

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

อนงค์นิตย์ โสมอินทร์

26 ก.ย. 2560

372719

#b002 44589

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

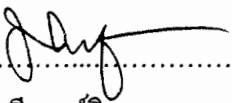
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2560

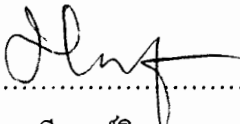
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

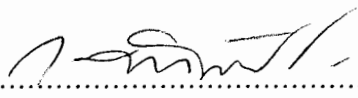
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

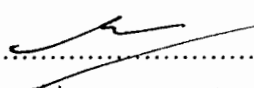
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

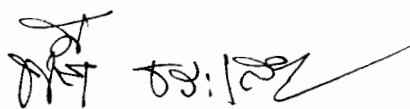
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ย์ ธารเสนา)  
วันที่.....12.....เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ...2560....

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีจากอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ท่านอาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางที่ถูกต้องในการศึกษาและค้นคว้าหาความรู้รวมถึงประสบการณ์ในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าของท่านช่วยตอบแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามครบตามที่ต้องการและขอขอบพระคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนในการเก็บและรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งเพื่อน ๆ การจัดการภาครัฐและเอกชนรุ่น 10-1 ที่ช่วยแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง และทุกคนในครอบครัวทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ส่งกำลังใจให้มีความสำเร็จในวันนี้ได้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ปู่ ย่า ตา ยาย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาความเมตตา ในการประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรม สั่งสอน และแนะนำสิ่งดี ๆ อันทำให้ผู้วิจัยมีความคิดอ่าน มีกำลังใจ มีความมานะ จนกระทั่งประสบความสำเร็จในงานนิพนธ์ครั้งนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้บังเกิดประโยชน์ใด ๆ ขอยกคุณความดีบูชาแด่ท่านผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

อนงค์นิตย์ โสมอินทร์

58930160: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ธนาคารกรุงไทย/ สาขาท่าเรือแหลมฉบัง/ จังหวัดชลบุรี

อนงคณิตย โสมอินทร: คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี (SERVICE QUALITY OF KRUNGTHAI BANK LAEM CHABANG) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุณี หงษ์วิเศษ, ปร.ด. 79 หน้า, ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) การเปรียบเทียบวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างบริษัท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการวันจันทร์ ความถี่ในการขอรับบริการเดือนละครั้ง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อาชีพและช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

58930160: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ KRUNG THAI BANK, LEAM CHANBANG CITY/  
CHONBURI PROVINCE

ANONGNIT SOM-IN: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KRUNG THAI  
BANK, LEAM CHABANK BRANCH. ADVISOR: SUNEE HONGWISSET, Ph.D. 79 P. 2017.

The purpose of this study was to examine the opinions of service users towards the quality of service provided by Krung Thai Bank, Leam Chanbang branch. Also, this study intended to investigate the behavior of service users at Krung Thai Bank, this study compared the level of user opinions towards the bank services as classified. The instrument used to collect the data was a questionnaire, completed by 370 subjects. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The test of Scheffe was also administered to test the differences between pairs with a pre-set of significant level at .05.

The results of the study revealed that the subjects rated the quality of service provided by Krung Thai Bank, Leam Chanbang branch at a very good level. When considering each aspect, the one in relation to physical aspect was rated at the highest level, followed by the aspects of reliability, and dependability of the bank, respectively. Regarding the behavior of bank users, it was shown that the majority of them were company employees, earning 20,001-30,000 baht per month. They usually came for bank service on Monday on a monthly basis. In addition, based on the results from the comparisons, there were statistically significant differences in the level of opinions towards the quality of service provided by Krung Thai Bank, Leam Chanbang branch among the bank users who had different educational level, amount of monthly income, type of service used, and frequency of the use of bank service at a significant level at .05. Finally, no statistically significant differences were found in the level of opinions towards the quality of service provided by Krung Thai Bank, Leam Chanbang branch among the bank users who had different occupation and time of the day for using bank service.

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	19
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
เกณฑ์การแปลผล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.....	46
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.....	52
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	79

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	42
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	43
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการรับบริการ....	44
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาติดต่อขอรับบริการ....	44
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ต่อการรับบริการ.....	45
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ ขอรับบริการ.....	45
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม.....	46
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ.	47
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร.....	48
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจ ที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว.....	49
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่น.....	50
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ความเอาใจใส่ ต่อผู้มาใช้บริการ.....	51
4-14 ข้อมูลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
4-16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	53
4-17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้.....	53
4-18 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร จำแนกตามรายได้.....	54
4-19 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้.....	55
4-20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัน.....	56
4-21 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวัน.....	56
4-22 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำแนกตามวัน.....	57
4-23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่.....	58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-24	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามความถี่.....	58
4-25	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารจำแนกตามความถี่.....	59
4-26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความเวลา.....	60

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2-1 ความหมายของการบริการ.....	11
2-2 ลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ.....	18

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญต่อระบบการเงินของประเทศ ก่อให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจทุกประเภท ได้อย่างหลากหลาย เป็นแหล่งระดมเงินและกระจายการเงินการลงทุนไปสู่ภาคส่วนธุรกิจต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์จึงถือได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากได้มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ จากการระดมเงินฝากผ่านระบบธนาคารสาขาของธนาคารพาณิชย์ ก่อให้เกิดการกระจายการลงทุนธุรกรรมทางการเงินอย่างทั่วถึง ระบบธนาคารสาขาจึงถือเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์ของไทย ทำให้การดำเนินกิจการของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีรากฐานที่มั่นคง แม้จะมีรากฐานทางระบบสาขาที่มั่นคง แต่ก็อาจได้รับผลกระทบจากภาวะ การเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีได้ ในอนาคตธนาคารพาณิชย์อาจได้รับผลกระทบจากการเปิดตลาดการค้าเสรี สืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยทำสนธิสัญญาเปิดการค้าเสรีแบบทวิภาคี FTA (Free Trade Agreement) มากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันไม่เพียงเฉพาะด้านการค้าเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงธุรกิจธนาคารด้วย (ชาติศิริ โสภณพานิช, 2557, หน้า 2)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 โดยการควบกิจการ ของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด รวมเข้าเป็นธนาคารเดียวกัน และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “KRUNG THAI BANK LIMITED” ความก้าวหน้าที่สำคัญคือ การนำหุ้นของธนาคาร เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2532 โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขาย หุ้นของธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2537 โดยใช้ชื่อว่า “บมจ.ธนาคารกรุงไทย” (KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED) ปัจจุบันธนาคาร ได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ “The Convenience Bank” ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด “กรุงไทยก้าวไกล ไปกับคุณ” หรือ “Growing together” อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดียิ่งขึ้นแก่ผู้ถือหุ้น (บริษัท ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด, 2560)

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง เป็นสาขาขนาดใหญ่ สังกัดเขตศรีราชา กลุ่มภาคตะวันออก ตั้งอยู่เลขที่ 4/22-24 หมู่ที่ 10 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัด

ชลบุรี เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น ชั้นแรก แบ่งเป็น 2 ส่วนแรก ส่วน (High counter) ทำหน้าที่บริการลูกค้า ฝาก-ถอน และ จ่ายบิล อื่น ๆ มี 4 ช่องบริการ แต่อัตราบริการมีเพียง 3 ช่องเท่านั้น มีพนักงาน 3 คน ส่วนที่สอง ส่วน (Low counter) ทำหน้าที่ เปิดบัญชี และนำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้า อาทิ ประกันภัย, บัตรเครดิต, กองทุน เป็นต้น มี 2 ช่องบริการ มีพนักงาน 2 คน ชั้นลอย เป็นที่พักรับประทานอาหาร ชั้นที่ 2 เป็นชั้นสำหรับบริการสินเชื่อ ประกอบไปด้วย พนักงานบริการสินเชื่อ 2 คน นอกจากนี้ ยังมีตำแหน่ง (Liability) ทำหน้าที่ลงพื้นที่พบลูกค้า และหาลูกค้าเพิ่ม ตำแหน่ง รองผู้จัดการ 2 คน และผู้จัดการสาขา 1 คน ทั้งหมด 11 อัตรา เปิดบริการจันทร์-ศุกร์ เวลาเปิดทำการ 08.30-16.30 น. ให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ฝาก-ถอนเงิน, เปิดบัญชี, สินเชื่อ, ธุรกรรมโอนเงินต่างประเทศ, และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทในเครือ เช่น ประกันภัย AXA, บัตร KTC, กองทุน KTAM เป็นต้น

จากสภาพแวดล้อมทำเลที่ตั้งของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อาทิเช่น นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมสวนสหพัฒน์พิบูลย์ ซึ่งมีโรงงาน และบริษัทต่าง ๆ ตั้งอยู่จำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งเปิดให้บริการ จึงมีอัตราการแข่งขันค่อนข้างสูง ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกเพิ่มขึ้น และมีความต้องการใช้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลายเพิ่มขึ้นเช่นกัน ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จึงควรบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อที่จะได้บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ทั้งด้านสินเชื่อ, ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร, ด้านสถานที่, ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการตลาด เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ อันจะนำไปสู่ฐานลูกค้าหลัก ซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน และเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับรูปแบบการบริหารจัดการและการพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการที่สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า ด้วยมาตรฐานการให้บริการเทียบเท่าระดับสากล โดยยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเสมือนลูกค้าเป็นหัวใจขององค์กร การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทางด้านคุณภาพของการบริการยังส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สร้างรายได้ให้กับธนาคารอย่างยั่งยืน (จิตรา ละออศรี, 2555, หน้า 2 )

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคูณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อที่จะได้นำผลของการศึกษานี้มาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุง และพัฒนาธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ ในฐานะที่ลูกค้าคือบุคคลสำคัญ คือหัวใจขององค์กร ที่จะเป็พลังขับเคลื่อนองค์กร ต่อไป เพื่อสร้างสายสัมพันธ์อันดี ให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนพิเศษ และลูกค้ากลับมาใช้บริการที่ ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง อย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับ บริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มา ติดต่อขอรับบริการ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
2. มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีประเภทของการรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีวันที่มาติดต่อขอรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

7. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีความถี่ต่อการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

8. ผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาแนวคิดการบริการ และคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1985) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับงานวิจัย ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability)
3. ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance)
4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ (Empathy)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

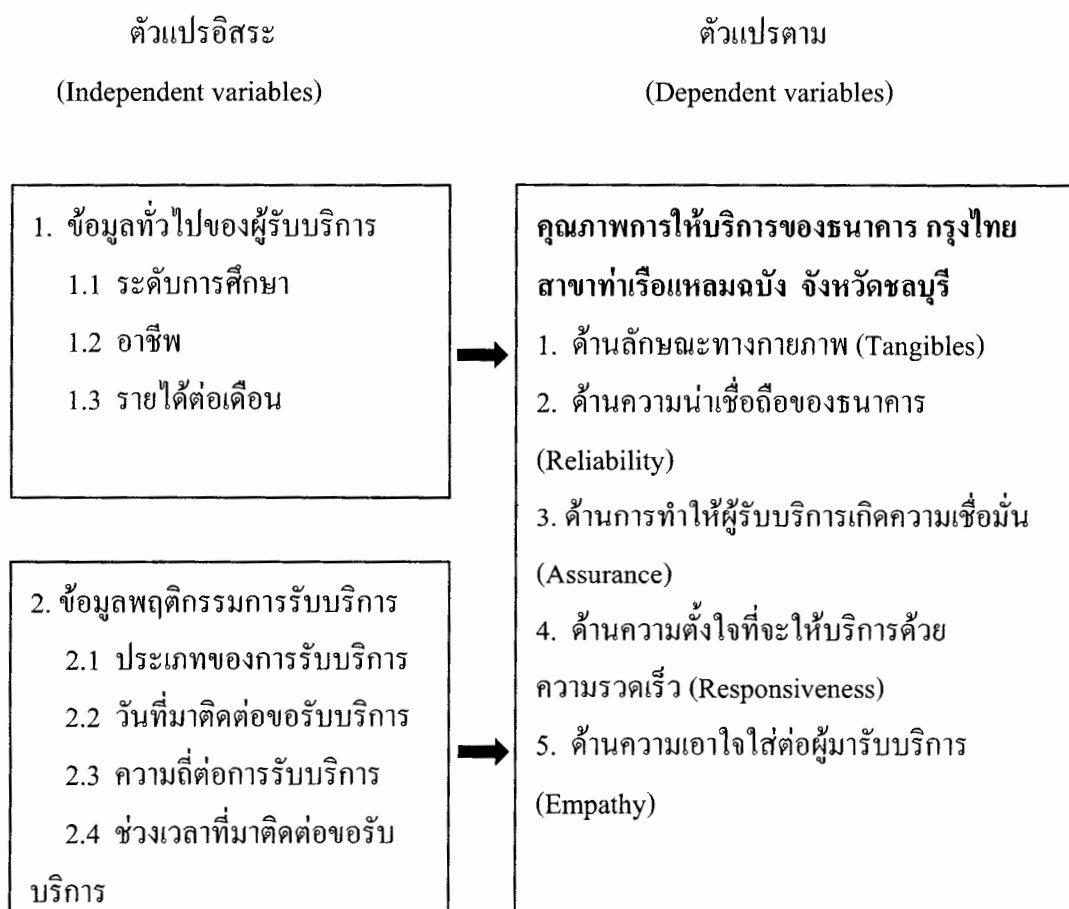
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability) ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) และ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

**ขอบเขตด้านประชากรวิจัย** การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 4,570 คน (จากข้อมูลระบบการให้บริการของธนาคาร ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559)

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลาศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของ Parasuraman et al. (1985) มาใช้กำหนดกรอบแนวคิด ของคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. ได้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ
3. ได้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ
4. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีมาตรฐานตามหลักสากล เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อันนำไปสู่การสร้างสายสัมพันธ์อันดี ให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนพิเศษ และกลับเข้ามาใช้บริการ อีกอย่างต่อเนื่อง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ความเห็นของผู้รับบริการต่อการได้รับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะอาคารสถานที่ของธนาคารที่มีความปลอดภัย ไม่ทรุดโทรม มีความสะอาดเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกของอาคาร อุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีต่างๆ ที่พร้อมใช้งาน เพื่อความรวดเร็วและสะดวกในการบริการ พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพ

2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability) หมายถึง การให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้อง ตามที่ได้สัญญาไว้ ให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ ที่ได้รับการบริการจากธนาคาร

3. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การบริการด้วยความมั่นใจ มีความตั้งใจและเต็มใจ ที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความว่องไวและรวดเร็ว

4. ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความสามารถในงานบริการ ความปลอดภัยไว้วางใจได้ รวมถึงกิจกรรมารยาทต่างๆของพนักงาน หนาการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ รวมถึงพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของหนาการทุกประเภท ตลอดจนสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้

5. ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ (Empathy) หมายถึง การบริการด้วยความเต็มใจ การดูแลให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากหนาการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ

พฤติกรรมของผู้รับบริการ หมายถึง ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ หนาการกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ประเภทของการรับบริการ หมายถึง ประเภทการมารับบริการหนาการกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ของลูกค้า ได้แก่ บริการฝาก-ถอน บริการเปิดบัญชี หรือบริการธุรกรรมอื่น ๆ

2. ความถี่ต่อการรับบริการ หมายถึง ความถี่ในการใช้บริการหนาการกรุงไทย สาขา ท่าเรือแหลมฉบัง ของลูกค้า ได้แก่ มารับบริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ เดือนละ 2-3 ครั้ง หรือเดือนละครั้ง

3. วันที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง วันที่มาติดต่อขอรับบริการหนาการกรุงไทย สาขา ท่าเรือแหลมฉบัง ได้แก่ วันจันทร์-ศุกร์

4. ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ หนาการกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ได้แก่ ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น. ระหว่างเวลา 12.01-13.00 น. และ ระหว่างเวลา 13.01-16.30 น.

การให้บริการ หมายถึง การบริการ การให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ รวมทั้ง ประสานงาน ธุรกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หนาการกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ต่อประชาชน ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการจากหนาการ

หนาการ หมายถึง หนาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยที่ศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือกระบวนการในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นเพื่อให้ได้รับ ความสะดวกและเกิดความพึงพอใจ จากผลการดำเนินการนั้น โดยดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันกับทุกคน (กุลชน ธนาพงศ์ธร, 2530 อ้างถึงใน ทิพย์วรรณ ภูมิเพ็ง, 2551, หน้า, 12) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอคติ

##### ความหมายของการบริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมคำนิยามและความหมายของของการบริการ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 463) ให้ความหมายของคำบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

Kotler (1994, p. 464) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือ การปฏิบัติ ของบุคคลหรือกลุ่มคณะต่าง ๆ ที่สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่ไม่มีตัวตน และไม่มีเจ้าของแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการอาจเป็นหรือ ไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สุชุม นวลสกุล (2538, หน้า 16-21 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข เกิดความพอใจสุขใจทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ ผู้บริการรู้สึกมีความสุขที่ตนมีคุณค่าต่อผู้อื่น ผู้ที่มีหัวใจบริการนั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาพัฒนาและให้บริการที่ดีขึ้น ความเจริญรุ่งเรืองของ

ธุรกิจ หรือองค์กร นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่ดีเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้บุคลากรมีหัวใจบริการก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

เพียร์พร นูญแสน (2550, หน้า 27) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือ การแสดงออกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นหลัก

เอ็ธส ฤกษ์ปฎิมา (2551, หน้า 17) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ หรือ กระบวนการที่มนุษย์ได้กระทำ หรือส่งมอบให้กันและกัน โดยการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล หลังจากที่ได้รับ การตอบสนองอย่างที่ต้องการแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ การบริการจะมีเอกลักษณ์เฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์

จันทนา ประสงค์กิจ (2552, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะ เป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน การบริการไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า โดยมีลักษณะเป็นการขาย การบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง

ศิริวิวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลัทธิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์ (2552, หน้า 331) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ ลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

ธีรชัย วงษ์พะยอม (2553, หน้า 25 อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์, 2556, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลทั้งสองฝ่าย เช่น ฝ่ายผู้ใช้บริการและฝ่ายผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและประทับใจให้มากที่สุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือ เพื่อตอบสนองความต้องการในกิจกรรมนั้น ๆ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นจับต้องไม่ได้ ผู้รับบริการทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

#### **ลักษณะของบริการ**

การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ ไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ คุณภาพไม่แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก Kotler (1994, p. 464 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 10-11)

ลักษณะของการให้บริการ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เมื่อการบริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีหลักประกัน ที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการได้รับบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) มีความสะดวก ปลอดภัย สะอาด ต่อการให้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกที่ดี พุดจาไพเราะ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความไว้วางใจต่อการได้รับบริการ

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์และเทคโนโลยีเครื่องมือต่าง ๆ ต้องใช้งานได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) การประชาสัมพันธ์ และสื่อเอกสาร การโฆษณาต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่ได้นำเสนอ มีความเหมาะสม กับลักษณะของผู้รับบริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) เครื่องหมาย ชื่อ ตราสินค้าต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการ ต้องสื่อความหมายได้ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียก ได้อย่างถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) ราคาที่กำหนด ควรมีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับ การให้บริการ มีความชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการต่าง ๆ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการ บริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการแต่ละบุคคล มีลักษณะเฉพาะตน ไม่สามารถบริการแทนกันได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีความจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการ จะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ลักษณะของการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา หรือบริการ ไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

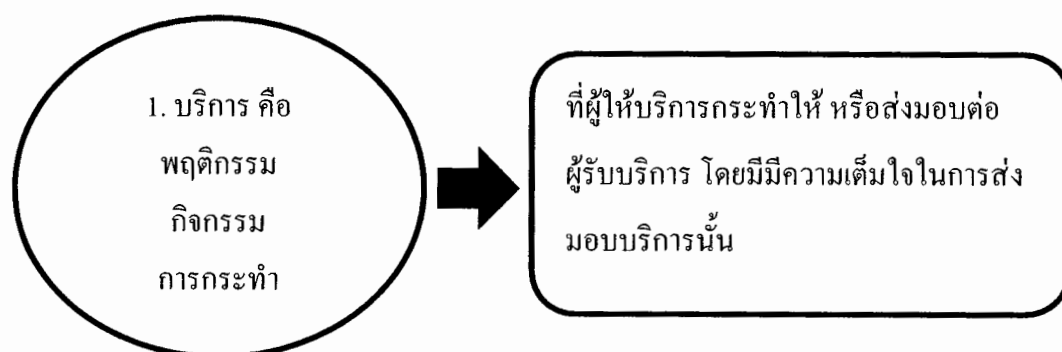
รัชยา กุลวานิช ไชยพันธ์ (2535, หน้า 13) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้

1. การให้บริการ เป็นงานที่ไม่สามารถกำหนด ความต้องการที่แน่นอนของผู้รับบริการ ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2. การให้บริการ เป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานที่แน่นอนล่วงหน้าได้ ทำได้ เพียงการคาดคะเนความน่าจะเป็นของผู้รับบริการ เท่านั้น การตัดสินใจในการใช้บริการ ขึ้นอยู่กับ ความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

3. การให้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกได้ ความพึงพอใจของลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญ ต่อคุณภาพการให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 12) ได้กล่าวความหมายของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้



ภาพที่ 2-1 ความหมายของการบริการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 6)

## 2. การบริการ คือ

กระบวนการต่าง ๆ ในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ คำว่า บริการ (Service) นิยามตามหลักวิชาการได้ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2536, หน้า 7-10) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ กระบวนการในการดำเนินกิจกรรมนี้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและอาจนิยามการบริการได้ดังนี้ คำว่าบริการ คือ สิ่งที่สัมผัส จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่สามารถสูญสลายได้ง่าย การบริการเกิดขึ้น จากผู้ให้บริการส่งมอบการบริการต่อผู้รับบริการเพื่อรับบริการนั้น ๆ

ธีรชัย วงษ์พะยอม (2553, หน้า 27 อ้างถึงใน บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์, 2559, หน้า 10) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตนซึ่งสิ่งที่ผู้มารับบริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจจากการรับบริการ
2. การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่แน่นอน ไม่มีขอบเขตที่แน่ชัด ไม่สามารถกำหนดถึงความต้องการปริมาณที่แน่นอนได้
3. การบริการ เป็นกิจกรรมที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4. การบริการ เป็นกิจกรรมที่ต้องการตอบสนองอย่างทันทีต่อความต้องการ เพื่อเกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของลักษณะการบริการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ และการบริการนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีและกิจกรรมต่าง ๆ ในการบริการ เช่น การดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง การให้บริการที่ตรงความตรงการของลูกค้า การให้คำปรึกษาเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับประโยชน์ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ เพื่อการตัดสินใจของลูกค้า รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการ

#### **ความสำคัญของการบริการ**

การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญต่องานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็น การดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อตอบสนองความต้องการ การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ยังเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการก็คือ สินค้า ซึ่งการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันนำไปสู่การกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ในการให้บริการ เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่มีจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน เพราะเป็นโอกาสในการรักษฐานลูกค้าเดิม และเป็นช่องทางที่สามารถเพิ่มลูกค้ารายใหม่ได้

#### **หลักการให้บริการ**

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 51-54) มีแนวคิดว่าการที่กระบวนการการให้บริการ มีขั้นตอนและวิธีการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง อีกทั้งยังมีการพัฒนาขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นหลักการให้บริการ ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. การจัดการบริการที่มีคุณภาพ คือ การทำงานของบุคคลากรร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อการบริการนั้น จะต้องฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่าง ๆ ให้มีความชำนาญ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
2. การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงาน โดยนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ การให้ความรู้และฝึกอบรมหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง
3. การเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่เป็นแก่นผู้มาติดต่อ หรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดในยุคดิจิทัล คือ ความรวดเร็วของสิ่งต่าง ๆ จากการนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ส่งผลให้การบริการรวดเร็ว ลดระยะเวลาการคอย อันนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต ศัชนุกร (2550, หน้า 94) กล่าวว่า การบริการเป็นการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือ และสร้างประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก หลักการให้บริการมีดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้การบริการบางอย่างมีความเหมาะสม แก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ความสำคัญ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การปฏิบัติ เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ การปฏิบัติ อย่างถูกต้อง เหมาะสม ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ดีกว่า การปฏิบัติที่มีความผิดพลาด

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่เป็นไปตามที่กำหนด เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ การบริการที่ดี มีคุณภาพ จึงควรคำนึงถึงความสอดคล้องเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการไม่เพียงมุ่งประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ฝ่าย ทั้งสังคม และ สิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบสร้างความเสียหายให้แก่ผู้อื่นด้วย

#### ประเภทของการบริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2551, หน้า 14-15) กล่าวถึง การจำแนกประเภทบริการ (Classification of service) ว่าเป็นการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อใช้ประเมินกลยุทธ์ในปัจจุบันขององค์กรบริการ เป็นวิธียอมรับในด้านของผู้รับบริการ จำแนกตามความเกี่ยวข้องได้ 3 ประเภท ดังนี้



1. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ขายบริการ (Seller related bases) โดยแบ่งแยกประเภทตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 ลักษณะของการดำเนินการ (Nature of enterprise)

1.1.1 ดำเนินการโดยเอกชน มุ่งหวังผลกำไร ดำเนินการโดยเอกชน เช่น โรงภาพยนตร์ โรงแรมต่าง ๆ

1.1.2 ดำเนินการโดยเอกชน แต่ไม่หวังผลกำไร เช่น มูลนิธิเพื่อเด็กยากไร้ มูลนิธิเพื่อสัตว์ด้อยโอกาส

1.1.3 ดำเนินการโดยรัฐ ไม่หวังผลกำไร ได้แก่การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐ โดยใช้สิทธิบัตรทอง กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ สนามกีฬา และสวนสาธารณะ เป็นต้น

1.2 หน้าที่ของการบริการ (Function performed)

1.2.1 การสื่อสาร เช่น สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์

1.2.2 ที่ปรึกษาทางธุรกิจ เช่น นายหน้า ตัวแทน สำนักงานจัดหางาน โบรกเกอร์

1.2.3 บริการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ห้องสมุด ศูนย์รวมข่าว

1.2.4 บริการทางการเงิน เช่น สถาบันการเงินต่าง ๆ และ ธนาคารพาณิชย์ ต่าง ๆ

1.2.5 บริการเพื่อสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล คลินิก ฟิตเนส

1.2.6 บริการประกันภัย เช่น ประกันภัยในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น คຸ້ມครองชีวิต อุบัติเหตุ อัคคีภัย การเดินทาง และ ประกันวงเงินสินเชื่อ

1.3 แหล่งที่มาของรายได้ (Income source)

1.3.1 ภาษีจากระชาชน

1.3.2 จากการบริจาค

1.3.3 จากการขายบริการ

1.3.4 จากการขายบริการรวมกับการบริจาค

2. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อ (Buyer related bases)

2.1 ประเภทของตลาด (Market type)

2.1.1 ตลาดอุปโภคบริโภค ผู้ซื้อบริการต้องการซื้อบริการเพื่อประโยชน์ในครัวเรือนหรือประโยชน์ส่วนตัว เช่น บริการส่วนตัว (เสริมความงาม) บริการเพื่อความบันเทิง บริการด้านประกันภัย บริการด้านขนส่ง บริการด้านกฎหมาย

2.1.2 ตลาดอุตสาหกรรม ผู้ซื้อบริการซื้อไปเพื่อผลิตสินค้า เช่น บริการสาธารณูปโภคไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

2.1.3 ตลาดรัฐบาล เป็นรูปแบบการจัดให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษาของรัฐบาล

## 2.2 พฤติกรรมการซื้อ (Way in which service bought)

2.2.1 ซื้อตามความสะดวก (Convenience service) เช่น บริการการเดินทางของรถไฟฟ้า BTS เครื่องบิน และ รถแท็กซี่

2.2.2 ซื้อโดยเลือกซื้อ (Shopping service) เช่น การซื้อบริการแพคเกจความงาม หรือ สปา ของสถานเสริมความงามต่าง ๆ

2.2.3 ซื้อโดยเจาะจงซื้อ (Specialty service) เช่น การซื้อบริการกวดวิชา หรือ ติวเตอร์ ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

2.2.4 ซื้อโดยไม่คาดคิดมาก่อน (Unsought service) เช่น บริการลากรถยนต์ฉุกเฉิน

## 2.3 แรงจูงใจ (Motives)

2.3.1 ด้านเหตุผล ผู้ซื้อบริการส่วนใหญ่ใช้เหตุผล และความต้องการส่วนตัว ในการซื้อบริการต่าง ๆ การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นเหตุผลหลักในการซื้อบริการต่าง ๆ

2.3.2 ด้านอารมณ์ เช่น บริการรักษาสุขภาพ บริการบันเทิง การซื้อบริการ อาจทำ เพื่อความต้องการและความพอใจส่วนตัวเป็นหลัก เช่น การซื้อตั๋ววีไอพี เพื่อเข้าชมการแสดง คอนเสิร์ตอย่างใกล้ชิด

## 3. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับบริการ (Service related bases)

### 3.1 รูปแบบของการบริการ (Service form)

3.1.1 มีรูปแบบที่แน่นอน (Uniform service) เช่น บริการรถไฟฟ้าจอดส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ

3.1.2 รูปแบบตามความต้องการของลูกค้า (Bespoke service) เช่น บริการ วินมอเตอร์ไซด์ ที่ส่งผู้โดยสารตามสถานี หรือปลายทางที่ลูกค้าต้องการ

### 3.2 ให้บริการ โดยใช้พนักงานหรือเครื่องมือเป็นหลัก (Human or machine based)

3.2.1 บริการ โดยใช้เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบอัตโนมัติ เช่น บริการเปิด-ปิดประตู อัตโนมัติ ของห้างสรรพสินค้า หรือควบคุมการทำงาน โดยใช้แรงงานคนช่วย เช่น บริการ ผ่ากเงินของตู้ฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารต่าง ๆ

3.2.2 บริการ โดยใช้พนักงาน พนักงานที่ให้บริการต้องอาศัยทักษะและความเชี่ยวชาญ เช่น บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ซ่อมไฟฟ้า หรือไม่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญ เช่น บริการ ตัดหญ้า บริการทำความสะอาด

### 3.3 ระดับการติดต่อ (High or low contact)

3.3.1 การติดต่อชั้นสูง หมายถึง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้เวลาในการพูดคุย ปฏิสัมพันธ์ในระหว่างการรับบริการตลอดระยะเวลาที่ได้รับการบริการ

3.3.2 การติดต่อชั้นต่ำ เช่น บริการเติมน้ำมัน พนักงานจะถามราคาที่เคยเติมน้ำมัน รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 15-19 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 18-20) จำแนกของการบริการไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

#### 1. จำแนกตามความสำคัญของการบริการ โดยแบ่ง การบริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์หลักของหน่วยงาน เช่น โรงแรม และ ธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 การบริการที่เสริมขึ้นมาจากการขายผลิตภัณฑ์หลัก เพื่อจูงใจต่อผู้รับบริการในการตัดสินใจ เช่น ธุรกิจจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จะมีบริการส่งในพื้นที่ เป็นต้น

#### 2. จำแนกตามความคาดหวังของผู้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 การบริการหลัก (Core service) คือ หน้าที่ความรับผิดชอบทางตรงขององค์กร

2.2 การบริการที่คาดหวัง (Expected service) คือ การให้บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

2.3 การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded service) คือ การให้บริการพิเศษ นอกเหนือจากความคาดหวังไว้ของผู้รับบริการ เป็นกลยุทธ์สำคัญ ที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการให้เพิ่มขึ้น อันเป็นหัวใจหลักของคุณภาพการให้บริการ

#### 3. จำแนกตาม World trade organization ไว้ 12 สาขา ดังนี้

3.1 การบริการด้านธุรกิจอาชีพ (Professional business service) เป็นการบริการด้านวิชาชีพต่าง ๆ ด้านประชาสัมพันธ์ การวิจัยศึกษาค้นคว้า ด้านเทคโนโลยี อสังหาริมทรัพย์ให้เช่า โดยไม่รวมการค้าเงินงาน และการบริการด้านธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การบริการสื่อสารคมนาคม (Communication service) รวมถึง การโทรคมนาคม โสตทัศน การบริการไปรษณีย์ เป็นต้น

3.3 การบริการด้านการก่อสร้างและวิศวกรรมที่ข้องเกี่ยวกับการก่อสร้าง (Construction and related engineering service) รวมถึง การติดตั้ง และการก่อสร้างต่าง ๆ

3.4 การบริการด้านการจัดจำหน่าย (Distribution services) รวมถึง การบริการธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchising) การบริการทางการค้าทั้งส่งและปลีก การบริการในลักษณะนายหน้า หรือตัวแทนจำหน่าย และอื่น ๆ

3.5 การบริการด้านการศึกษา (Education service) รวมถึงแต่การศึกษาในระบบและนอกระบบ และการบริการด้านการศึกษาอื่น ๆ

3.6 การบริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment services) เป็นการบริการที่ครอบคลุมถึงการดูแลและรักษาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้เกิดสมดุล ลดมลภาวะต่าง ๆ

3.7 การบริการด้านการเงิน (Financial services) เป็นการบริการที่ครอบคลุมถึงการเงินธนาคาร อสังหาริมทรัพย์ และประกันภัยต่าง ๆ

3.8 การบริการทางด้านสุขภาพและการบริการทางด้านสังคม (Health related and social service) เป็นการบริการที่ครอบคลุมถึงการดูแลสุขภาพการรักษาพยาบาล และการบริการทางด้านสังคมต่าง ๆ

3.9 การบริการด้านการท่องเที่ยว และการบริการด้านการเดินทางที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism and travel related service) ครอบคลุมถึงการบริการของ บริษัทท่องเที่ยวต่าง ๆ ไกด์นำเที่ยว ลำม โรงแรม และร้านอาหารต่าง ๆ

3.10 การบริการด้านนันทนาการ วัฒนธรรม และการกีฬา (Recreational, cultural and sporting service) เป็นการบริการที่ครอบคลุมถึงการบริการด้านบันเทิงต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์ เวทีคอนเสิร์ต พิพิธภัณฑสถานแข่งกีฬา เป็นต้น

3.11 การบริการด้านการขนส่ง (Transportation service) เป็นการบริการขนส่งทางบกทางทะเล และทางอากาศ

3.12 การบริการด้านอื่น (Other service not included elsewhere) เช่น การบริการเสริมความงาม บริการนวดสปา เป็นต้น

ประเภทของการบริการสามารถจำแนกได้ตามลักษณะของการบริการ ซึ่งลักษณะของการบริการเป็นงานที่จับต้องไม่ได้ แต่วัดความรู้สึกของผู้รับบริการ ลักษณะของงานบริการมีหลากหลายขึ้นอยู่กับธุรกิจที่ประกอบการ เช่น ธุรกิจที่หวังผลกำไร ได้แก่ โรงแรม บริษัท ธนาคาร ห้าง ร้าน โรงงาน โรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น ธุรกิจที่ไม่หวังผลกำไร เช่น การดำเนินการของรัฐ ได้แก่ โรงเรียน สถาบันการศึกษา การให้บริการประชาชนตามหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นต้น

#### องค์ประกอบของงานบริการ

Gothberg (n.d. อ้างถึงใน วนิดา นภากร, 2548, หน้า 16) กล่าวว่า งานบริการต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้ความชำนาญในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในเรื่องของ ภาษาลักษณะ ต้องสามารถสื่อความหมายเข้าใจตรงกันได้

#### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

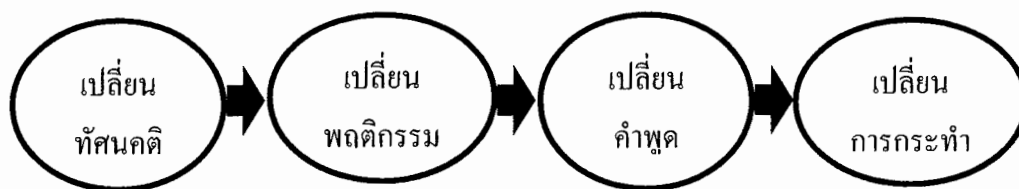
Katz and Danet (1973, pp. 15-19 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 23) ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติ หรือ วัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดเป็น สภาพแวดล้อมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. การดำเนินงานภายในองค์กร หมายถึง เป้าหมาย แนวทางในการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีการทำงานต่าง ๆ
3. สถานการณ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างมีการติดต่อกัน เช่น ช่วงเวลาที่มีการพูดคุยพบปะกัน สภาพของสถานที่ ความใกล้ชิดส่วนตัว ก่อให้เกิดสถานการณ์ขึ้น

#### พฤติกรรมการบริการ

วิชย ปิติเจริญธรรม (2548, หน้า 146 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 24) ว่า การสร้างลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการให้บริการ มีความสำคัญต่อการวางรากฐาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กร หากองค์กรกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติตนให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร พนักงานในองค์กรย่อมปฏิบัติตนได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้ยิ่งขึ้น ซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการ มี 6 ประการดังต่อไปนี้

1. เข้าใจมุมมองของผู้รับบริการ ทั้งความต้องการและปัญหา
2. ดูแลติดตามและเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
3. แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตน
4. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มคุณค่าในการให้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส
5. รักษาสัมพันธภาพในระยะยาวกับผู้รับบริการ
6. เป็นที่ไว้วางใจเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของผู้รับบริการ



ภาพที่ 2-2 ลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ (วิชย ปิติเจริญธรรม, 2548, หน้า 146)

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติต่อลูกค้า รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการนั้น ๆ ลักษณะการบริการที่ดีคือการบริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งลักษณะของการบริการที่ดีประกอบไปด้วยหลายส่วนประกอบเข้าด้วยกัน ทั้ง บุคลากร สถานที่ ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งในความหมายของงานวิจัยนี้ ผู้รับบริการ คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ต้องให้ความสำคัญและพัฒนากระบวนการจัดการด้านบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพื่อสร้างความรู้สึกลูกค้าให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นคนพิเศษ และกลับเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

## แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### ความหมายของคุณภาพการบริการ

จากภาวะอัตราการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น กลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ก็คือคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญหลักขององค์กร เพราะการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ และต้องการกลับเข้ามาใช้บริการอีก เพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) กล่าวถึง ความหมายคุณภาพของการบริการ (Service quality) ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ (2544 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 26-28)

กล่าวว่า การบริการมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ที่แตกต่างไปจากสินค้า คือ

1. การบริการจับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากการบริการเป็นการปฏิบัติงานมิใช่สิ่งของ การบริการส่วนใหญ่จึงไม่สามารถนับ วัด หรือ ตรวจสอบปริมาณและคุณภาพได้ล่วงหน้า

2. การบริการมีความหลากหลาย (Heterogeneous) โดยเฉพาะการบริการที่ต้องใช้แรงงาน กล่าวคือ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกันไปในแต่ละวัน คุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจึงเกิดขึ้นยาก พฤติกรรมการให้บริการจึงไม่อาจรับประกันได้ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคล

3. ในการบริการหลาย ๆ ประเภท การผลิตและการบริโภคแยกออกจากกัน อย่างเด็ดขาด (Inseparability) ด้วยเหตุนี้ ทำให้คุณภาพของการบริการ ไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นและตรวจสอบได้จากโรงงานผลิตแล้วส่งมอบให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เป็น Labor Intensive นั้น คุณภาพเกิดขึ้น ในช่วงระหว่างการส่งมอบบริการ ซึ่งมักเป็นช่วงที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ หรือขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ

จารุบุรณ์ ปาณานนท์ (2533, หน้า 11-12 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 27-28)

เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการบริการ คือ การบริการที่ดี อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม การบริการมีคุณภาพผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจ การบริการที่มีคุณภาพนำความประทับใจมาสู่ผู้รับบริการ คุณภาพการบริการมีมาตรฐานระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง มีความเชื่อถือได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการนั้นพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและเตรียมตัวพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะต่าง ๆ ในการให้บริการ
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า การให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าใจ เป็นการให้บริการที่ลดลำดับขั้นตอน ลดระยะเวลารอคอย เพื่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความคุ้นเคยต่อผู้รับบริการ คอยช่วยเหลือปรึกษาให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้ง แจ่มแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ และ รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การบริการนั้นสร้างความมั่นใจและไว้วางใจได้ต่อผู้รับบริการได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องมีคุณภาพถูกต้อง ปราศจากความเสียหายต่าง ๆ
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

สรุปได้ว่า ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึงความรู้สึกเต็มใจบริการ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความชำนาญในการนำมาปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนของ ผู้ให้บริการ ที่เป็นตัวชักนำความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้เกิดความรู้สึกประทับใจในการ บริการนั้น ๆ

### องค์ประกอบคุณภาพบริการ

เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า ปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับ ของต่างชาติ ในเรื่องความสำเร็จของธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือ ธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ ยังเป็นปัญหาอีกมากโดยเฉพาะ พฤติกรรมการบริการ

“บริการที่ดี” คือ การที่ผู้ให้บริการส่งมอบสิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความเอาใจใส่ และความสำคัญในการบริการทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกเป็นคนพิเศษ

“คุณภาพการบริการ” คือ ความสามารถในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ ความสามารถที่ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน

เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546, หน้า 13) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพ การให้บริการได้ดังนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกสบายในการไปรับบริการ (Accessibility and convenience)
2. ความไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเข้าใจ (Simplicity)
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. บริการรวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

จากที่กล่าวมา เห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการรับบริการต่าง ๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ หน่วยงานของรัฐต้องคำนึงถึง บริการที่ดี ต้องมีความเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และ ทำให้เกิดความไว้วางใจไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจ

Parasuraman et al. (1985) ได้ศึกษาพบว่า คุณภาพบริการที่ทำให้ผู้บริการเกิด ความพึงพอใจและมีความสุข ประกอบด้วย



1. ลักษณะทางกายภาพที่ดี (Tangibles) หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะอาดเรียบร้อย มีความสะดวกพร้อมใช้งาน เช่น ในโรงแรมจะต้องมีส่วนต้อนรับ (Lobby) ที่สะอาด ตกแต่งสวยงามไว้คอยบริการลูกค้า เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและของผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการได้ตรงตามเวลา ถูกต้องครบถ้วนเป็นไปตามข้อตกลง
3. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงานของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ที่ทำให้ผู้บริกรรู้สึกคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และเกิดความรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการบริการ
4. ความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการ โดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน
5. ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ (Empathy) หมายถึง ความเอาใจใส่ที่หน่วยงานบริการ และผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ เช่น บริการปลุกของ โรงแรม (Wake-up call service) ให้กับผู้ที่มารับบริการ เป็นต้น

#### ลักษณะการบริการที่ดี

Millete (1954 อ้างถึงใน สายชนม์ สัจจานิตย์, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึงเป้าหมายการให้บริการไว้ว่า คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการโดยผู้ให้บริการต้องยึดหลักการของการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอ และเท่าเทียมกัน ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการรวดเร็วตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการถูกต้องรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร ที่ให้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ความพร้อมการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กุลธน ธนาพงศธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักบริการที่สำคัญ 5 ประการ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการ ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จึงจะเกิดประโยชน์และคุ้มค่า
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ ตามความต้องการของผู้รับบริการ
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการนั้นจะต้องมีความเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษใด ๆ ต่อกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการต้องไม่มากกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะอาด กล่าวคือ บริเวณพื้นที่ให้บริการ มีความสะอาด สะดวกสบาย เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปได้โดยง่าย แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 95-97) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีไว้ว่า การที่ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากร หลักการบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียม
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

ลักษณะการบริการที่ดี คือ การให้บริการต่อผู้มารับบริการด้วยความเอาใจใส่ เสมือนผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และ ความพยายามที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการลักษณะนี้ จะส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ และกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

#### การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพของการบริการ สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนนหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับ โดย ประเมินในระหว่างที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ การประเมินคุณภาพการบริการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย, 2544, หน้า 229-299 อ้างถึงใน บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์, 2559, หน้า 16)

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่อยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณ อาจเก็บข้อมูลทั้งโดยตรง หรือโดยอ้อมก็ได้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการต่าง ๆ อันนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุง การให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการ ควรทำให้ครบตามขั้นตอนกระบวนการ ให้บริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อย ๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อการ ให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความเพียงพอและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่ให้รอและอื่น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และคุณภาพตาม ที่ได้รับจริงของบริการ คุณภาพที่อยู่ระดับสูง ได้มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ให้บริการ เกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุง

3. เพื่อตัดสินใจ ในเชิงการบริหารงานบริการ การวิเคราะห์ประเมินจุดเด่นจุดอ่อน โอกาสและข้อปัญหาของงานบริการจากข้อมูลที่ได้ศึกษา จะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการตัดสินใจการดำเนินการต่าง ๆ ได้

4. เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเพื่อกำหนดคอธิบาย และควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่าผู้ให้บริการที่มีวัฒนธรรม ที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพขณะให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจาก ความเอาใจใส่ดูแล การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ และผู้ให้บริการและความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2543, หน้า 206-209) กล่าวว่า การประเมินผลการให้บริการ เป็นการ วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ คำตอบที่ได้จากการประเมินบ่งบอกถึงความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ดังนั้น การประเมินผลการให้บริการ จึงเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานในการให้บริการ ต่อผู้มารับบริการ

Parasuraman et al. (1985, pp. 41-50 อ้างถึงใน บัวแก้ว ดาวบูรณทรัพย์, 2559, หน้า 17) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยมุมมองของลูกค้า ช่วยให้องค์กรของผู้ให้บริการ ทราบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความแตกต่างจากการรับรู้ของตนอย่างไร ดังนั้น ผลจาก การประเมินคุณภาพการบริการ จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรในด้านบริหาร การวางแผน กลยุทธ์ด้านการบริการ ตลอดจนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

Parasuraman, Berry, and Zeithamal (1988, pp. 12-40) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพ การบริการ คือการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบการรับบริการที่คาดหวังซึ่งการประเมินนี้ขึ้นอยู่กับการ รับรู้ของผู้บริโภคเป็นหลัก การรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เป็นปัจจัย ที่สำคัญที่กำหนดพฤติกรรม การซื้อ และความภักดีของผู้บริโภคในอนาคต

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการบริการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ในการวัดผล การให้บริการของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการในการได้รับการบริการนั้น ๆ จากผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการจะต้องตรงกับความต้องการและความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ การประเมินคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่ทำให้ทราบถึงคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ รวมเข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของภาครัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “KRUNG THAI BANK LIMITED” ใช้สัญลักษณ์ “นกยูงยักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ และมีสาขารวม 81 แห่งพนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการควบรวมธนาคารทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐ ที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้า ได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย (บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

ในปัจจุบันธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการอยู่ทั่วประเทศกว่า 800 เครื่อง และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ขณะเดียวกันธนาคารก็ได้ ขยายขอบข่ายการให้บริการด้าน Self Service Banking ออกไปอีก เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางการเงินและการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเปิดให้มีบริการ Telebanking, Corporate banking การเป็น Payment gateway สำหรับธุรกิจ E-Commerce บริการ Internet banking และอื่น ๆ ความก้าวหน้าที่สำคัญคือ การนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขาย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขาย หุ้นของธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2537 โดยใช้ชื่อว่า “บมจ. ธนาคารกรุงไทย” (KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED) ทำให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัด 3 ประการ คือ (บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

1. เป็นการส่งเสริมการออมและการลงทุนของประเทศ ตามนโยบายที่รัฐบาลวางไว้
2. เป็นการกระจายหุ้นของธนาคารกรุงไทย ไปสู่มหาชนซึ่งช่วยให้เกิด ความคล่องตัว ในการระดมทุนมาใช้ ในกิจการ
3. เป็นการเพิ่มสินค้าใหม่ให้กับตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทยอันเป็นการส่งเสริมตลาด ทุนภายในประเทศให้ขยายตัวมากขึ้น

ธนาคารมีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจหลัก คือ การรับฝากเงิน ให้กู้ยืมเงิน และการชำระเงิน ให้สมบูรณ์ที่สุด เพื่อเสริมสร้างรากฐานของธนาคารให้แข็งแกร่ง สำหรับการเติบโตอย่างมั่นคงใน อนาคต โดยธนาคารยังมีช่องทางในการขยายสินทรัพย์เพิ่มได้อีก จากฐานของเงินกองทุนที่มีขนาด ใหญ่เพียงพอต่อการดำเนินการ ด้วยการปล่อยสินเชื่อแก่โครงการภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ที่มีรัฐบาล ค้ำประกัน สำหรับกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ จะมุ่งรักษารฐานลูกค้าที่ดีไว้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมี นโยบายสนับสนุนสินเชื่อ ให้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มลูกค้ารายย่อยให้มากขึ้น เพื่อเป็นฐานลูกค้าที่สำคัญของธนาคาร ได้ในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคาร ยังเล็งเห็นความสำคัญของเศรษฐกิจชุมชน โดยได้ช่วยสนับสนุนด้านการจัดการ การอบรม และเงินทุนดำเนินการ ในการพัฒนา และต่อยอดโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ แก่กลุ่มชุมชน ที่มีการผลิตระดับรากหญ้า และมีการจัดการ ที่เข้มแข็ง ทั้งนี้ ภายใต้ระบบบริหารควบคุมความเสี่ยง ของธนาคาร เพื่อให้ได้สินเชื่อที่มีคุณภาพ สำหรับในส่วนของหนี้ที่มีปัญหา ธนาคารยังมีนโยบาย ในการเร่งรัด ติดตาม และแก้ไขหนี้อย่างต่อเนื่อง และเน้นการจัดการสินทรัพย์ ให้มีคุณภาพ โดย วิธีการสร้างมูลค่าเพิ่ม จากการบริหารทรัพย์สินรอการขาย อย่งไรก็ตาม ภายใต้สภาวะการแข่งขัน ที่ค่อนข้างรุนแรง ประกอบกับความต้องการ ของลูกค้า ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเพิ่มรายได้ จากค่าธรรมเนียมและบริการ จึงเป็นแหล่งรายได้ ที่มีความสำคัญมากขึ้น โดยธนาคารจะมุ่งเติบโต ในตลาด Settlement and Clearing ในส่วนภาครัฐและเอกชน (บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการ แข่งขันทำให้สถาบันการเงินต้อง เผชิญกับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ธนาคารจึงได้ตระหนักถึงปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว จึงสร้างระบบควบคุมความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้พร้อม ด้วยการจัดหาเครื่องมือเพื่อใช้วัด หรือประเมินค่าความเสี่ยง ตลอดจนใช้ในการบริหารควบคุมความ เสี่ยงเพื่อลด โอกาสที่จะเกิดความสูญเสียจากการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดวางระบบ การควบคุม ภายในให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้ง การตรวจสอบทุกระบบงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา และได้เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานมาโดย ตลอด เนื่องจากเห็นว่าเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยมีการรับบุคลากรรุ่นใหม่

ที่มีคุณลักษณะตรงตาม Competency ของตำแหน่งงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เข้ามาร่วมงานเพื่อรองรับกับการขยายตัวทางธุรกิจในอนาคตของธนาคาร รวมทั้งยังจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานตามสาขาต่างๆทั่วประเทศ โดยเน้นให้มีความรู้ที่ตรงกับยุคสมัย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ ตลอดจนมุ่งเน้นทักษะการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า นำไปสู่การต่อยอดผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารได้ เพื่อความเติบโตของธนาคารที่ยั่งยืนอย่างมั่นคง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง เป็นสาขาขนาดใหญ่ สังกัดเขตศรีราชา กลุ่มภาคตะวันออก ตั้งอยู่เลขที่ 4/22-24 หมู่ที่ 10 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัด

ชลบุรี เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น ชั้นแรก แบ่งเป็น 2 ส่วนแรก ส่วน (High counter) ทำหน้าที่บริการลูกค้าฝาก-ถอน และ จ่ายบิล อื่น ๆ มี 4 ช่องบริการ แต่อัตราบริการมีเพียง 3 ช่องเท่านั้น มีพนักงาน 3 คน ส่วนที่สอง ส่วน (Low counter) ทำหน้าที่ เปิดบัญชี และนำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้า อาทิ ประกันภัย, บัตรเครดิต, กองทุน เป็นต้น มี 2 ช่องบริการ มีพนักงาน 2 คน ชั้นลอย เป็นที่พักรับประทานอาหาร ชั้นที่ 2 เป็นชั้นสำหรับบริการสินเชื่อ ประกอบไปด้วย พนักงานบริการสินเชื่อ 2 คน นอกจากนี้ ยังมีตำแหน่ง (Liability) ทำหน้าที่ลงพื้นที่พบลูกค้า และหาลูกค้าเพิ่ม ตำแหน่ง รองผู้จัดการ 2 คน และผู้จัดการสาขา 1 คน ทั้งหมด 11 อัตรา เปิดบริการจันทร์-ศุกร์ เวลาเปิดทำการ 08.30-16.30 น. ให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ฝาก-ถอนเงิน, เปิดบัญชี, สินเชื่อ, ธุรกรรม โอนเงินต่างประเทศ, และ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทในเครือ เช่น ประกันภัย AXA, บัตร KTC, กองทุน KTAM เป็นต้น (บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

จากสภาพแวดล้อม ท่าเรือที่ตั้งของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อาทิเช่น นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมสวนสหพัฒน์พิบูลย์ ซึ่งมีโรงงาน และบริษัทต่าง ๆ ตั้งอยู่จำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งเปิดให้บริการ จึงมีอัตราการแข่งขันค่อนข้างสูง ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกเพิ่มขึ้น และมีความต้องการใช้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลายเพิ่มขึ้นเช่นกัน ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จึงควรวางแผนบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อที่จะได้บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ทั้งด้านสินเชื่อ, ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร, ด้านสถานที่, ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการตลาด เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ อันจะนำไปสู่ฐานลูกค้าหลัก ซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน (บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัวแก้ว ถาวรบรมทรัพย์ (2559) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ในการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการบริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรากลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 200 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ (Power analysis) สำหรับสถิติ t-pair เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่า Dependent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ในการบริการ ของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจ/เชื่อมั่น มีการบริการที่ดีกว่าด้านอื่น ส่วนความคาดหวังในการบริการของ ผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความมั่นใจ/ ความเชื่อมั่นมีมากที่สุด จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ และความคาดหวังของการบริการ พบว่า ในภาพรวมของการรับรู้ในการบริการที่มีความแตกต่างกับ ความคาดหวังในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยพบว่า การรับรู้ต่อการบริการมีค่าสูงกว่าคาดหวัง แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีการรับรู้ในบริการแตกต่างกับความคาดหวัง อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า การรับรู้ต่อการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพที่การรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพยังคงมีคุณภาพ

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประเภทการใช้ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 395 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความสามารถอยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านจดหน่วย/ พิมพ์บิล อยู่ในระดับดี และลำดับถัดไป คือ ด้านความมั่นคง ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อขอรับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อขอรับบริการ โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยใช้วิธีเซฟเฟ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร



และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ คือ วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ ที่มีอาชีพ และความคิดเห็นการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ฉัฐกรินทร์ สถิตวราทร (2554) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ที่ออกแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.50 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร  
กสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี

ภัทรา ธรรมพรสิริ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรี  
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา  
การได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอ  
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี และ เพื่อศึกษาการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง  
แบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า การการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) สาขาอ่าวอุดม ในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น  
ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการเกิด  
ความรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารอยู่ในระดับดี ด้านการเปรียบเทียบพบว่า  
ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาในการใช้บริการกับการได้รับคุณภาพการบริการของ  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน  
โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะควรพัฒนารูปแบบการบริการ เช่น  
ควรมีการนำเครื่องมืออัตโนมัติ เช่น ฟาก, ถอน, โอน, ปรับสมุด ฯลฯ เพื่อลดระยะเวลาการใช้  
บริการบริเวณเคาน์เตอร์ธนาคาร และพัฒนาคุณภาพการบริการให้มากขึ้น เช่น การให้พนักงาน  
สาขาที่ทำหน้าที่ด้านพัฒนาธุรกิจออกเดินตลาดเพิ่มขึ้น เพื่อชักชวนลูกค้ามาใช้บริการ

จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังอำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ  
และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง  
จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลา  
ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way  
ANOVA

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการ  
เกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่าพนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้า  
เป็นอย่างดีและมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงวาจาที่อ่อน โยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึง

พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ปัจจัยทางด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพบริการแก่ประชาชนของธนาคาร ๓ แยกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทางธนาคารควรมีนโยบายจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถ และสถานที่ที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนส่งเสริมหรือสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริหาร เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ รวมถึงควรจัดสรรอัตราค่าจ้างคนให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามนโยบายที่ทางธนาคารตั้งไว้ และส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร คุณภาพการบริการการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

อดิษฐ คุรุฑเดชะ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี จำนวน 215 คน สถิติ ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการดีมาก โดยพบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี ปัจจัยทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ปวีณา คชสาร (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ

ธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการบริการ ช่วงเวลาในการบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ผู้มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 296 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านความรับผิดชอบมีคุณภาพบริการที่เป็นอันดับหนึ่ง คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการ ในขณะที่ด้านที่มีคุณภาพการบริการด้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการยังไม่มีควมทันสมัย ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการบริการที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทางธนาคารควรมีนโยบายเพิ่มและพัฒนาเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ให้มีความพร้อม ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ รวมถึง ควรจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ และส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

ปาริชาติ อ่อนละม้าย (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พัทยา) ตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พัทยา) พร้อมทั้งเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้จริง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พัทยา) จำนวน 383 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สถิติพรรณนา โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสถิติแบบจับคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ.05

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะโดยทั่วไปของผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน

ภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังสูงค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับหนึ่ง ด้านการตอบสนอง รองลงมา คือ ความมั่นใจและอันดับสุดท้ายคือด้านลักษณะทางกายภาพ และการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการรับรู้จริงทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับรับรู้จริงสูง ค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับหนึ่งคือด้านความมั่นใจได้ รองลงคือด้านความเชื่อถือได้ และอันดับสุดท้าย ด้านลักษณะ การให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พัทยา) ในภาพรวมพบว่าการรับรู้จริงสูงกว่าความคิดเห็นหวัง แสดงว่า ลูกค้าพอใจในคุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านการตอบสนอง พบว่าการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าลูกค้ายังไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านนี้ของธนาคาร

บังอร ชลสกุลถาวร (2550) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาหนองมน จังหวัดชลบุรี จาก การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 345 คน จากกลุ่มประชากรที่มาใช้บริการกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาหนองมน จังหวัดชลบุรี จำนวน 2,459 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมมติฐานที่ใช้ คือ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-29 ปี เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท มาใช้บริการโดยไม่รู้จักกับพนักงานของธนาคารมาก่อน เฉลี่ยมีการใช้บริการกับธนาคาร 2 ครั้งต่อเดือน มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารน้อยกว่า 5 ปี และประเภทบริการที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุดคือ เงินฝากออมทรัพย์ การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับบริการค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.64 อันดับหนึ่ง คือ ความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ การได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่ต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะของลูกค้า ซึ่งประเภทของบริการที่ต่างกัน และการรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร และความถี่ในการมาใช้บริการกับธนาคารที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารที่ต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะจากลูกค้าเห็นว่าควรเพิ่มพนักงานด้านบริการให้มากกว่าเดิม ในช่วงวันสิ้นเดือน รองลงมาเสนอแนะว่า ควรมีตู้ฝากเงินอัตโนมัติให้บริการเพิ่มอีกจากการฝากเงินที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร และพนักงานผู้ให้บริการควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี นี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่ได้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีทางด้านบริการ และ แนวคิดทฤษฎีทางด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรที่ต้องการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล โดยการศึกษาวิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985 อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 15-17) และ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จำนวน 5 ด้านดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) และด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) มาเป็นแนวทางในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงสำรวจ (Research survey) เป็นการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บข้อมูล ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ได้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัด ชลบุรี โดยมีขั้นตอนและการดำเนินงานดังนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการหรือทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 4,570 คน (จากข้อมูลระบบการให้บริการของธนาคาร ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบริการ หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ จากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967 อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541) ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนประชากร
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	E	แทน	ความคลาดเคลื่อน = .05

แทนค่า	n	=	$\frac{4,570}{1 + 4,570(.05)^2}$
		=	$\frac{4,570}{12.425}$
		=	367.80
		≈	370 คน

ได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 367.80 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 370 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบจากประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2560 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2560 จนได้ตัวอย่างครบทั้งสิ้น 370 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยนำตัวแปรต่าง ๆ และ กรอบแนวคิดมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกคำตอบ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร อิสระ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือ แหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีเป็นคำถามแบบเลือกคำตอบ ประกอบด้วย 4 ตัวแปรอิสระ คือ ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยนำแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert scale) และ บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว (2535) มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การแปลผลในงานวิจัย โดยกำหนดระดับเกณฑ์เป็น 4 ระดับ จำนวน 28 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพดีมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพดี
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพพอใช้
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพควรปรับปรุง

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยกำหนดขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และคุณภาพการให้บริการ จากนั้นนำมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทาน และแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา



3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน  
คือ

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 3.1 อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ | อาจารย์ประจำ<br>วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ<br>มหาวิทยาลัยบูรพา                        |
| 3.2 นายชัยวัฒน์ ลิ้มสกุลศิริรัตน์     | ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือ<br>แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี                       |
| 3.3 นางสาวครุณี เกียรติขจรพันธุ์      | หัวหน้าส่วนผู้ช่วยผู้จัดการ<br>ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือ<br>แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี |

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นแก้ไขตามคำแนะนำของ  
ผู้เชี่ยวชาญ

1. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขา  
อ่าวอุดม จังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหา  
ค่าความเที่ยง หรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือรับรองจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ถึงผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ใน  
การลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองการลงพื้นที่ที่ศึกษาวิจัย และ แบบสอบถาม จำนวน 370 ชุด  
เพื่อลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ณ ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มารับบริการจาก  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2560 ถึง  
31 มีนาคม พ.ศ. 2560 และตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ความเรียบร้อยของแบบสอบถาม  
โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 370 ชุด และได้เอกสารที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 370 ชุด  
คิดเป็นร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และ ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับ ลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยใช้ สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือ แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบต่อโดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่

## เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= \frac{3}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

การแปรความหมายของการให้คะแนนเป็นการวิเคราะห์เพื่อจะได้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด โดยใช้คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
3.26-4.00 หมายถึง	คุณภาพการบริการดีมาก
2.51-3.25 หมายถึง	คุณภาพการบริการดี
1.76-2.50 หมายถึง	คุณภาพการบริการพอใช้
1.00-1.75 หมายถึง	คุณภาพการบริการควรปรับปรุง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
$SD$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$n$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างรวม
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$F$	แทน	F- distribution
$MS$	แทน	Mean Square
$SS$	แทน	Sum of Square
$df$	แทน	degree of freedom

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 370)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	26.22
2. ปริญญาตรี	224	60.54
3. ปริญญาโทขึ้นไป	49	13.24
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 60.54 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.22 และปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ (n = 370)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ รัฐบาล	81	21.90
2. พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างบริษัท	218	58.90
3. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	38	10.30
4. นักเรียน/ นักศึกษา	9	2.40
5. อาชีพอิสระ	18	4.90
6. รับจ้างทั่วไป	4	1.10
7. อื่น ๆ (แม่บ้าน/ ว่างงาน)	2	0.50
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างบริษัท จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90

พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ รัฐบาล จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 อาชีพอิสระ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 รับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n = 370)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	35	9.50
2. 10,001-20,000 บาท	99	26.80
3. 20,001-30,000 บาท	104	28.00
4. 30,001-40,000 บาท	98	26.50
5. 40,001-50,000 บาท	3	0.80
6. 50,001 บาทขึ้นไป	31	8.40
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 และ รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาทจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการรับบริการ  
(n = 370)

ประเภทของการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ฝากเงิน-ถอนเงิน	240	64.90
2. สินเชื่อ	217	58.60
3. เปิดบัญชี	181	48.90
4. ธุรกิจอื่น ๆ (โอนเงินต่างประเทศ/ ขอนหนังสือ รับรองบริษัท/ ขอเช็คข้อมูลเครดิตบูโร)	128	34.60
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการรับบริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝากเงิน-ถอนเงิน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 สินเชื่อ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 เปิดบัญชี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 ธุรกิจอื่น ๆ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาติดต่อขอรับบริการ  
(n = 370)

วันที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. วันจันทร์	126	34.05
2. วันอังคาร	76	20.54
3. วันพุธ	125	33.78
4. วันพฤหัสบดี	17	4.59
5. วันศุกร์	26	7.04
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่วันที่มาติดต่อขอรับบริการ วันจันทร์ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 วันพุธ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.78 วันอังคาร 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 วันศุกร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 และวันพฤหัสบดี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ต่อการรับบริการ  
(n = 370)

ความถี่ต่อการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	32	8.60
2. 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์	69	18.60
3. เดือนละ 2-3 ครั้ง	76	20.50
4. เดือนละครั้ง	193	52.30
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ต่อการรับบริการ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการขอรับบริการ เดือนละครั้ง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 เดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ (n = 370)

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 08.30-12.00 น.	95	25.70
2. 12.01-13.00 น.	250	67.60
3. 13.01-16.30 น.	25	6.70
รวม	370	100.00



จากตารางที่ 4-7 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 เวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	(n = 370)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.32	.44	ดีมาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร	3.31	.39	ดีมาก	2
3. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.28	.50	ดีมาก	4
4. ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น	3.30	.44	ดีมาก	3
5. ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	3.18	.38	ดี	5
ภาพรวมของค่าเฉลี่ย	3.28	.43	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}=3.28$ ,  $SD = .43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.32$ ,  $SD = .44$ ) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ( $\bar{X}=3.31$ ,  $SD = .39$ ) และด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ( $\bar{X}=3.30$ ,  $SD = .44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	(n = 370)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ความสะอาดและแสงสว่างของตัวอาคารจากภายนอก และภายในมีความเหมาะสม	3.11	.39	ดี	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในขณะรอรับบริการ	3.41	.53	ดีมาก	3
3. ความชัดเจนของการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า เช่น การจัดวางแผ่นพับโฆษณาการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารมีเพียงพอ	3.44	.56	ดีมาก	2
4. ห้องรับรองลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ มีความสวยงาม เหมาะสม	3.39	.59	ดีมาก	5
5. สถานที่จอดรถและการดูแลรักษาความปลอดภัยทั้ง ภายในและภายนอกอาคารของธนาคารเหมาะสม	3.07	.86	ดี	8
6. ธนาคารมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ บริการแก่ลูกค้า เช่น มีตู้ปรับสมุด, ตู้ฝาก-ถอนเงินสด ไว้คอยบริการแก่ลูกค้าในหลาย ๆ จุด เพื่อความสะดวก ในการใช้บริการ	3.27	.76	ดีมาก	6
7. พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	3.44	.60	ดีมาก	1
8. พนักงานมีเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า	3.40	.63	ดีมาก	4
ภาพรวมของค่าเฉลี่ย	3.32	.61	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านด้านลักษณะทางกายภาพโดยภาพ  
รวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}=3.28, SD = .61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 7. พนักงาน แต่งกาย  
สุภาพ สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.44, SD = .60$ ) ข้อ 3. ความชัดเจนของการ  
ให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า เช่น การจัดวางแผ่นพับโฆษณาการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารมี

เพียงพอ ( $\bar{X}=3.44, SD = .56$ ) รองลงมา คือ ข้อ 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในขณะที่รอรับบริการ ( $\bar{X}=3.41, SD = .53$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร	(n = 370)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา เมื่อท่านขอความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี	3.34	.59	ดีมาก	3
2. มีพนักงานต้อนรับในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างทั่วถึง	3.38	.59	ดีมาก	2
3. พนักงานให้คำแนะนำและบริการที่ดีเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้อย่างไม่ผิดพลาด	3.39	.59	ดีมาก	1
4. ธนาคารสาขามี ตรา สี สัญลักษณ์ ของธนาคารทุกสาขา เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.16	.45	ดี	5
5. รูปแบบการให้บริการของธนาคารสาขาเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกชั้นตอน	3.27	.53	ดีมาก	4
ภาพรวมของค่าเฉลี่ย	3.31	.55	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}=3.31, SD = .55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3. พนักงานให้คำแนะนำและบริการที่ดีเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้อย่างไม่ผิดพลาดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.39, SD = .59$ ) รองลงมา คือ ข้อ 2. มีพนักงานต้อนรับในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างทั่วถึง ( $\bar{X}=3.38, SD = .59$ ) และ ข้อ 1. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อท่านขอความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=3.34, SD = .59$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ  
ด้วยความรวดเร็ว

ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	(n = 370)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. มีช่องทางในการทำธุรกรรมที่หลากหลาย เพื่อความรวดเร็ว	3.22	.63	ดี	4
2. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.28	.60	ดีมาก	3
3. ระยะเวลาในการทำธุรกรรมใช้เวลาที่เหมาะสม	3.31	.59	ดีมาก	1
4. การติดต่อกับธนาคารมีหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางอื่น ๆ	3.31	.58	ดีมาก	2
ภาพรวมของค่าเฉลี่ย	3.28	.60	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความ  
รวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.28, SD = .60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3  
ระยะเวลาในการทำธุรกรรมใช้เวลาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.31, SD = .59$ ) รองลงมา คือ  
ข้อ 4 การติดต่อกับธนาคารมีหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางอื่น ๆ  
( $\bar{X} = 3.31, SD = .58$ ) และข้อ 2 ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.28,$   
 $SD = .60$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิด  
ความเชื่อมั่น

ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น	(n = 370)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. การเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยใด ๆ ในกรณีที่ลูกค้าไม่อนุญาต	3.30	.61	ดีมาก	4
2. การตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรม ถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว	3.33	.61	ดีมาก	1
3. ธนาคารมีระบบการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่มีระบบ Safety รักษาความปลอดภัยของบัญชี	3.32	.63	ดีมาก	2
4. มีระบบตรวจสอบบัญชีให้ลูกค้าได้ตลอดเวลาที่ต้องการ และรวดเร็ว	3.27	.63	ดีมาก	6
5. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.30	.62	ดีมาก	3
6. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารรวมถึงการบริการต่าง ๆ	3.28	.60	ดีมาก	5
ภาพรวมของค่าเฉลี่ย	3.27	.63	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.27, SD = .63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 การตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรมถูกต้องชัดเจน รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.33, SD = .61$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 ธนาคารมีระบบการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่มีระบบ Safety รักษาความปลอดภัยของบัญชี ( $\bar{X} = 3.32, SD = .63$ ) และ ข้อ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.30, SD = .62$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ ของคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้  
บริการ

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	(n = 370)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ ที่สาขา	3.28	.57	ดีมาก	2
2. เวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารสาขามีความ เหมาะสมต่อช่วงเวลาในการเข้ามาทำธุรกรรมของลูกค้า	3.32	.56	ดีมาก	1
3. ธนาคารสาขามีช่องทางในการทำประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารสู่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.08	.46	ดี	4
4. พนักงานมีความเข้าใจลูกค้าแต่ละบุคคลที่มาทำธุรกรรม และสามารถแก้ปัญหารายบุคคลได้	3.06	.53	ดี	5
5. พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ตลอดจนธุรกรรม ต่าง ๆ ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.17	.62	ดี	3
ภาพรวมของค่าเฉลี่ย	3.18	.55	ดี	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดย  
ภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.18, SD = .55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 เวลาในการเปิด  
ให้บริการของธนาคารสาขามีความเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการเข้ามาทำธุรกรรมของลูกค้ามี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.32, SD = .56$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้  
บริการที่สาขา ( $\bar{X} = 3.28, SD = .57$ ) และ ข้อ 5 พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ ตลอดจน  
ธุรกรรมต่างๆที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.17, SD = .62$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-14 ข้อมูลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 370)

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.49	2	0.24	2.08	0.13
	ภายในกลุ่ม	36.77	313	0.12		

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos Hoc ของ เชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ตารางที่ 4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โทขึ้นไป
		3.14	3.37	3.43
ต่ำกว่า ป.ตรี	3.14	-	-.23*	-.29*
ป.ตรี	3.37		-	-.06
ป.โทขึ้นไป	3.43			-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-15 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านลักษณะทางกายภาพต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ( $n = 370$ )

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.523	6	.087	.796	.573
	ภายในกลุ่ม	39.702	363	.109		

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4-17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ ( $n = 370$ )

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.301	5	.460	4.417	.001*
	ภายในกลุ่ม	37.923	364	.104		

\*  $p \leq .05$



จากตารางที่ 4-17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos Hoc ของ เชฟเฟ่ (Scheffe's method) ปรากฏผลดัง ตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-18 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	20,001-	30,001-	40,001-	50,001
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.29	3.20	3.40	3.47	2.79	3.01
ต่ำกว่า 10,000	3.29	-	.09	-.11	-.18	.5	.28
10,001-20,000	3.20		-	-.20	-.27 *	.41	.19
20,001-30,000	3.40			-	-.07	.61	.39 *
30,001-40,000	3.47				-	.68	.46*
40,001-50,000	2.79					-	-.22
50,001 ขึ้นไป	3.01						-

\* p < .05

จากตารางที่ 4-18 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 50,001 ขึ้นไป

คู่ที่ 3 ผู้รับบริการที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 50,001 ขึ้นไป

ตารางที่ 4-19 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	20,001-	30,001-	40,001-	50,000
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.26	3.28	3.35	3.39	2.93	3.09
ต่ำกว่า 10,000	3.26	-	-0.02	-0.09	-0.13	.33	.17
10,001-20,000	3.28		-	-0.07	-0.11*	.35	.19
20,001-30,000	3.35			-	-0.04	.42	.26*
30,001-40,000	3.39				-	.46	.30
40,001-50,000	2.93					-	-0.16
50,001 ขึ้นไป	3.09						-

\* p < .05

จากตารางที่ 4-19 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านลักษณะทางกายภาพต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 50,001 ขึ้นไป

ตารางที่ 4-20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัน ( $n = 370$ )

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.595	4	.399	3.768	.005*
	ภายในกลุ่ม	38.629	365	.106		

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวันที่เข้ารับบริการ โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในด้านยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos Hoc ของ เซฟเฟ (Scheffe's method) ปรากฏผลดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวัน

รายได้		จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
	$\bar{X}$	3.22	3.38	3.43	3.07	3.23
จันทร์	3.22	-	-.16	-.21*	.15	-.01
อังคาร	3.38		-	-.05	.31	.15
พุธ	3.43			-	.36*	.20
พฤหัสบดี	3.07				-	-.16
ศุกร์	3.23					-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-21 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่วันต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านลักษณะทางกายภาพต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการวันจันทร์มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้รับบริการวันพุธ

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการวันพุธมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้รับบริการวันพฤหัสบดี

ตารางที่ 4-22 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำแนกตามวัน

รายได้		จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
	$\bar{X}$	3.20	3.42	3.30	3.15	3.29
จันทร์	3.20	-	-.22*	-.10	.05	-.09
อังคาร	3.42		-	.12	.27	.13
พุธ	3.30			-	.15	.01
พฤหัสบดี	3.15				-	-.14
ศุกร์	3.29					-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-22 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่วันต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการวันจันทร์มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้รับบริการวันอังคาร

ตารางที่ 4-23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ ( $n = 370$ )

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.070	4	.518	4.952	.001*
	ภายในกลุ่ม	38.154	365	.105		

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos Hoc ของ เซฟเฟ (Scheffe's method) ปรากฏผล ดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามความถี่

รายได้	$\bar{X}$	2-3 ครั้งต่อ	4-6 ครั้งต่อ	เดือนละ	เดือนละ
		สัปดาห์	สัปดาห์	2-3 ครั้ง	ครั้ง
		3.10	3.06	3.37	3.41
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	3.10	-	.04	-.27*	-.31*
4-6 ครั้งต่อสัปดาห์	3.06		-	-.31*	-.35*
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.37			-	-.04
เดือนละครั้ง	3.41				-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-24 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านด้านลักษณะทางกายภาพต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่ใช้บริการความถี่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริหารที่ใช้บริการความถี่เดือนละ 2-3 ครั้ง และ เดือนละครั้ง

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่ใช้บริการความถี่ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริหารที่ใช้บริการความถี่เดือนละ 2-3 ครั้ง และ เดือนละครั้ง

ตารางที่ 4-25 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร จำแนกตามความถี่

รายได้	$\bar{X}$	2-3 ครั้งต่อ	4-6 ครั้งต่อ	เดือนละ	เดือนละ
		สัปดาห์	สัปดาห์	2-3 ครั้ง	ครั้ง
	$\bar{X}$	3.15	3.29	3.38	3.34
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	3.15	-	-.14	-.23*	-.19*
4-6 ครั้งต่อสัปดาห์	3.29		-	-.09	-.05
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.38			-	.04
เดือนละครั้ง	3.34				-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-25 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่ใช้บริการความถี่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริหารที่ใช้บริการความถี่เดือนละ 2-3 ครั้งและเดือนละครั้ง

ตารางที่ 4-26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามความเวลา (n = 370)

คุณภาพการให้บริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.780	2	.390	3.626	.028
	ภายในกลุ่ม	39.445	367	.107		

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและราย  
ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือ แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบต่อโดยใช้วิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's method) ทำการเปรียบเทียบหาความแตกต่างเป็นรายคู่

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างบริษัทมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ ประเภท ฝากเงิน-ถอนเงินติดต่อขอรับบริการ วันจันทร์ความถี่ในการขอรับบริการ เดือนละครั้งช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ เวลา 12.01-13.00 น.
3. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาก็คือ ด้านความ



นำเชื่อถือของธนาคารและด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อพนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อพนักงานให้คำแนะนำและบริการที่ดีเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้อย่างไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3.3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อระยะเวลาในการทำธุรกรรมใช้เวลาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3.4 ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรมถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารสาขามีความเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการเข้ามาทำธุรกรรมของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ส่วนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อาชีพ และ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้มาจาก พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยแสดงถึงความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์ที่ปรากฏเมื่อ

เข้ามาใช้บริการกับธนาคารเป็นอันดับสำคัญและความน่าเชื่อถือมีความชัดเจนของการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า เช่น การจัดวางแผ่นพับ โฆษณาการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในขณะรอรับบริการทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อคุณภาพการเข้ามาใช้บริการ

ผู้วิจัยเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนหนึ่งมาจากนโยบายของทางสำนักงานใหญ่ที่มุ่งเน้นการบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจในทุกด้านที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรารัตน์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญด้านรูปปลักษณ์มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจและสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังอำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในบริการที่ดีมากที่สุดแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความน่าเชื่อถือธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา ธรรมพรสิริ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารอยู่ในระดับดี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากระยะเวลาในการทำธุรกรรมใช้เวลาที่เหมาะสมการติดต่อกับธนาคารมีหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา ธรรมพรสิริ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าควรพัฒนารูปแบบการบริการ เช่นควรมีการนำเครื่องมืออัตโนมัติ เช่น ฟังก์, ถอน, โอน, ปรับสมุด ฯลฯ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการบริเวณเคาน์เตอร์ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ธนาคาร ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีเวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารสาขามีความเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการเข้ามาทำธุรกรรมของลูกค้ามีพนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการที่สาขา พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ ตลอดจนธุรกรรมต่างๆที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา ธรรมพรสิริ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ศึกษาการได้รับคุณภาพการบริการ พบว่ากายภาพ ด้านความ

เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการเกิดความรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารอยู่ในระดับดี

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าการยกระดับคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญในยุคที่มีการแข่งขันในทุกภาคส่วนธุรกิจ การบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นแรงดึงดูดให้ผู้รับบริการกลับเข้ามาใช้บริการหมุนเวียนต่อเนื่อง สร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงยิ่งขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อภิปรายผล ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐศรีนทร์ สถิตวราทร (2554) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี พบว่าระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อการรับรู้ และ ความเข้าใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงควรฝึกอบรมพัฒนา ให้พนักงาน มีความรู้ ความสามารถ เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์ และบริบทของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลได้ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับเข้ามาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม อาชีพ โดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า อาชีพของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการจากธนาคารกรุงไทย หากการบริการนั้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีความแตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายกลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจาก

ผู้รับบริการที่มีรายได้ 50,000 ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรสินทร์ สติวราทร (2554) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี พบว่า รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า ระดับรายได้มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ยิ่งผู้รับบริการมีรายได้มาก ย่อมต้องการคุณภาพการบริการที่หลากหลายขึ้นเช่นกัน ดังนั้น พนักงานควรสอบถามถึงความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มเติมจากธุรกรรมหลัก เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า ก่อให้เกิดความประทับใจ นำมาสู่ความพึงพอใจและกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม วันที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกัน ในด้านยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ผู้รับบริการวันจันทร์-วันพุธ-วันพฤหัสบดี ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี ที่ศึกษาพบว่าวันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า วันที่มาติดต่อขอรับบริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แต่เป็นบางวัน เช่น วันจันทร์เป็นวันที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด เนื่องจากธนาคารสาขา เปิดทำการวันจันทร์-วันศุกร์ จึงหยุดทำการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ เนื่องจากติดวันหยุดดังกล่าว จึงทำให้มีผู้มาขอรับบริการในวันจันทร์มากกว่าวันอื่น ๆ และด้วยจำนวนผู้รับบริการที่มากกว่าวันอื่น ๆ จึงส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เพราะธุรกรรมมีเพิ่มขึ้นนั่นเอง

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม ความถี่ต่อการรับบริการ โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่ใช้บริการความถี่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์และผู้รับบริการที่ใช้บริการความถี่ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ กับผู้รับบริการที่ใช้บริการความถี่เดือนละ 2-3 ครั้ง และเดือนละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัด ชลบุรี ที่ศึกษาพบว่าความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า

ความถี่ต่อการรับบริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความถี่ต่อการรับบริการมาก ย่อมคุ้นเคยกับการได้รับการบริการมากกว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ต่อการรับบริการน้อย

2.6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยรวมและรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา ดอนหัวฬ่อ จังหวัด ชลบุรี ศึกษาพบว่า ช่วงเวลาติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับภัทรา ธรรมพรศิริ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ศึกษาพบว่าช่วงเวลาในการใช้บริการกับการได้รับคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ หากในช่วงเวลาดังกล่าวบริการด้วยคุณภาพ และเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ให้บริการเลือกข้อพนักงานมีความเข้าใจลูกค้า แต่ละบุคคลที่มาทำธุรกรรมและสามารถแก้ปัญหารายบุคคลได้อยู่ในระดับสุดท้าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารควรทำการฝึกอบรมพนักงานและกำหนดนโยบายด้านการบริการลูกค้า รวมทั้งความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการแต่ละคนเป็นงานเร่งด่วนในการพัฒนางานของธนาคารเป็นอันดับแรก
2. การทำประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคารในช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
3. ธนาคารควรมีแผนการพัฒนาระบบตอบคำถามผู้รับบริการ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ ก่อนเข้ารับบริการในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้มากขึ้น

4. ธนาคารควรจัดแผนส่งเสริมการใช้บริการตู้ฝาก ถอน เงินอัตโนมัติเพื่อลดความแออัดของสถานที่ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพที่อยู่ในระดับรองสุดท้าย ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ธนาคารจัดสำรวจความต้องการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่คาดหวังจากทางธนาคารเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงงานบริการของธนาคารให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจสูงสุด
2. จัดหาพนักงานหรือวิธีการที่ช่วยลดความแออัดในช่วงโมงเร่งด่วนของผู้รับบริการ เช่น ช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อช่วยระบายผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

1. ควรมีการศึกษาร่วมเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
2. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน การปรับตัวของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ให้สอดคล้องกับการเปิดเขตประชาคมอาเซียน

## บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ่ม. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา วิทยาการจัดการ หน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกียรติภูมิ วงษ์รจิต. (2538). การบริการสัมพันธ์ภาพ คู่มือวิทยาการบริการคุณภาพดีมิตรเพื่อสุขภาพจิต ของประชาชน. ม.ป.ท.
- เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ. (2546). ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ: ศึกษากรณี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตรา ละออศรี. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแหลมฉิม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จารุบูรณ์ ป่ามานนท์. (2533). การสร้างสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 9(6), 11-12.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาติศิริ โสภณพานิช. (2557). ข่าวสารธนาคารกรุงเทพ. *วารสารสนเทศ*, 9(2), 11-12.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉันทชา มลินทานุช. (2545). คุณภาพงานบริการวิสัญญี โรงพยาบาลราชวิถีตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร สาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดรุณี เกียรติจิรพันธุ์. (2548). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าของบมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ณัฐศรีรินทร์ สถิตวราทร. (2554). *คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิกมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์วรรณ ภูมิเพ็ญ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาของผู้ป่วยกับคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนานโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปราชการ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *รายชื่อ ที่อยู่ และเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ไทย*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bot.or.th>.
- ธีรชัย วงษ์พยอม. (2553). *คุณภาพการบริการของบริษัทประกันนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานของรัฐวิสาหกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บ้งอร ชลสกุลถาวร. (2550). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บัญญัติ เศรษฐกร. (2537). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *วิธีวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์. (2559). *คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ฉะเชิงเทรา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีณา คชสาร. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริชาติ อ่อนละม้าย. (2551). *คุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พัตยา) ตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้รับบริการ*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). งานบริการออกแบบอย่างไร...ตรึงใจลูกค้า. *โปรดักทีวิตี เวิลด์*, 11(63), 42-46.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขต จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา ธรรมพรศิริ. (2552). *คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2551). *การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เย็นฤดี สัจฉกร. (2541). กลยุทธ์การบริหารงานการบริการ. *For Quality Journal*, 5(25), 1-9.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

- ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์. (2556). *คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา นภาพร. (2548). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. *วารสารวิจัย*, 8(1), 118-131.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). *การบริการด้วยหัวใจ*. กรุงเทพฯ: บั๊กแบงก์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2536). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วัชรารักษ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต*. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- ศิริพร ต้นดีพูลวินัย. (2538). *การพยาบาลในศตวรรษที่ 21*. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 3(1), 1-8.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักขิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เอช-เอนการพิมพ์.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส. ปีงบประมาณ 2543*. กรุงเทพฯ: คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). *การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: มิตรภาพ.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สายชนม์ สัจจานิตย์. (2545). *ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตที่มีต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยศิลปากร*. กรุงเทพฯ: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชุม นवलสกุล. (2538). *กลยุทธ์ผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

- โสภณ สารรัตน์. (2553). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.*
- อดิษฐ์ คุรุฑเดชะ. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อำนวยการ มณีงาม. (2542). *ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการเงินฝาก และอื่น ๆ จากธนาคารพาณิชย์ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2560). *ประวัติ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับธนาคาร.* เข้าถึงได้จาก: <http://www.ktb.co.th>
- เอรัช ฤกษ์ปฏิมา. (2551). *คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- Allport, G. W. (1967). *Attitude attitude theory and measurement*. New York: John Willey and Sons.
- Katz, E., & Bernda, D. (1973). *Bureaucracy and the public: A reader in official-client relation*. New York: Basic Book.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 608.
- Parasuraman, A., Berry L. L. & Zeithamal, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring Customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A. & Berry L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 46, 41-50.
- Kotler, P. & Armstong, G. (1993). *Marketing: An Introduction* (3<sup>rd</sup> ed.). Engle Wood: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing essential*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Harpers and Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). Singapore: Harper International.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

.....

#### คำชี้แจง:

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อประกอบการดำเนินการวิจัย ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคาร กรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ต่อการรับบริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 28 ข้อ

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารต่อไป จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงด้วยตนเอง ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

#### 1. ระดับการศึกษา

- 1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2.) ปริญญาตรี  3.) ปริญญาโทขึ้นไป

#### 2. อาชีพ

- 1.) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ รับราชการ      2.) พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างบริษัท  
3.) ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย      4.) นักเรียน/ นักศึกษา  
5.) อาชีพอิสระ      6.) รับจ้างทั่วไป  
 7.) อื่น ๆ.....

#### 3. รายได้ต่อเดือน

- 1.) ต่ำกว่า 10,000 บาท       2.) 10,001-20,000 บาท  
 3.) 20,001-30,000 บาท       4.) 30,001-40,000 บาท  
 5.) 40,001-50,000 บาท       6.) 50,001 บาทขึ้นไป

### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

#### 1. ท่านมาใช้บริการประเภทใดของธนาคาร (เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1.) ฝากเงิน - ถอนเงิน       2.) สินเชื่อ       3.) เปิดบัญชี  
 4.) ธุรกิจอื่น ๆ (ระบุ.....)

#### 2. ส่วนใหญ่วันที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการเป็นวันใด

- 1.) วันจันทร์       2.) วันอังคาร       3.) วันพุธ       4.) วันพฤหัสบดี       4.) วันศุกร์

#### 3. ท่านมาติดต่อขอรับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง บ่อยเพียงใด

- 1.) 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์       2.) 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์  
 3.) เดือนละ 2-3 ครั้ง       4.) เดือนละครั้ง

#### 4. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการบ่อยที่สุด

- 1.) 08.30-12.00 น.       2.) 12.01-13.00 น.       3.) 13.01-16.30 น.

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือ  
แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 28 ข้อ

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

เพียงข้อละหนึ่งคำตอบ (ระดับ 4 = ดีมาก, 3 = ดี, 2 = พอใช้, 1 = ควรปรับปรุง)

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ความสะอาดและแสงสว่างของตัวอาคารจาก ภายนอกและภายในมีความเหมาะสม				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในขณะรอรับบริการ				
3. ความชัดเจนของการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า เช่น การจัดวางแผ่นพับ โฆษณาการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารมีเพียงพอ				
4. ห้องรับรองลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ มีความสวยงาม เหมาะสม				
5. สถานที่จอดรถและการดูแลรักษาความปลอดภัย ทั้งภายในและภายนอกอาคารของธนาคารเหมาะสม				
6. ธนาคารมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ บริการแก่ลูกค้า เช่น มีตู้ปรับสมุด, ตู้ฝาก-ถอนเงินสด ไว้คอยบริการแก่ลูกค้าในหลาย ๆ จุด เพื่อความ สะดวกในการใช้บริการ				
7. พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ				
8. พนักงานมีเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า				

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร (Reliability)				
9. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อท่านขอความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี				
10. มีพนักงานต้อนรับในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างทั่วถึง				
11. พนักงานให้คำแนะนำและบริการที่ดีเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้อย่างไม่ผิดพลาด				
12. ธนาคารสาขา มีตรา สี สัญลักษณ์ ของธนาคารทุกสาขา เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
13. รูปแบบการให้บริการของธนาคารสาขาเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกชั้นตอน				
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness)				
14. มีช่องทางในการทำธุรกรรมที่หลากหลายเพื่อความรวดเร็ว				
15. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน				
16. ระยะเวลาในการทำธุรกรรมใช้เวลาที่เหมาะสม				
17. การติดต่อกับธนาคารมีหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางอื่น ๆ				
ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance)				
18. การเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยใด ๆ ในกรณีที่ลูกค้าไม่อนุญาต				
19. การตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรมถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว				



คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) (ต่อ)				
20. ธนาคารมีระบบการทำธุรกรรมผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ที่มีระบบ Safety รักษาความปลอดภัย ของบัญชี				
21. มีระบบตรวจสอบบัญชีให้ลูกค้าได้ตลอดเวลา ที่ถูกต้องและรวดเร็ว				
22. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกของลูกค้า				
23. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ ของธนาคารรวมถึงการบริการต่าง ๆ				
ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)				
24. พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้ บริการที่สาขา				
25. เวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารสาขามี ความเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการเข้ามาทำธุรกรรม ของลูกค้า				
26. ธนาคารสาขามีช่องทางในการทำประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารสู่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ				
27. พนักงานมีความเข้าใจลูกค้าแต่ละบุคคลที่มาทำ ธุรกรรมและสามารถแก้ปัญหารายบุคคลได้				
28. พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ ตลอดจน ธุรกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของ ลูกค้า				