักงานของธนาคารมีการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายระเบียบปฏิบัติ อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร โดยสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

การสมัครงาน แบบสำรวจหรือการขอรับข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร การเสนอขายสินค้าหรือบริการ การขอเงินบริจาค เรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจที่ธนาคารจะดำเนินการได้ เรื่องที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการโดยรวมของธนาคาร

3. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ธนาคารจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ

4. การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ และคณะกรรมการตรวจสอบจะรายงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบเป็นรายเดือน

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และส่งมายังคณะกรรมการตรวจสอบได้ 3 ช่องทางคือ ช่องทางที่ 1 จดหมายทางโทรศัพท์ ช่องทางที่ 2 จดหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : audit.committee@krungsri.com ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์ของธนาคาร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ลูกค้าที่เปิดบัญชีในสาขาที่มีการดำเนินการในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขา จำนวน 313 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 2-5 ครั้ง โดยใช้บริการฝาก-ถอนมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมากที่สุดต่อบัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อบัจจัยด้านรูปลักษณ์และการดูแลเอาใจใส่

กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาได้สะดวกและสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ด้านพนักงานลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากคือข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับน้อยคือการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารทันเวลา ทันต่อความต้องการ ด้านการให้บริการ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สังกัดภาคนครหลวง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนเป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการให้ความมั่นใจ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเป็นมิตร ด้านการตอบสนองลูกค้ำ พนักงานที่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำอย่างใกล้ชิดด้านรูปลักษณ์ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพบริการในด้านการให้ความมั่นใจและด้านการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิชัย แจ้งพลอย (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้ำสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วงเงินสินเชื่อในนามบุคคลธรรมดา โดยเป็นประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ/ดี) ทำธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ทำธุรกิจมานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปีมากที่สุด ลูกค้ำที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารและยังใช้บริการต่าง ๆ ที่ธนาคารอื่นเป็นธนาคารกรุงเทพมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารนำระบบลูกค้ำสัมพันธ์มาใช้ โดยแหล่งที่ทราบ คือ จากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่มาจากชื่อเสียงและภาพลักษณ์ธนาคาร โดยมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อ ภายในที่ทำการของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับแรก ด้านการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความพึงพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ธนาคารทั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำตีพิมพ์หรือตอบคำถามเป็นอันดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ให้

ความพึงพอใจกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียน
จำนองแล้ว เป็นอันดับแรก

กันยรัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า
1) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินกู้สำหรับ
ผู้ซื้อบ้านทั่วไป ด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ใช้บริการด้านชำระค่าสาธารณูปโภคโดยวิธีชำระผ่าน
หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร 2) คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
พบว่า ธนาคารมีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบด้าน
ความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อภัยยศย์ไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความ
น่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/
บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก 3) ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่า
ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพ
ในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ยุพาภรณ์ พิรฤติ (2551) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินใน
สังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการ
ของธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม
โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 400 ราย จาก 8 สาขา ซึ่ง
ได้แก่ สาขาบางแค สาขาตลาดพลู สาขาท่าพระ สาขาเจริญสนิทวงศ์ สาขาวัดไทร สาขาบางพลัด สาขา
ตลิ่งชัน และสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี
อายุระหว่าง 16 – 25 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพนักเรียน /นักศึกษา รายได้เฉลี่ย
5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน มีการใช้บริการหลายสาขาพร้อมกันโดยใช้สาขาบางแคมากที่สุดและ
บ่อยที่สุด ส่วนใหญ่มีจำนวนบัญชีเงินฝาก 1 บัญชี ซึ่งเป็นประเภทบัญชีเพื่อเรียก โดยใช้บริการ
ธนาคารมาแล้ว 1 – 2 ปี เหตุผลที่ใช้บริการเพราะมีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และคิดว่าธนาคารออม
สินเหนือกว่าธนาคารอื่นในด้านความมั่นคงของธนาคาร มีการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้านใน
ระดับมากทุกด้านและในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลางด้านบุคลากรสูงที่สุด และ
พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ
ไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการ

ตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน ส่วนจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝาก ธนาคารออมสินต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย ผลศึกษาพบว่า

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า และ ความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานให้การบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานให้การบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ/บริการต่าง ๆ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว บริการจริงที่ได้รับสูงสุดคือ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ถนัด วันมณี (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 323 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. 1-3 ปี ใช้บริการของธนาคารในด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ ความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในวันจันทร์ 8.30-10.30 น. โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าถึงลูกค้า เรียงลำดับ

ภาคิน พงศ์ธรรมาเดช (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 151 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส จัดตั้งกิจการรูปแบบบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมานาน 16-20 ปี และมีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภทวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ในนามนิติบุคคล วงเงินสินเชื่อรวม 11-50 ล้านบาท ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์มา 1-5 ปี โดยใช้บริการที่สาขาสามพรานเป็นประจำมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ มีเพียงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีเป้าหมายในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทกับทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะคำนวณจากลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นประชากรขนาดใหญ่ที่ไม่ทราบจำนวนชัดเจน ดังนั้นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ จะใช้วิธีการสุ่มใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร (กัลยา วาณิชย์ บัญชา)

$$\text{สูตร} \quad n = Z^2 / 4E^2$$

เนื่องจากไม่ทราบค่า P และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 95%

E แทน ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น มีค่าเท่ากับ 0.05

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50% หรือ .50 และต้องการความเชื่อมั่น 95% นั่นคือยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% (0.5) ดังนั้นจึงแทนค่าได้ด้วยตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^5} \\ &= 384.16 \\ &\approx 385 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้เพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 4% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 หน่วย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Procedure) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการศึกษาในช่วง 30 วัน วันละ 20 คน ในพื้นที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นอุปกรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยสร้างขึ้นให้สอดคล้องครอบคลุมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพด้านการบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ติดต่อธนาคาร ชุกรกรรมที่ทำ และระยะเวลาในการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โดยกำหนดการให้คะแนนสำหรับระดับของคำตอบ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน
 เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มา
 กำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977:174)

สูตรการกำหนดช่วงคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน (I)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ I &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

วิธีการในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน
 คือความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม
 โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างไปให้อาจารย์ที่
 ปรัชญาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความ
 ชัดเจนเข้าใจง่ายและเหมาะสม และสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงและแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจน
 และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการ
 ทดสอบ (Pre-Test) กับบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้ทดสอบความ
 น่าเชื่อถือของแบบสอบถามในส่วนคำถามที่เป็นประเภทเรียงอันดับ ตามวิธีของ Cronbach's Alpha

และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มโดยกำหนดให้ระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550) หากแบบสอบถามยังมีข้อบกพร่องในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิจัยข้อมูลปฐมภูมิผ่านการออกแบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานประจำปีของธนาคาร งานวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งนี้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
2. ทำการลงรหัสแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science/Personal Computer)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

2. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยหากพบที่มีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี Fisher's Least – Significant Different (LSD)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ผู้วิจัยทำการนำเสนอผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
- ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาคำแนะนำและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์ออกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ติดต่อกับธนาคาร ประเภทธุรกรรม และระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ นำเสนอผลของการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	41.8
หญิง	233	58.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 เป็นหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	14	3.5
21 - 30 ปี	141	35.3
31 - 40 ปี	133	33.3
41 - 50 ปี	90	22.5
51 ปีขึ้นไป	22	5.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 เป็นผู้ที่ มีอายุ 21 - 30 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	43	10.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	5.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	41	10.3
อนุปริญญา/ปวส.	72	18.0
ปริญญาตรี	185	46.3
สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นน้อยที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.0
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	139	34.8
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	125	31.3
นักเรียน/นักศึกษา	32	8.0
เกษียณ/ว่างงาน	8	2.0
อาชีพอิสระ	52	13.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และกลุ่มตัวอย่างที่เกษียณหรือว่างงานมีจำนวนน้อยที่สุด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	146	36.5
15,001 - 30,000 บาท	180	45.0
30,001 - 45,000 บาท	42	10.5
45,001 - 60,000 บาท	18	4.5
สูงกว่า 60,000 บาท	14	3.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และเป็นผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาทน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ติดต่อธนาคาร

เวลาที่ติดต่อธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเช้า (ก่อน 11.00 น.)	201	50.3
ช่วงกลางวัน (11.00 - 13.00 น.)	100	25.0
ช่วงบ่าย (ไม่เกิน 15.30 น.)	99	24.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ติดต่อธนาคารในช่วงเช้ามก่อน 11.00 น. รองลงมาเป็นการติดต่อธนาคารในช่วงกลางวันเวลา 11.00 - 13.00 น. โดยมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และติดต่อธนาคารในช่วงบ่าย เวลาไม่เกิน 15.30 น. จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกรรม

ประเภทธุรกรรม	จำนวน	ร้อยละ
การฝาก – ถอนเงิน	384	71.8%
การลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น	20	3.7%
การกู้เงิน	43	8.0%
การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	28	5.2%
การเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM	30	5.6%
อื่น ๆ	30	5.6%
รวม	535	100.0%

หมายเหตุ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้หลายข้อ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อธนาคารเพราะมาทำการฝากเงินหรือถอนเงิน โดยมีจำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 จากธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างเลือกทั้งหมด รองลงมาเป็นการกู้เงิน มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8 จากธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างเลือกทั้งหมด ส่วนการลงทุนและการออมทรัพย์ในรูปแบบอื่นมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 จากธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างเลือกทั้งหมด

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำธุรกรรม

ระยะเวลาในการทำธุรกรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	230	57.5
15 - 30 นาที	147	36.8
30 - 60 นาที	23	5.8
มากกว่า 1 ชั่วโมง	0	0.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคาร 15 - 30 นาที จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่า 1 ชั่วโมง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกันและความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตโดยรวม

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านรูปลักษณ์	3.89	0.49	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ	3.64	0.49	มาก
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.57	0.55	มาก
ด้านการรับประกันและความมั่นใจ	3.63	0.54	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.56	0.55	มาก
โดยรวม	3.65	0.43	มาก

หมายเหตุ n = 400

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้วิจัยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของลูกค้าใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตในรายละเอียดเป็นรายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านรูปลักษณ์

ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
วัสดุและอุปกรณ์ภายในธนาคาร มีความทันสมัย	4.11	0.61	มาก
สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของธนาคารมีความ เหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด	3.91	0.73	มาก
พนักงานธนาคารแต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม	3.84	0.67	มาก
เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร มีความ ละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.67	0.61	มาก
ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์โดยรวม	3.89	0.49	มาก

หมายเหตุ n = 400

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในด้านรูปลักษณ์ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องวัสดุและอุปกรณ์ภายในธนาคาร มีความทันสมัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ถูกคำมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร มีความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือ
และความไว้วางใจ

ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนด ของธนาคาร	3.65	0.67	มาก
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า โดย ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มา ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ	3.64	0.62	มาก
พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.42	0.79	มาก
เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศ มี ความพร้อมในการใช้งาน	3.86	0.62	มาก
พนักงาน มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ ลูกค้า	3.62	0.71	มาก
ความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจโดยรวม	3.64	0.49	มาก

หมายเหตุ n = 400

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ลูกค้าที่มาใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องมือวัสดุ
อุปกรณ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศ มีความพร้อมในการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.62 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องพนักงานสามารถ
ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และมีระดับ
ความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานให้บริการเป็นไป
อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และมีระดับความพึงพอใจในระดับ
มาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองลูกค้า

ความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง	3.50	0.65	มาก
พนักงานมีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.51	0.66	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.58	0.75	มาก
พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.69	0.63	มาก
ความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวม	3.57	0.55	มาก

หมายเหตุ n = 400

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในด้านการตอบสนองลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านการรับประกัน
และความมั่นใจ

ความพึงพอใจด้านการรับประกันและความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
พนักงานสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร บริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง	3.57	0.60	มาก
ธนาคารมีการสร้างความมั่นใจในเรื่องของ ความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.57	0.64	มาก
พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ และพนักงาน ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาค	3.69	0.76	มาก
พฤติกรรมของพนักงานสร้างความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	3.68	0.68	มาก
ความพึงพอใจ ด้านการรับประกันและความมั่นใจโดยรวม	3.63	0.54	มาก

หมายเหตุ n = 400

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในด้านการรับประกันและความมั่นใจ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีมารยาท มี
ความสุภาพ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาคมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือเรื่องพฤติกรรมของ
พนักงานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และมีระดับ
ความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือพนักงานสามารถให้
ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และเรื่องธนาคารมีการสร้างความ
มั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.57 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.60 และ 0.64 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ด้านการดูแลเอาใจใส่
ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคน	3.74	0.75	มาก
เวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารมี ความเหมาะสม สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.51	0.68	มาก
ธนาคารมีช่องทางหลายช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ ลูกค้าทราบ	3.37	0.80	ปานกลาง
พนักงานแสดงความสนใจและเอาใจใส่ ลูกค้าอย่างจริงใจ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึก ว่าตนมีความสำคัญ	3.59	0.67	มาก
พนักงานธนาคาร มีความเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน	3.58	0.60	มาก
ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคลโดยรวม	3.56	0.55	มาก

หมายเหตุ n = 400

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ลูกค้าที่มาใช้บริการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานให้
ความสนใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและ บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือเรื่องพนักงานแสดง
ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.59
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึง
พอใจต่ำที่สุดคือเรื่องธนาคารมีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้

ลูก้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ติดต่อกับธนาคาร ประเภทธุรกรรม และระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบทีสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent sample t - test) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least-Significant Different (LSD) ผลการศึกษาแสดงดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูก้าที่มีเพศแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูก้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูก้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูก้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		องศาอิสระ	Sig.
			มาตรฐาน	ค่าสถิติที		
ชาย	167	3.63	0.44	-0.89	398	0.37
หญิง	233	3.67	0.43			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าสถิติที่เท่ากับ -0.89 และค่า Sig. เท่ากับ 0.37 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ของลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.70	4	0.18		
ภายในกลุ่ม	73.99	395	0.19	0.94	0.44
รวม	74.69	399			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 0.94 และค่า Sig. เท่ากับ 0.44 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.14	5	0.43		
ภายในกลุ่ม	72.55	394	0.18	2.33	0.04*
รวม	74.69	399			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 2.33 และค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษาน้อยกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	3.49	-	-0.09 (0.41)	-0.20 (0.04*)	-0.26 (0.00*)	-0.18 (0.01*)	-0.12 (0.23)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.58	-	-	-0.10 (0.38)	-0.17 (0.11)	-0.09 (0.37)	-0.02 (0.85)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.68	-	-	-	-0.07 (0.43)	0.01 (0.86)	0.08 (0.41)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถม ศึกษาหรือ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม		สูงกว่า ปริญญาตรี
				ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	
อนุปริญญา/ ปวส.	3.75				-	0.08 (0.18)
ปริญญาตรี	3.67					- 0.07 (0.39)
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.60					-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างจากลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.97	5	0.19		
ภายในกลุ่ม	73.72	394	0.19	1.03	0.40
รวม	74.69	399			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 1.03 และค่า Sig. เท่ากับ 0.40 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.40	4	2.10		
ภายในกลุ่ม	66.28	395	0.17	12.52	0.00*
รวม	74.69	399			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 12.52 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 - 30,000 บาท	30,001 - 45,000 บาท	45,001 - 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาท
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.62	-	0.01 (0.87)	0.03 (0.73)	-0.42 (0.00*)	-0.64 (0.00*)
15,001 - 30,000 บาท	3.61		-	0.02 (0.80)	-0.42 (0.00*)	-0.65 (0.00*)
30,001 - 45,000 บาท	3.60			-	-0.44 (0.00*)	-0.67 (0.00*)
45,001 - 60,000 บาท	4.03				-	-0.23 (0.12)
สูงกว่า 60,000 บาท	4.26					-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 45,001 - 60,000 บาท แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีรายได้

15,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 45,001 - 60,000 บาท แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 45,001 - 60,000 บาท แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูกค้าที่มาติดต่อธนาคารในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามช่วงเวลาที่ลูกค้าติดต่อธนาคาร

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.21	2	1.10		
ภายในกลุ่ม	72.48	397	0.18	6.04	0.00*
รวม	74.69	399			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 6.04 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่ติดต่อธนาคาร ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน

ช่วงเวลาที่ติดต่อ ธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ช่วงเช้า (ก่อน 11.00 น.)	ช่วงกลางวัน (11.00 - 13.00 น.)	ช่วงบ่าย (ไม่เกิน 15.30 น.)
ช่วงเช้า (ก่อน 11.00 น.)	3.72	-	0.18 (0.00*)	0.08 (0.15)
ช่วงกลางวัน (11.00 - 13.00 น.)	3.54		-	-0.11 (0.08)
ช่วงบ่าย (ไม่เกิน 15.30 น.)	3.64			-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงเช้ากับลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงกลางวันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูกค้าที่มีประเภทของธุรกรรมแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีประเภทของธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีประเภทของธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทของธุรกรรม

ธุรกรรม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน		องศาอิสระ	Sig.
			เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติที		
การฝาก – ถอนเงิน	384	3.66	0.43	-0.82	398	0.41
การลงทุนและการออมทรัพย์ รูปแบบอื่น	20	3.65	0.39	0.04	398	0.97
การกู้เงิน	43	3.54	0.41	1.83	398	0.07
การแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ	28	3.93	0.32	-3.50	398	0.00*
การเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM	30	3.88	0.69	-2.98	398	0.00*
อื่น ๆ	30	3.69	0.45	-0.52	398	0.61

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการในการฝากเงิน - ถอนเงิน มีค่าสถิติที่เท่ากับ -0.82 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในการฝากเงิน + ถอนเงินกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น มีค่าสถิติที่เท่ากับ 0.04 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.97 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่นกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในการการกู้เงิน มีค่าสถิติที่เท่ากับ 1.83 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในการการกู้เงินกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีค่าสถิติที่เท่ากับ -3.50 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM มีค่าสถิติที่เท่ากับ -2.98 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM กับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ มีค่าสถิติที่เท่ากับ -0.52 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.61 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ กับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลาในการทำธุรกรรม

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.69	2	1.84		
ภายในกลุ่ม	71.00	397	0.18	10.31	0.00*
รวม	74.69	399			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 10.31 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการทำธุรกรรม	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 15 นาที	15 – 30 นาที	31 – 60 นาที
น้อยกว่า 15 นาที	3.73	-	0.15 (0.00*)	0.33 (0.00*)
15 – 30 นาที	3.58		-	0.02 (0.80)
31 – 60 นาที	3.40			-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมน้อยกว่า 15 นาที มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างจากลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรม 15-30 นาที และแตกต่างจากลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรม 31 - 60 นาที

กล่าวโดยสรุปได้ว่าลูกค้าที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ ประเภทการให้บริการในเรื่องของการฝากเงิน - ถอนเงิน การลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงิน และบริการอื่น ๆ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีปัจจัยด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร ประเภทการให้บริการเรื่องการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM และระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต และพบว่า มีผู้เสนอแนะปัญหาและวิธีในการแก้ปัญหา ดังต่อไปนี้

1. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ในเวลาเร่งด่วนหรือวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น วันจันทร์ พนักงานที่มีอยู่ให้บริการไม่ทันเวลา ทำให้ลูกค้าต้องคอยรับบริการนาน

2. มีการเปลี่ยนพนักงานบ่อย ซึ่งพนักงานใหม่มักจะขาดความรู้ความเข้าใจในระบบและผลิตภัณฑ์ที่จะแนะนำลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก รวมทั้งทำให้ระยะเวลาในการติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคารนานกว่าที่ควรจะเป็น

3. เครื่องกบฏรคิวที่ธนาคารมีปัญหาในการใช้งานบ่อย ควรซ่อมแซม ปรับปรุง หรือจัดหาเครื่องใหม่มาใช้งาน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ลูกค้า

4. ควรมีกิจกรรมให้ลูกค้าทำขณะรอคิวในการรับบริการ เช่น มีหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่าน และควรมีการติดตั้งโทรทัศน์และเปิดให้ลูกค้าชมขณะรอคิวในการรับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกรอคอยเบื่อหน่ายและหงุดหงิด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยนำมาสรุป และอภิปรายผลการวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 58.3 เป็นหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 41.8 โดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 35.3 เป็นผู้ที่มียุ 21 - 30 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน คิดเป็นร้อยละ 46.3 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. และผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นน้อยที่สุด ตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 34.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่เกษียณหรือว่างงานมีจำนวนน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และเป็นผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาทน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อธนาคารในช่วงเช้านก่อน 11.00 น. รองลงมาติดต่อธนาคารในช่วงกลางวันเวลา 11.00 - 13.00 น. และติดต่อธนาคารในช่วงบ่าย เวลาไม่เกิน 15.30 น. ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อธนาคารเพราะมาทำการฝากเงินหรือถอนเงิน รองลงมาเป็นการกู้เงิน ส่วนการลงทุนและการออมทรัพย์ในรูปแบบอื่นมีจำนวนน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที มี คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคาร 15 - 30 นาที และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่า 1 ชั่วโมง

สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 โดยด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านรูปลักษณ์ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องวัสดุและอุปกรณ์ภายในธนาคาร มีความทันสมัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาเป็นที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร มีความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.67

ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศ มีความพร้อมในการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องพนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการตอบสนองลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเรื่องที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.50

ด้านการรับประกันและความมั่นใจ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาคมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือเรื่องพฤติกรรมของพนักงานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือพนักงานสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และเรื่องธนาคารมีการสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือเรื่องพนักงานแสดงความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือเรื่องธนาคารมีช่องทางหลายช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.37

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 45,001 - 60,000 บาท แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 45,001 - 60,000 บาท แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้ 45,001 - 60,000 บาท แตกต่างจากลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท

ลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงเช้ากับลูกค้าที่ติดต่อธนาคารในช่วงกลางวันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตของลูกค้าที่มีประเภทของธุรกรรมแตกต่างกัน พบว่าลูกค้าที่ทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและการเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่ทำธุรกรรมด้านการฝากเงิน - ถอนเงิน การลงทุนและการออมทรัพย์ รูปแบบอื่น การกู้เงิน และธุรกรรมอื่น ๆ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมน้อยกว่า 15 นาที มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างจากลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรม 15-30 นาที และแตกต่างจากลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรม 31-60 นาที และไม่มีลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ชั่วโมง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านรูปลักษณะเป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักการของสอดคล้องกับหลักการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ โดยให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายของรูปลักษณะภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด เพราะลูกค้ามีความต้องการความสะดวก ความสบาย ความรวดเร็ว และข้อมูลที่จะทำให้ตนเองสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยรูปลักษณะนั้นหมายความว่ารวมถึงความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ส่วนถัดมาเป็นความเชื่อถือและความไว้วางใจ ซึ่งเป็นความสามารถของธนาคารในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ธนาคารให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง

เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ความเชื่อถือและความไว้วางใจที่ลูกค้าคาดหวังจากธนาคารประกอบด้วยความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

นอกจากนั้นธนาคารต้องมีการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถของธนาคารในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งธนาคารจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด การตอบสนองต่อลูกค้าประกอบด้วยการมีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

นอกจากนั้นธนาคารยังต้องมีการรับประกันความมั่นใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องให้บริการด้วยความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว การรับประกันความมั่นใจให้แก่ลูกค้าประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ต้องให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

สิ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้คืออย่างหนึ่งคือ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เพราะลูกค้าแต่ละคน มีความต้องการแตกต่างกัน ลูกค้าต้องได้รับการที่ดี ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ลูกค้าต้องการเข้าถึงธนาคารและข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่าย ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ รวมทั้งการสื่อสารและการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลประกอบด้วย การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงิน และการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับยุพาภรณ์ พิรภูติ ซึ่งทำการศึกษารับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตบางแคกรุงเทพมหานครและพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกันยารัตน์ รุณทรัพย์ ซึ่งได้ทำการศึกษาคูณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา และรายได้เท่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และรวดเร็ว ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอรับบริการเป็นระยะเวลานาน หากไม่สามารถเพิ่มจำนวนพนักงานได้ ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านความรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น โดยอาจจะนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยมากขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารนั้นมีอาชีพที่แตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่ทำงานประจำและเป็นพนักงานเต็มเวลาในสถานประกอบการ จะมีเวลาในการติดต่อธนาคารเพียงช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ระหว่างพักกลางวันเท่านั้น ทำให้ลูกค้ามีความรีบเร่งเนื่องจากมีเวลาจำกัด แม้แต่ลูกค้าที่ไม่ได้ทำงานประจำแต่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือมีอาชีพค้าขาย การมาติดต่อธนาคารทำให้เสียเวลาในการประกอบอาชีพ ลูกค้าบางรายอาจจะปิดร้านเพื่อมาติดต่อธนาคาร ลูกค้าส่วนมากจึงมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและต้องการได้รับบริการที่รวดเร็ว

นอกจากนั้นจะเห็นได้ว่าช่วงเวลาที่ลูกค้าติดต่อธนาคาร และระยะเวลาในการทำธุรกรรมที่แตกต่างกันของลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยช่วงเวลาที่ลูกค้าติดต่อธนาคารกับระยะเวลาในการทำธุรกรรมของลูกค้ามีความสอดคล้องกัน คือ ถ้าช่วงเวลาที่ลูกค้าติดต่อธนาคารเป็นช่วงกลางวัน คือ 11.00 - 13.00 น. จะเป็นช่วงที่มีลูกค้าเข้ามาติดต่อรับบริการต่าง ๆ จากธนาคารเป็นจำนวนมาก ทำให้การให้บริการล่าช้า รวมทั้งเป็นช่วงเวลาที่พนักงานธนาคารทำให้ยังมีพนักงานให้บริการน้อยลงไปอีก ลูกค้าที่รอรับบริการเป็นเวลานานจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย ยิ่งเป็นลูกค้าที่ทำธุรกรรมเป็นระยะเวลานานกว่าประเภทอื่น เช่น การเปิดบัญชีหรือทำบัตร ATM ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยลงไปอีก ดังนั้น ในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีลูกค้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก ธนาคารควรมีวิธีการในการปรับการทำงาน เช่น ให้นักงงานบางส่วนเข้าทำงานช้ากว่าปกติ 1 ชั่วโมง เพื่อเลื่อนเวลาพักกลางวันออกไป 1 ชั่วโมง ไม่ให้พักกลางวันตรงกับช่วงที่มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก เป็นต้น

2. ธนาคารควรมีกิจกรรมหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรอรับบริการ เช่น มีการติดตั้งโทรทัศน์และเปิดให้ลูกค้าชมขณะที่รอรับบริการ โดยอาจจะมีการจัดการถ่ายทอดเองและสอดแทรกความรู้และการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปในตัว รวมทั้งการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรืออื่น ๆ ให้ลูกค้าได้อ่านขณะรอรับบริการ นอกจากนี้ธนาคารควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการลูกค้าด้วย

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

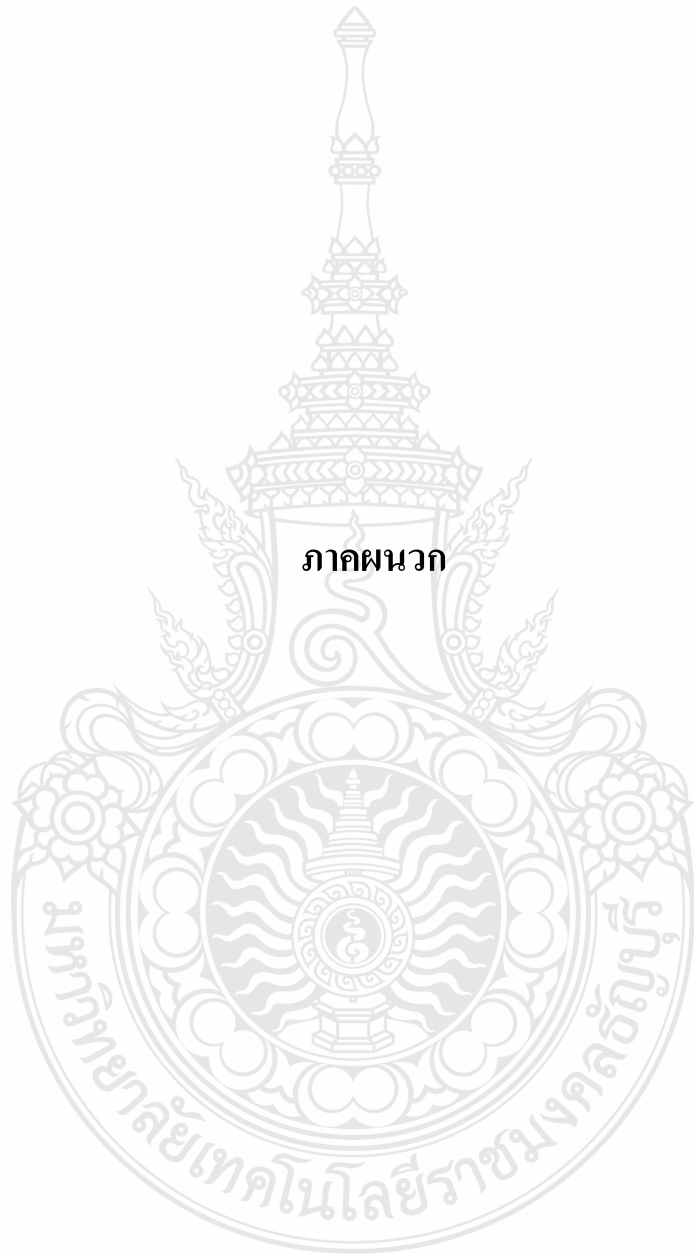
1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. 2548. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 9.
กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- _____. 2549. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1.
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2549. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2538. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประวัติศาสตร์การพาณิชย์. ม.ป.ป.. สำนักงานธนาคารชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย.
ประวัติศาสตร์การกรุงศรี. ม.ป.ป.. <http://www.krungsri.com>.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. ข่าวสารวิจัยการศึกษา. กุมภาพันธ์-มีนาคม. ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย :
เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. 18(3) : 8.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. ประเภทของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่ ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. ลักษณะของการบริการ. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- Abraham H. Maslow. 1954. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Korman, A. K. 1977. **Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice Hall.
- Shelly, Maynard W. 1975. **Responding to Social Change Pennsylvania**. New York :
Dowden Hutchiaon Press
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. **Delivering Quality Service - Balancing. Customer
Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม**ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน****ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามชุดนี้ ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ส่วน คือ

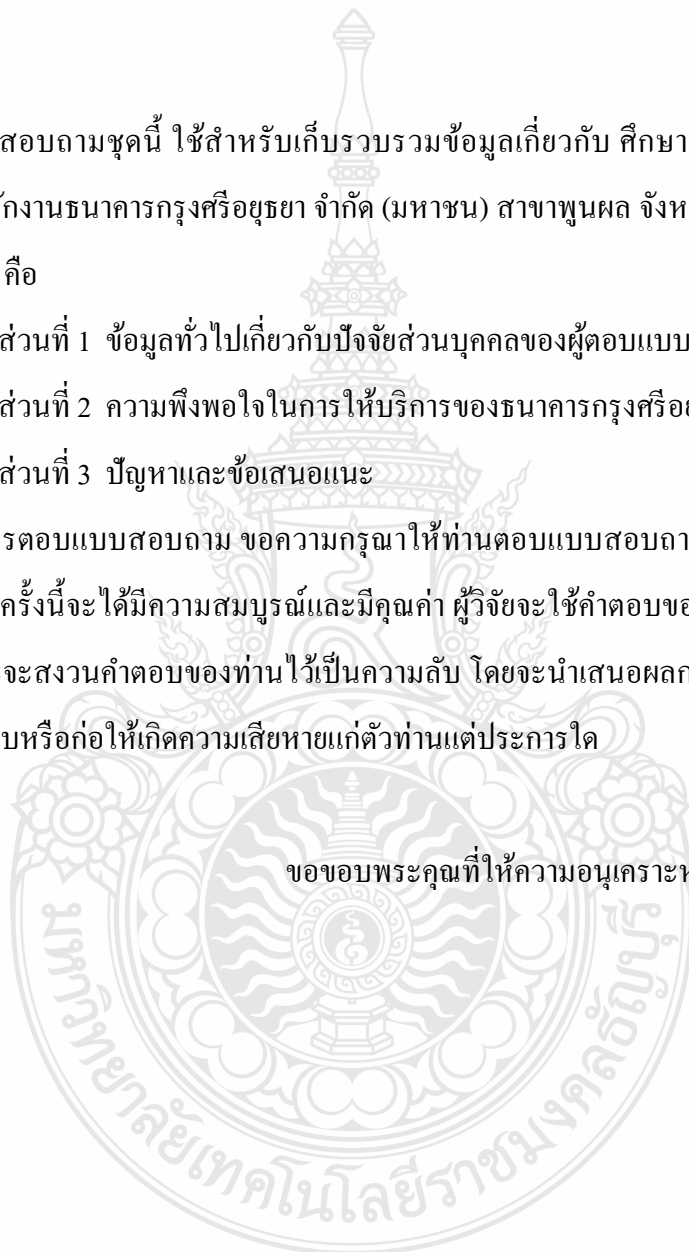
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อการวิจัยครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และมีคุณค่า ผู้วิจัยจะใช้คำตอบของท่านสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และจะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี () 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

() ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว () นักเรียน/นักศึกษา

() เกษียณ/ว่างงาน () อาชีพอิสระ

() อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 15,000 บาท () 15,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 45,000 บาท () 45,001 – 60,000 บาท

() สูงกว่า 60,000 บาท

6. เวลาที่ท่านสะดวกติดต่อธนาคาร

() ช่วงเช้า (ก่อน 11.00 น.) () ช่วงกลางวัน (11.00 – 13.00 น.)

() ช่วงบ่าย (ไม่เกิน 15.30 น.)

7. ประเภทธุรกรรมที่ท่านทำที่ธนาคาร (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 2 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การฝาก – ถอนเงิน | <input type="checkbox"/> การลงทุนและการออมทรัพย์
รูปแบบอื่น |
| <input type="checkbox"/> การกู้เงิน | <input type="checkbox"/> การแลกเปลี่ยนเงินตรา
ต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> การเปิดบัญชี/ทำบัตร ATM | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ
..... |

8. ระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที | <input type="checkbox"/> 15 – 30 นาที |
| <input type="checkbox"/> 31 – 60 นาที | <input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ชั่วโมง |

คำชี้แจง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

ความพึงพอใจ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรูปลักษณ์					
วัสดุและอุปกรณ์ภายในธนาคาร มีความทันสมัย					
สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของธนาคาร มีความเหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด					
พนักงานธนาคารแต่งกายเรียบร้อย สุภาพเหมาะสม					
เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ ของ					

ความพึงพอใจ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ธนาคาร มีความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร					
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ					
พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ					
เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศ มีความพร้อมในการใช้งาน					
พนักงาน มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า					
ด้านการตอบสนองลูกค้า					
ระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง					
พนักงานมีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า					
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน					
พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ					
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ					
พนักงานสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง					
ธนาคารมีการสร้างความมั่นใจในเรื่องของ					

ความพึงพอใจ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ					
พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาค					
พฤติกรรมของพนักงานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล					
พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคน					
เวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
ธนาคารมีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ					
พนักงานแสดงความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ					
พนักงานธนาคาร มีความเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการจากธนาคาร

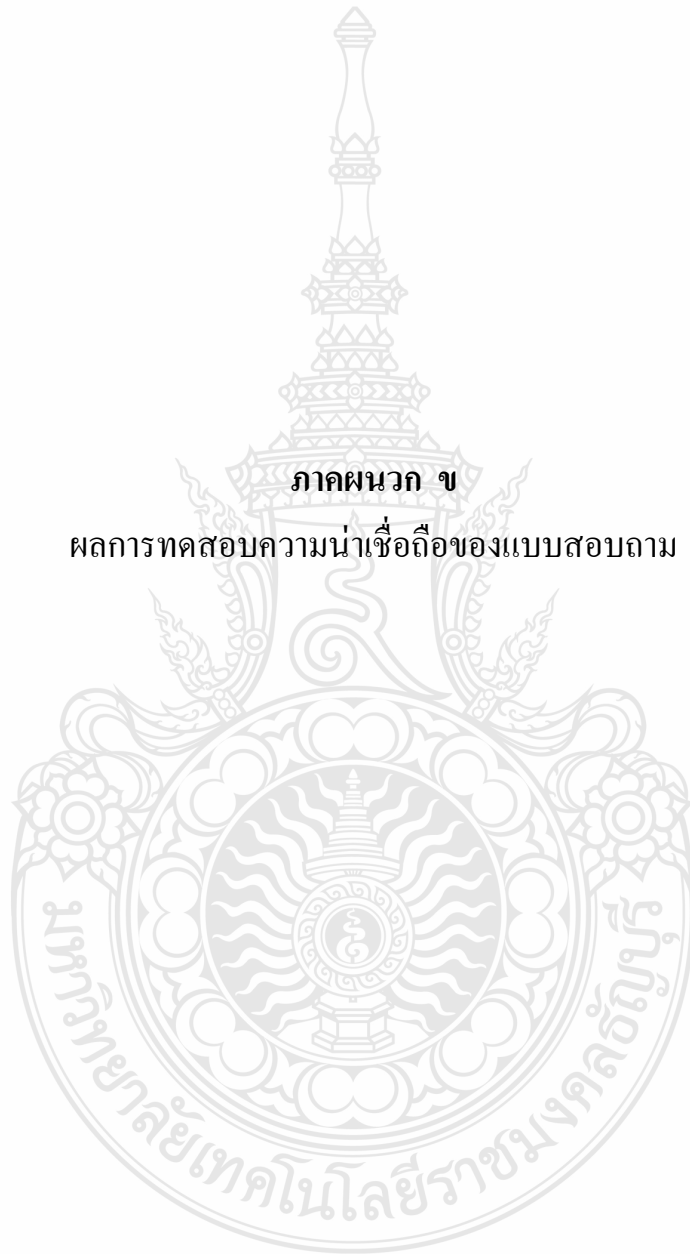
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง



ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม



ด้านรูปลักษณ์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.772	.803	4

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.724	5

ด้านการตอบสนองลูกค้า

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.808	.810	4

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.766	4

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

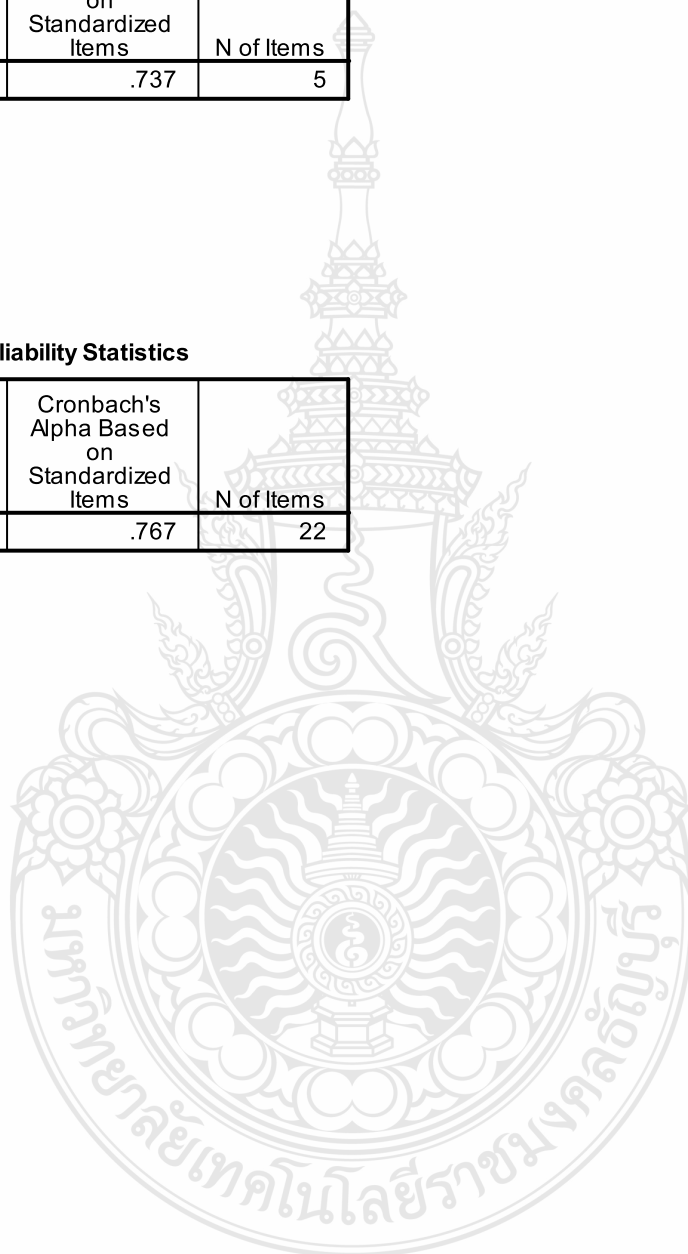
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.737	5

ทั้งหมด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.769	.767	22



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล : นางสาววัชรารักษ์ จันทร์สุวรรณ
- วัน เดือน ปี เกิด : วันอาทิตย์ที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2528
- ที่อยู่ : 57/82 หมู่ 6 ซอยแสนเฟื้องฟู ถนนศักดิ์เดช ตำบลวิชิต อำเภอเมือง
จังหวัดภูเก็ต
- ประวัติการศึกษา : ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีศรีน่าน
: ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร
: ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การตลาด
: ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การตลาด
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาอุตสาหกรรม
: ปี พ.ศ. 2554 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล
- โทรศัพท์ : 083-1607882
- E-mail : Muii_1003@hotmail.com

