

คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

สาวิขชา เดือนแรม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำชี้แนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถทำงานวิจัยได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร. ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นางสาวธัญกร ลีลาฐาปนกุล ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้จัดการธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการอำนวยความสะดวกและเอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย และขอขอบคุณประชาชนผู้ที่มารับบริการธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณจากใจจริง

สาวิชา เดือนแรม

56930068: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

สาขาวิชา เดือนแรก: คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี (QUALITY OF SERVICE OF THANACHART BANK, BANG PLA SOI  
BRANCH, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส,  
ศศ.ม. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา  
อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม  
จากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี  
จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้  
ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)  
และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ  
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการ  
ทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
อยู่ในระดับดีมาก ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ  
และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้  
บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930068: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.  
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ THANA CHAT BANG PLA SOI BRANCH,  
CHON BURI PROVINCE

SAVITCHA DUANRAM: QUALITY OF SERVICE OF THANACHART BANK,  
BANG PLA SOI BRANCH, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: YUTTHAKIJ  
JIANSUWANNAPAS, M.A. 77 P. 2015.

The purposes of this study were to examine quality of service of Thana Chat bank, Bang Pla Soi branch and to compare the level of opinion toward quality of bank service as classified by personal status, including gender, age, educational level, occupation, monthly income, and purpose of using bank service. The data were collected via a questionnaire from 370 bank customers. The statistical tests used to analyze the collected data including frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. To test the differences between pairs, LSD was operated with a preset of significant level at 0.05.

The results revealed that the level of quality of service provided by Thana Chat bank, Bang Pla Soi branch was rated at the highest level. Based on the results from the comparison, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinion toward the quality of service of Thana Chat bank among the bank customers with different gender, age, educational level, occupation, and monthly income. Finally, statistically significant differences were found in the level of opinion toward the quality of service of Thana Chat bank among the bank customers who had different purposes of using bank service at a significant level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	20
ความเป็นมาของธนาคารธนชาติ.....	23
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
เกณฑ์การแปลผล.....	40
4 ผลการวิจัย.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี.....	45
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	53
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการบริการ ธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี.....	59
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	77

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1	ข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 42
4-2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับภาพรวมคุณภาพ การให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี..... 45
4-3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้..... 46
4-4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้..... 47
4-5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว..... 49
4-6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน..... 50
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล..... 51
4-8	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ..... 53
4-9	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ..... 54
4-10	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 54
4-11	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-12 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	55
4-13 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	56
4-14 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ.....	56
4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ.....	57
4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	58
4-17 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี.....	59



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นต่างฝ่ายต่างนำเอากลยุทธ์วิธีการตลาดขึ้นมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการลด แลก แจก แถม การคิดค้น โปรโมชัน สร้างสรรค์สินค้าใหม่ ๆ แต่สิ่งที่ธุรกิจทางการค้าขาดไม่ได้คือการบริการ การบริการ หมายถึง การเอาชนะใจลูกค้าด้วยการบริการเบื้องหลังความสำเร็จทางธุรกิจต่าง ๆ มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานต้อนรับ งานฝ่ายตลาด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพราะถ้ามีการบริการที่ดีลูกค้าเกิดความประทับใจยอดขายก็จะเพิ่มขึ้น อีกทั้งการบริการยังถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร

สำหรับธุรกิจบริการ บริการถือว่าการกำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นทุกขณะทั้งจากการให้บริการต่าง ๆ เช่น ส่งตรง บริการธุรกรรมต่าง ๆ การให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ผ่านพนักงาน จนทำให้การบริการถือเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจซึ่งธุรกิจปัจจุบันมีการเน้นให้บริการโดยเฉพาะกันมากขึ้น เนื่องจากลูกค้าต้องการความสะดวกสบายจึงแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการเหล่านั้นและจากความต้องการตอบสนองความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการนี้เองที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านบริการเพื่อเป็นการรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารได้อย่างครบวงจร เช่น บริการรับฝากเงิน บริการการเงินระหว่างประเทศ เคาท์เตอร์ เซอวิส บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคล บริการด้านธุรกิจ บริการด้านหลักทรัพย์ เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์แข่งขันเพิ่มขึ้นทวีคูณในเรื่องการรักษาฐานขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีฐานลูกค้าที่แข็งแกร่ง การบริการบางชนิดไม่ได้เพิ่มฐานเพียงแต่ด้านบุคคลยังขยายฐานไปยังส่วน ไร่องานอุตสาหกรรม โดยจะเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีธุรกิจรายใหญ่ ซึ่งธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ก่อให้เกิดรากฐานที่มั่นคง และทำให้ลูกค้ารายย่อยนั้นเชื่อมั่นต่อธนาคาร ฉะนั้นธนาคารจึงส่งเสริมรากฐานและพัฒนาบุคลากรเพื่อการขยายฐานลูกค้ารายใหญ่ พร้อมกันนี้ยังได้ดำเนินการทางด้านข้อมูลลูกค้าให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าแบบเฉพาะกลุ่มประกอบกับยังได้มีขบวนการที่จะดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้ลูกค้ารายย่อยด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความทันสมัยและเน้นเรื่องระบบความปลอดภัย การให้บริการ

ที่สะดวกรวดเร็วถูกต้องแม่นยำสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าผู้ทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกปลอดภัยยิ่งขึ้น (จรรยา หิรัญเมฆาวณิช, 2543, หน้า 68)

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัทเงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติได้เปิดทำการเมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพาณิชย์เต็มรูปแบบจากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 และได้เปิดให้บริการด้านการเงินทุกรูปแบบ โดยมีธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์เป็นหลัก

ธุรกิจหลักของกลุ่มธนาคารธนชาติ คือ การให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินสร้างธุรกิจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 และประสบความสำเร็จเรื่อยมาจนกระทั่งปี พ.ศ. 2548 กระทรวงการคลัง ได้ให้ความเห็นชอบตามแผนงานปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจภายในกลุ่มธนาคารตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ โดยบริษัทได้โอนดำเนินธุรกรรมเช่าซื้อไปยังธนาคารธนชาติ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 โดยทางบริษัทจะยังคงสัญญาเช่าซื้อเดิมไว้และให้ลูกค้าชำระค่างวดแก่บริษัทจนครบกำหนดสัญญา และทางธนาคารธนชาติจะเป็นผู้ให้สินเชื่อเช่าซื้อกับลูกค้ารายใหม่แทน ส่วนธุรกรรมด้านอื่น ๆ ของบริษัท เช่น เงินฝาก และเงินให้สินเชื่อได้ถูกโอนไปยังธนาคารธนชาติเสร็จสิ้นในปี พ.ศ. 2548 และบริษัทได้คืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนพร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อบริษัทจากบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัท ธนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2549

บริษัททุน ธนชาติ ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธนชาติ มีเป้าหมายที่บริษัทในกลุ่มร่วมกันให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร และเป็นผู้ดูแลนโยบายการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการในภาพรวมของกลุ่มตลอดจนประสานงาน และให้การสนับสนุนการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ของบริษัทในกลุ่มซึ่งในขณะนี้บริษัทในกลุ่มได้ให้บริการทางการเงิน ดังนี้

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการ ฝากถอน โอนจ่าย บริการด้านการเงิน บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อนิติบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อ

บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด ให้บริการจัดการกองทุนรวม จัดการกองทุนส่วนบุคคล จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทธนชาติประกันภัย จำกัด ให้บริการประกันอัคคีภัย ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยทางทะเลขนส่ง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด และบริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ประกอบธุรกิจรับซื้อและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

งานบริการลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานของธุรกิจการให้บริการ กลุ่มชนชาติมีการพัฒนาเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้ลูกค้าได้รับความพึงใจในระดับบริการที่ “ดีกว่าที่คิดไว้มาก” การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่ขึ้นอยู่กับแนวทางและคุณภาพการให้บริการของแต่ละผู้ให้บริการจะแตกต่างกันไปตามกลยุทธ์การให้บริการที่แต่ละให้ผู้บริการมุ่งเน้น ดังนั้นจึงถือได้ว่าการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะธนาคารสาขาต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยตรงพนักงานบริการจะต้องใช้ทักษะเจรจาและความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำกับลูกค้า เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจในการใช้บริการทำให้เกิดการส่งผลความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการที่จะใช้ในการแข่งขันกันเพื่อขยายส่วนแบ่งทางตลาด

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในธนาคารชนชาติ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและนำผลการศึกษามาปรับปรุงการและนำมาใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ให้มีขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสร้างความประทับใจในการบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่ได้เข้ามาใช้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ทั้งสิ้น 4,230 คน (ธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย, 2558)

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิจัยเกี่ยวกับ การให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว
4. ด้านการรับรองความเชื่อมั่นการรับประกัน
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

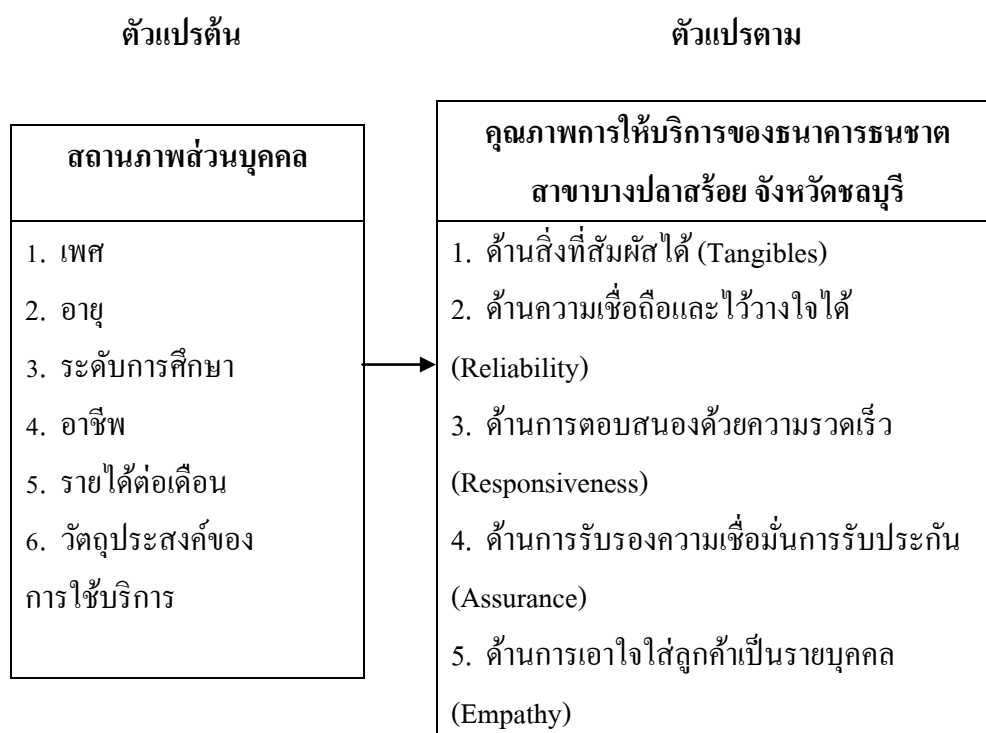
**ขอบเขตด้านเวลา** การศึกษาครั้งนี้ศึกษาตั้งแต่เดือน มีนาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2558

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี
2. ผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ Berry et al. (1985; Zeithaml & Bitner 1996 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552, หน้า 106-107) เนื้อหาบางส่วนในหนังสือได้สรุปเนื้อหาจาก Text book ชื่อ การตลาดบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูล โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง คุณภาพการให้บริการซึ่งเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้บริการแก่ประชาชน ผู้ที่มารับบริการจากธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี เช่น การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือเกินความคาดหวังของลูกค้าซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการและเกิดความรักภักดีกับองค์กร โดยองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ด้านการรับรองความเชื่อมั่นการรับประกันและด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ ศูนย์บริการสวยงาม พนักงานมีความสุภาพ อ่อนโยน อธิษาศัยดี ยิ้มแย้มและพูดจาสุภาพ แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม พนักงานมีบัตรแสดงตนบ่งบอกว่าเป็นพนักงานของธนาคารชนชาติอย่างถูกต้องและสามารถจัดสรรเวลาให้เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ในการมอบบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจ ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมาติดต่อใช้บริการ พนักงานมีความรู้ในการตอบปัญหาและข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ และพร้อมใจให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยการให้บริการอย่างรวดเร็ว ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ พนักงานจะเข้าให้บริการทันทีเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการพนักงานพร้อมใจให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านการรับรองความเชื่อมั่นการรับประกัน (Assurance) หมายถึง ธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จะให้บริการไปตามมาตรฐานปลอดภัยไร้กังวล ได้แก่ พนักงานแจ้งวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการตามขั้นตอน อย่างถูกต้อง มีความรู้เรื่องเป็นอย่างดี มีความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูล และสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าได้ดี

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล ได้แก่ พนักงานใส่ใจในการบริการต่อผู้ใช้บริการทุกรายเท่าเทียมกัน

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี แก่ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารในทุกธุรกรรมของธนาคาร  
ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาทำธุรกรรมทุกประเภท เช่น ฝาก-ถอน เปิดบัญชี  
ด้านสินเชื่อ เป็นต้น ที่ธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี” นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัททุนชนชาติ ตำรา บทความวิชาการ ระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. ความเป็นมาของธนาคารชนชาติ
5. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือ การรับรู้ และสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อบำบัดความต้องการ และความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะมีความพอใจเต็มที่

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2545, หน้า 20) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยการบริการจะมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันที หรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2549, หน้า 11) การบริการ หมายถึง ผลิตกัมภ์ที่จับต้องไม่ได้เกี่ยวกับข้อกับการกระทำ การปฏิบัติ หรือความพยายามที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ทางร่างกาย ปกติการบริการนั้นมักจะหมายถึงความพยายามของผู้ให้บริการหรือเครื่องจักร ที่มีผลโดยตรงต่อบุคคลหรือสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทางการศึกษาที่ครูมีต่อนักเรียน หรือการใช้เครื่องจักรอำนวยความสะดวกต่อมนุษย์ เช่น การโดยสารเครื่องบิน หรือต่อวัตถุ เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือ

สมชาติ กิจยรรยง (2544) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย ปลายฝัน สุขารมณ์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน นันทพร ดำรงพงศ์, 2541, หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชนและความพึงพอใจบริการ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนรับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Stanton (n.d. อ้างถึงใน ไมตรี วิไลกิจ, 2539, หน้า 13) ได้อธิบายว่า การบริการนั้น หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Cothberg (n.d. อ้างถึงใน สำรวย เกษกุล, 2538, หน้า 9) ให้ความเห็นว่า งานบริการนั้น ต้องประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการนั้นต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการบริการ นั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถ สื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

Regan (1963, p. 57) ได้กล่าวว่า การบริการแสดงถึงผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถ จับต้องได้ที่แสดงออกมาโดยตรง หรือผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้เมื่อมีการซื้อ สินค้าหรือใช้บริการ ต่าง ๆ

Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิง นามธรรมซึ่งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้รับครอบครอง การบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการ (Service) สินค้าที่มีลักษณะนามธรรม ไม่สามารถ จับต้องได้เหมือนสินค้า โดยลักษณะของการขาย การบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการ ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการ นั้น ๆ ได้เหมือนการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่า การประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จึงมีความสำคัญ อย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

#### ลักษณะเฉพาะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการด้วยกัน (Payne, 1993 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2550, หน้า 27; วีระรัตน์ กิจไพโรจน์, 2549, หน้า 19) ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน/ ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึก ได้ก่อนที่จะมีการซื้อ จับต้องและสัมผัสได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าไม่ว่าจะเป็นตา หู คอ จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นได้เหมือนสินค้า
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ/ ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการ และลูกค้าผู้รับบริการ ในช่วงของการให้บริการนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องอยู่พร้อมกัน สถานที่ที่ให้บริการ หรือแม้ว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่คนละสถานที่แต่ทั้งสองฝ่าย ก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น เช่น การตั้งธนาคารขนาดเล็กใน ซุปเปอร์มาเก็ต การตั้งตู้ ATM ในบริเวณศูนย์การค้า เป็นต้น

3. เก็บรักษาไม่ได้/ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงานเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ ดังนั้นจึงต้องมีการจ้างพนักงานให้มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้าและมีการจัดการที่ดีในการจ่ายค่าแรง

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ร้านอาหาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย

5. ไม่แน่นอน/ ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง ลักษณะของการให้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ซึ่งหมายถึงความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการพนักงานจะขี้หรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ขี้มึนแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ขี้มึนแจ่มใส พุดจาไม่ไพเราะ สาเหตุมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่ม เพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดทั้งคืนที่ผ่านมา ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า ไม่สามารถสัมผัสการบริการได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าในเบื้องต้น เพียงแต่บอกได้ว่าน่าจะดี ซึ่งการประเมินผลการบริการต้องทดลองใช้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์

#### องค์ประกอบของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังนี้

รัชยา กุลวานิช (ม.ป.ป. อ้างถึงใน รุ่งศรี ศิริเพ็ญ, 2548, หน้า 11) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 ประการคือ

1. คุณภาพของประชากร ต้องเลือกสรรแล้วสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานการสื่อสาร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการการใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้อย่างดี

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2545, หน้า 172) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีผลด้านคุณภาพของการบริการนั้น ๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พอใจในสายตาของผู้รับบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่
  - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงขององค์กร
  - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์กร
  - 1.3 ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
  - 1.4 ความแปลกใหม่ของการบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่
  - 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
  - 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
  - 2.3 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
  - 2.4 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการหรือองค์กร
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ได้แก่
  - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
  - 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ
  - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของการบริการ
  - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
  - 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือการไม่ชอบบริการนั้น

เลิฟลีด และไรท์ (2546, หน้า 59) กล่าวว่า การผลิตบริการอาจแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการหรือเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก และสิ่งที่จับต้องได้ ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินผลลัพธ์เกี่ยวกับองค์ประกอบเหล่านั้น ซึ่งผู้รับบริการเคยมีประสบการณ์จากการที่เคยใช้บริการ ระบบการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่อยู่เบื้องหลัง เช่น เจ้าหน้าที่ออกบิล เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อและการบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการก็เป็นส่วนสำคัญในการบริการของศูนย์โทรศัพท์มือถือ เพราะการให้บริการทุกด้านต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบาย และต้องคำนึงถึงในทุกขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่ก่อนการให้บริการ ขั้นตอนขณะให้บริการจนกระทั่งได้รับการบริการแล้วผู้รับบริการต้องได้รับความพึงพอใจและบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้

เกี่ยวกับรายละเอียดของงานบริการและขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างดี เพื่อให้เป็นพื้นฐานในการบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

#### หลักและแนวทางการให้บริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2541, หน้า 303-304) หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดการให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปตามลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 23) กล่าวว่า การให้บริการในอนาคตจะเน้นแนวทางการให้บริการ โดยแบ่งประเภทออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. บริการหลัก เป็นการบริการประเภทที่เป็นหัวใจหลักขององค์กร บริการหลักมีความซับซ้อนในการให้บริการ หรือการส่งมอบให้ผู้รับบริการมากกว่าประเภทของการให้บริการเสริม และบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นบริการที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญมาก ในการที่จะพัฒนาบริการเพื่อส่งมอบบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

2. บริการเสริม การบริการประเภทนี้เป็นบริการที่ซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลัก เป็นบริการที่ช่วยทำให้องค์กรมีการบริการหลักที่ดีมากขึ้น และไม่ได้ขัดกับการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ

3. บริการอื่น ๆ เป็นบริการที่สนับสนุนบริการหลัก และบริการเสริม แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริการจะต้องมีการฝึกฝนและอบรมพนักงานให้มีคุณภาพและส่งมอบบริการที่ดี

Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990, pp. 21-22) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยหลักสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้

1. ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการบริการตามคำมั่นสัญญา
  2. การตอบสนอง หมายถึง การแสดงความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งมีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
  3. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
  4. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการ ได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย และเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งสถานที่ที่รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวก
  5. ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมรู้จักให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตร
  6. การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย
  7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสร้างความเชื่อถือของผู้ให้บริการ
  8. ความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
  9. ความเข้าใจลูกค้า ความพยายามในการค้นหาเรียนรู้ และทำความเข้าใจความต้องการ ความสนใจของผู้รับบริการ รวมทั้งให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
  10. สร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ พร้อมให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า จากแนวคิดนักวิชาการหลักการและแนวทางในทางบริการ มีวิธีการและมีจุดมุ่งหมายเป็นหนึ่งเดียวกัน คือให้เกิดการบริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ**

#### **ความหมายของคุณภาพการบริการ**

คุณภาพการบริการ ได้มีแนวคิดและปรัชญา ที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2545, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

สมเกียรติ โภชิตย์ (2551, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ การกระทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้สินค้าและบริการ การที่ผลงานของเราจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้น จะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก การทำสิ่งที่ควรทำคือการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือการปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ

วรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่จะให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการหรือคาดหวัง ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพยายามอย่างต่อเนื่อง 2) สมาชิกทุกคนในองค์กร 3) ความหวังของผู้รับบริการ

บุษกร พงษ์สวัสดิ์ (2541, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

Kotler (1994) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ตามแนวความคิดทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับเท่ากันหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น คุณภาพบริการจึงขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบของผู้รับบริการระหว่างบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้ากับบริการที่ได้รับในความคิดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

Boone and Kurtz (1998) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวังต่อคุณภาพและคุณภาพที่รับรู้จากการนำเสนอการบริการ

Gerson (1993) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ จะถูกกำหนดโดยมีพื้นฐานอยู่บนการรับรู้ของลูกค้า ดังนั้นสิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าบอกว่ามีคุณภาพ นั้นจึงถือว่ามีคุณภาพอย่างแท้จริง

Meister (1990) ได้ให้นิยาม คุณภาพบริการ ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าตัดสินคุณภาพโดยใช้การเปรียบเทียบการรับรู้ของสิ่งที่พวกเขาได้รับกับสิ่งที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้น ๆ ดังนั้น ผู้บริโภคหรือลูกค้าของทางร้านค้าปลีกไม่สามารถตัดสินคุณภาพหรือความมีคุณค่าจากการซื้อ หรือจากการบริโภคเท่านั้น เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้



Crosby (1979) คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งาน โดยรวมของผลิตภัณฑ์ ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ส่วนประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งด้านการตลาด วิศวกรรม การผลิต และการซ่อมบำรุง ที่ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการและคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman (1985 อ้างถึงใน ฌัฐพัชญ์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2551, หน้า 37-38) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของบริการแล้วจะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะของบริการ 4 ประการ ดังกล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยก และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบความสำเร็จได้นั้น Parasuraman (1985 อ้างถึงใน ฌัฐพัชญ์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2551, หน้า 37-38) กล่าวว่า จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ กันเหล่านี้ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม อุปกรณ์เครื่องมือพร้อมสำหรับให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และความน่าเชื่อถือ มาตรฐานให้บริการไม่ตกต่ำ มีความสม่ำเสมอและความพร้อมที่จะให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึงความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที สะดวกรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการเหมาะสม
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการ ที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับเหมาะสมต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ ระเบียบขั้นตอนในการรับบริการ ไม่มากนักน้อย ซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาน้อย อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

9. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ การให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้มารับบริการ

Berry et al. (1985; Zeithaml & Bitner 1996 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552, หน้า 106-107) เนื้อหาบางส่วนในหนังสือได้สรุปเนื้อหาจาก Text Book กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่กำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภค มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องกคบัตรคิว ป้ายประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำ การตกแต่ง แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังต้องเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น การบริการรับบัตรคิว ต้องมีพนักงานคอยดูแล กคบัตรคิวให้

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรง วัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาอันเหมาะสม นั้นหมายความว่าลูกค้าจะได้รับ การสนองตอบความพึงพอใจในทุกครั้งที่ใช้บริการ เช่น การบริการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ต้องมีการตรวจสอบทอนเงินให้ลูกค้าถูกต้องไม่มีผิดพลาด

3. การตอบสนองด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้การบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้ต้องรอคิวนาน รวมทั้ง ยังต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการ อย่างไม่ละเลยความรวดเร็ว ต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการในการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับรองความเชื่อมั่น/ การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงาน ที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการสร้างความมั่นใจ ให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและความปลอดภัยไว้กังวล นอกจากนี้ อาจจะต้องประกันถึงมาตรฐานองค์กรด้วย เช่น ISO 9001: 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

#### ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2550, หน้า 109) ดังนี้

##### 1. เชิงคุณภาพประกอบด้วย

1.1 สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าคิดใจและรู้สึกพอใจ ต้องมาใช้บริการครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการบริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าจะพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือ คุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างหรือชัดเจนได้ยาก เช่น โปรโมชันอินเทอร์เน็ตของแต่ละเครือข่าย แต่สิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างคือ คุณภาพในการบริการ ซึ่งเกิดจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการที่ให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

##### 2. เชิงปริมาณประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และ

การสูญเสียลูกค้าดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นการลงทุนที่ถูกแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่า

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดการมั่นใจการบริการที่ได้รับแล้วว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบันในขณะเดียวกัน การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งการตลาดจากลูกค้าใหม่และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

Martin (1995) กล่าวว่า คุณภาพบริการมีความสำคัญเนื่องเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น การทำธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทำควบคู่ไปกับการบริการ ส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก
2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น คุณภาพการบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่ง และถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการที่เหนือกว่าก็ถือว่าเป็นจุดของความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั้น
3. ความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้าที่มีมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันนี้โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ลูกค้ามีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น การซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้ามีคุณภาพ เหมาะสมกับราคาอย่างเดี๋ยวม่าไม่พอ เพราะว่าลูกค้าคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่ที่ลูกค้าต้องการก็คือ การบริการที่มีคุณภาพ และสิ่งนี้นับเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า หรือบริษัทองค์กรนั้น ๆ
4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพบริการที่ดี นำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้การที่มีคุณภาพการบริการที่ดี เป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากคุณภาพการบริการที่ดีขององค์กรนั่นเอง

Ghobadian, Speller, and Jones (1994) กล่าวถึง คุณภาพบริการ ว่ามีความสำคัญเนื่องมาจากภาคธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถือเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลก และเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ในการบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการมีความสำคัญทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยในเชิงคุณภาพจะเกี่ยวข้องในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด และสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ในส่วนเชิงปริมาณจะทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด และสามารถเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ ซึ่งองค์กรสมัยใหม่มักให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต้นทุนต่ำและสามารถใช้เป็นกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างสม่ำเสมอ

### องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

จากที่กล่าวไปข้างต้นว่าการวัดคุณภาพบริการ ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะพิจารณาในส่วนที่เป็นผลที่ได้จากการรับบริการควบคู่ไปกับส่วนที่เป็นกระบวนการบริการนั้น ๆ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากหลาย ๆ เหตุการณ์องค์ประกอบมารวมกัน ผู้ให้บริการไม่สามารถจะมอบคุณภาพการบริการให้กับลูกค้าได้โดยปราศจากการเข้าใจในแต่ละองค์ประกอบที่บ่งชี้ถึงลักษณะการบริการ ซึ่งประโยชน์ของแต่ละองค์ประกอบจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ

Gronroos (1978 cited in Ghobadian et al., 1994) กล่าวว่า ลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ โดยแบ่งองค์ประกอบคุณภาพออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลทางเทคนิคคุณภาพการบริการ ด้านการส่งมอบบริการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ขององค์กรที่ให้บริการได้รวบรวมองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ระหว่างการเกิดกระบวนการให้บริการ

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริโภคหรือลูกค้า หรือผู้รับบริการ จะรับรู้องค์ประกอบคุณภาพการบริการจากการตัดสินใจอะไรคือสิ่งที่เขาได้รับ และได้มาอย่างไร ซึ่งเมื่อรวมทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน จะได้เป็นคุณภาพโดยรวมนั่นเอง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

### ความหมายของความคิดเห็น

สิวิมล โปษกะบุตร (2545, หน้า 47) ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกหรือความเชื่อ ทศนะ ในการประเมินค่าหรือประเมินผลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะด้านการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ ประสพการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

Maier (1955, p. 52 อ้างถึงใน นงนุช รุจิรังสีมันต์กุล, 2550, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง นอกจากนั้นแล้วจะพบเสมอเมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้วบุคคลนั้นมักมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นมิได้ชี้ให้เห็นทัศนคติที่แท้จริงแต่อย่างใด และความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายดังกล่าว ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็นชี้ให้เห็นถึงทัศนคติ และเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้น ๆ

Webster (1968, p. 1254 อ้างถึงใน กำธร ธรรมพิทักษ์, 2541) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่ได้คิดไว้

Good (1973, p. 339 อ้างถึงใน กำธร ธรรมพิทักษ์, 2541) ให้คำจำกัดความว่าความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือซึ่งนำหน้าความถูกต้องหรือไม่

Best (1977, p. 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลงผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

Isaak (1981, p. 203) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติแล้ว

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความคิดของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและความคิดเห็นเป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ พฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับจนมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น**

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกันไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

Oskamp (1977, pp. 119-133 อ้างถึงใน กำธร ธรรมพิทักษ์, 2541) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือบุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำสั้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำสั้ที่ได้อทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลอบรมจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น หรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อน ในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จำเรียง ภาวจิตร (2536, หน้า 248-249) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการคือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเนื้อหา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดการกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นคล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเนื้อหาก็จะไม่มียทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และ ปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

#### การวัดระดับความคิดเห็น

Best (1977, p. 171) ได้เสนอแนะวิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือ การแสดงออกให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใดและจะทำได้ทำตามข้อคิดเหล่านั้นได้

Thomas (1976) ได้เสนอแนะว่า การวัดความคิดเห็น โดยทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

#### ประวัติของธนาคารธนาชาติ

ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์เป็นอันดับที่ 6 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของประเทศ ธนาคารได้นำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจรผ่านเครือข่ายสาขากว่า 600 แห่ง ทั่วประเทศ แก่ลูกค้ากว่า 4 ล้านราย ครอบคลุมในหลากหลายธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจลูกค้ารายย่อย ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจบริหารจัดการกองทุน ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2556 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมกว่า 1 ล้านล้านบาท

#### ความเป็นมาของธนาคารธนาชาติ

- ธันวาคม 2541

กระทรวงการคลังได้ประกาศนโยบายในการสนับสนุนการรวมกิจการระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยการออกไปอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจให้แทนใบอนุญาตประกอบการ Super finance ที่ประกาศใช้ก่อนหน้านี้ และหนึ่งในคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตจะต้องเป็นสถาบันการเงินที่เกิดจากการควบรวมกันอย่างน้อย 5 แห่ง และมีเงินกองทุนหลังจากหักสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญแล้วไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท



- กุมภาพันธ์ 2542

บริษัท ทุนธนาชาติ จำกัด (มหาชน) (ทุนธนาชาติ) หรือชื่อเดิม บริษัทเงินทุน ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นขออนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ จากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยมีบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) (บริษัทเงินทุน เอกชาติ) เป็นบริษัทแกนในการจัดตั้งธนาคารใหม่ร่วมกับสถาบันการเงินอีก 4 แห่ง ประกอบด้วย

1. บริษัทเงินทุน เอ็นเอฟ จำกัด (มหาชน) (เดิมชื่อ “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอชเอสบีซี จำกัด”)

2. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์กรุงเทพเคหะ จำกัด

3. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์สินเคหะการ จำกัด

4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์วานิช จำกัด

- มิถุนายน 2544

ธปท. อนุมัติในหลักการ การจัดตั้งธนาคารที่จำกัดขอบเขตธุรกิจตามแผนงานที่ ทุนธนาชาติเสนอ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานดังกล่าว ทุนธนาชาติและสถาบันการเงินอีก 4 แห่ง ที่กล่าวข้างต้น ได้ทำการ โอนลูกหนี้ปกติทั้งหมด จำนวน 16,857 ล้านบาท ไปยังบริษัทเงินทุน เอกชาติ และในขณะเดียวกัน สินทรัพย์ด้อยคุณภาพ จำนวน 4,464 ล้านบาทของบริษัทเงินทุน เอกชาติ ก็ได้ถูกโอนไปอยู่ภายใต้การบริหารของบริษัทบริหารสินทรัพย์เอ็น เอฟ เอส จำกัด

- 3 มกราคม 2545

กระทรวงการคลังได้อนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขต ธุรกิจแก่บริษัทเงินทุนเอกชาติ โดยทั้งนี้ บริษัทเงินทุนเอกชาติ ได้ทำการคืนใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจเงินทุนให้แก่ทางการ แต่ยังคงสถานะเป็นบริษัทมหาชน และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน)” โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา

- 1 มีนาคม 2547

ธนาคารธนาชาติ ได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ และ ในปีเดียวกันนี้ ธปท. พร้อมกับกระทรวงการคลังได้ประกาศ แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน เพื่อเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพในระบบสถาบันการเงิน โดยการปรับโครงสร้างและบทบาท ของสถาบันการเงิน ซึ่งทุนธนาชาติ และธนาคารธนาชาติ ได้ปฏิบัติตามแผนการปรับโครงสร้าง ตามแนวนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ

- 22 เมษายน 2548

กระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบแผนการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจ สถาบันการเงินของกลุ่มธนาชาติให้เป็นสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ ตามแผนพัฒนาระบบสถาบัน

การเงิน ซึ่งตามแผนดังกล่าว ธนาคารธนชาติ ได้เริ่มดำเนินธุรกรรมเข้าซื้อแทนที่ทุนธนชาติ ตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 และทุนธนชาติ ได้โอนเงินรับฝากประเภทตัวสัญญาใช้เงิน ที่ออกให้แก่บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล จำนวนรวมทั้งสิ้น 79,803 ล้านบาท ไปที่ธนาคารธนชาติ ในวันที่ 1 กรกฎาคม และ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ตามลำดับ ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ทุนธนชาติได้โอนเงินให้สินเชื่อในราคาตามมูลหนี้รวมดอกเบี้ยค้างรับ จำนวน 535 ล้านบาท ให้กับธนาคารธนชาติ และในวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2548 ธนาคารธนชาติได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วจาก 8,102 ล้านบาท เป็น 14,584 ล้านบาท

- พ.ศ. 2549

กลุ่มธนชาติได้ดำเนินการสืบเนื่องตามแผนปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ ที่ได้รับความเห็นชอบจาก ธปท. ในปี พ.ศ. 2548 โดยบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้คืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุน และเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัททุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)” เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2549 และเพื่อสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลของ ธปท. ที่ได้ประกาศใช้หลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มในปี พ.ศ. 2549 ตลอดจนยกระดับการกำกับดูแล ฯ ให้มีมาตรฐานที่ดีตามแนวปฏิบัติสากล โดยมีทุนธนชาติเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธนชาติ จึงได้จัดตั้งและดำเนินการยื่นคำขออนุญาตจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งได้รับอนุญาตแล้วเมื่อเดือนธันวาคมที่ผ่านมา โดย ธปท. ให้ทุนธนชาติซื้อหรือมีหุ้นในบริษัทจำกัดที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน จำนวน 13 บริษัท (ไม่รวมทุนธนชาติ) และบริษัทนอกกลุ่มธุรกิจทางการเงินอนุญาตให้ทุนธนชาติ ถือต่ออีก 1 บริษัท

- พ.ศ. 2550

ธนาคารธนชาติ ได้เข้าซื้อหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินธนชาติ รวมทั้งมีการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย หรือ Scotiabank สรุปได้ ดังนี้

#### การเข้าซื้อหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาติ

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารธนชาติ เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2550 มีมติอนุมัติให้ธนาคารธนชาติซื้อหุ้นในบริษัทย่อยจากทุนธนชาติ รวม 8 บริษัท ในจำนวนที่ทุนธนชาติถืออยู่ทั้งหมด โดยธนาคารธนชาติได้รับอนุญาตจาก ธปท. เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 และธนาคารธนชาติเข้าซื้อหุ้นบริษัทดังกล่าว เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 มูลค่ารวม 4,158.24 ล้านบาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. บริษัทหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 100.00
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 75.00

3. บริษัท ธนชาตประกันชีวิต จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 100.00
4. บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 88.00
5. บริษัท ธนชาตกรุ๊ปลิสซิ่ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 100.00
6. บริษัท ธนชาตแมนเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 100.00
7. บริษัท ธนชาตกฎหมายและประเมินราคา ถือหุ้นร้อยละ 100.00
8. บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 99.99

การเข้าซื้อหุ้นของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารแห่งโนวาสโกเชีย

#### หรือ Scotiabank

1. ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารธนชาต เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2550 มีมติอนุมัติเพิ่มทุน จำนวน 676,263,200 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท จำแนกเป็นหุ้นสามัญเพิ่มทุนเสนอขายให้ Scotiabank จำนวน 276,263,200 หุ้น และหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่เสนอขายผู้ถือหุ้นเดิม จำนวน 400,000,000 หุ้น ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีความเกี่ยวข้องกับการขายหุ้นสามัญเพิ่มทุน 400,000,000 หุ้น
2. ธนาคารธนชาต ได้รับอนุญาตจาก ธปท.ผ่อนผันให้ธนาคารธนชาตมี Scotiabank เป็นผู้ถือหุ้นในอัตราไม่เกินร้อยละ 24.99 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และให้มีผู้ถือหุ้นที่มีสัญชาติไทยไม่เกินร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ และมีกรรมการที่มีสัญชาติไทยเกินกว่า 1 ใน 4 แต่ไม่เกินกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่เกินสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นที่มีสัญชาติไทย
3. วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ธนาคารธนชาต เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ Scotiabank จำนวน 276,263,200 หุ้น และ Scotiabank ได้ซื้อหุ้นจากทุนธนชาต เพิ่มอีกจำนวน 157,130,216 หุ้น เป็นผลให้ Scotiabank มีหุ้นรวมทั้งสิ้น 433,393,416 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 24.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารธนชาต
4. ธนาคารธนชาต มีหุ้นจดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 2,134,619,292 หุ้น โดยเป็นหุ้นจดทะเบียนที่ชำระแล้วเท่ากับ 1,734,619,292 หุ้น คิดเป็นทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วรวม 17,346,192,920 ล้านบาท
- ปี พ.ศ. 2552
- 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ทุนธนชาต ได้จำหน่ายหุ้นสามัญของธนาคารธนชาตเพิ่มเติมให้แก่ Scotiabank จำนวน 416,526,737 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 24.01 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารธนชาต ทำให้ Scotiabank ถือหุ้นธนาคารธนชาต ในสัดส่วนร้อยละ 48.99 ในขณะที่ทุนธนชาต ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 50.92

29 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ธนาคารธนชาติ เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเสนอขาย แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ จำนวน 200 ล้านหุ้น ในราคาหุ้นละ 10 บาท ทำให้ธนาคาร มีทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นจาก 17,346,192,920 บาท เป็น 19,346,192,920 บาท และมีทุนชำระแล้วเท่ากับ 19,346,192,720 บาท

6 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 3/ 2552 ของธนาคารธนชาติมีมติ ให้ลดทุนจดทะเบียนจาก 19,346,192,920 บาท เป็น 19,346,192,720 บาท เป็นการลดทุนจดทะเบียน จากหุ้นเพิ่มทุนที่ผู้ถือหุ้นเดิมไม่ได้จองซื้อ จำนวน 20 หุ้น และที่ประชุมได้มีมติเพิ่มทุนจดทะเบียน ธนาคารธนชาติ เป็นจำนวน 40,000 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญจำนวนไม่เกิน 4,000 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ทำให้ทุนจดทะเบียนของธนาคารธนชาติ เพิ่มขึ้นจาก 19,346,192,720 บาท เป็น 59,346,192,720 บาท

- ปี พ.ศ. 2553

ปี พ.ศ. 2553 ถือเป็นปีที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเติบโตของกลุ่มธนาคาร เนื่องจากเป็นปีที่ธนาคารธนชาติ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของทุนธนชาติ ประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคารนครหลวงไทย) จากกองทุนเพื่อการฟื้นฟู และพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และจากการเข้าทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ที่เหลือทั้งหมดของ ธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหลักทรัพย์รายย่อยอื่น (Tender offer) ทำให้ธนาคารธนชาติ เป็นผู้ถือหุ้นของธนาคารนครหลวงไทยรวมทั้งสิ้นเป็นร้อยละ 99.95 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่าย และชำระแล้วทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทย ทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ขยายตัวอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการเติบโตสูงถึงร้อยละ 101.55 จากจำนวน 432,970 ล้านบาท เป็นจำนวน 872,654 ล้านบาท รวมทั้งเงินให้สินเชื่อมีการเติบโตถึงร้อยละ 112.55 มีการกระจายตัวของสินเชื่อ ที่เหมาะสมมากขึ้น จากเดิมที่สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเช่าซื้อ รวมทั้งฐานเงินฝากมีการขยายตัว กว่าร้อยละ 100 ทำให้ฐานเงินฝากเพิ่มขึ้นจากจำนวน 266,296 ล้านบาท เป็นจำนวน 532,656 ล้านบาท

- ปี พ.ศ. 2554

28 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 สโกเทียแบงก์ไอนการถือหุ้นทั้งหมดในธนาคารให้กับ Scotia Netherlands Holding B.V. ซึ่งจดทะเบียนในประเทศเนเธอร์แลนด์เป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 48.99 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารแทน ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2554 ธนาคารได้รับโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยมายังธนาคารตามความเห็นชอบของธนาคาร แห่งประเทศไทย ทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ขยายตัวอย่างมีนัยสำคัญ มีการกระจาย สัดส่วนของสินเชื่อที่เหมาะสมมากขึ้น สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบวงจร

ผ่านเครือข่ายการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ด้วยฐานเงินทุนขนาดใหญ่ และโครงสร้างต้นทุนที่เหมาะสม ทำให้ธนาคารสามารถสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ต่อมาธนาคารรับซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นรายย่อย เป็นการทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ ผู้ถือหุ้นรายย่อยที่คงเหลืออยู่ของธนาคารนครหลวงไทยได้ จำหน่ายหุ้นที่ถือครองอยู่ ทำให้ธนาคารถือหุ้นในธนาคารนครหลวงไทย ร้อยละ 99.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทย

- ปี พ.ศ. 2555

ธนาคารได้รับรางวัล Best Deal of the Year (รางวัลสำหรับองค์กรที่มีข้อตกลงทางธุรกิจที่โดดเด่นที่สุดในปี พ.ศ. 2554) จากผลสำเร็จของการรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทยที่เป็นไปอย่างราบรื่นและลุล่วงไปด้วยดี โดยถือเป็นบันทึกประวัติศาสตร์ทางการเงินครั้งสำคัญของวงการธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งรางวัลนี้จัดขึ้นโดยนิตยสาร Bloomberg Businessweek ไทยแลนด์ ร่วมกับการโหวตของผู้อ่านนิตยสาร ทั้งนี้ ในปีนี้ธนาคารได้มุ่งเน้นการวางรากฐานที่แข็งแกร่ง อาทิ การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงสาขา การปรับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการให้บริการและการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ภายใต้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่ความแข็งแกร่ง (Transformation to strength) และการประสานประโยชน์ร่วมกัน

#### วิสัยทัศน์

การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการจากความร่วมมือของทุกบริษัทภายในกลุ่ม และสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน

#### พันธกิจ

1. พันธกิจต่อลูกค้า มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงิน ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม

2. พันธกิจต่อคู่แข่ง เคารพในการแข่งขันอย่างใสสะอาด โปร่งใสและจะไม่ทำการแข่งขัน โดยการใส่ร้ายคู่แข่ง ไม่ว่าจะด้วยประการใด ๆ รวมทั้งจะทำการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์ และไม่ทำการสร้างศัตรูในทางธุรกิจกับคู่แข่ง

3. พันธกิจต่อคู่ค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ผสมผสานประโยชน์ และดำเนินธุรกิจต่างตอบแทนอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกิดเกียรติ และไม่เอารัดเอาเปรียบ เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะร่วมมือกัน และเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว

4. พันธกิจต่อพนักงาน มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ทุกบริษัทในกลุ่มให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ อีกทั้งจะดูแลให้พนักงานหลีกเลี่ยงการทำรายการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งลูกค้า และบริษัท อีกทั้งจะดูแลและรักษาพนักงานที่ดี มีคุณภาพ ไว้กับองค์กรในระยะยาว

5. พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น ให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ทั้งในด้านผลประโยชน์และการบริหารความเสี่ยงใด ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และจะให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

6. พันธกิจต่อสังคม ยึดมั่นในความเป็นองค์กรที่ดีในสังคม เคารพในกฎระเบียบของทางการ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับทางการเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม

#### คณะกรรมการธนาการธนาคาร

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. นายบันเทิง ดันติวิท         | ประธานกรรมการ (กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร)                       |
| 2. นายศุภเดช พูนพิพัฒน์        | รองประธานกรรมการและประธานกรรมการบริหาร (กรรมการที่เป็นผู้บริหาร) |
| 3. นายเกียรติศักดิ์ มีเจริญ    | ประธานกรรมการตรวจสอบ (กรรมการอิสระ)                              |
| 4. นายณรงค์ จิวิงกูร           | ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน (กรรมการอิสระ)               |
| 5. นายสถาพร ชินะจิตร           | กรรมการตรวจสอบ และกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน (กรรมการอิสระ)  |
| 6. รศ.ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ | กรรมการตรวจสอบ (กรรมการอิสระ)                                    |
| 7. นายอัลแบร์โต ฮารามิวโญ      | กรรมการ (กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร)                             |
| 8. นายร็อด ไมเคิล เรโนลด์      | กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน (กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร)       |

9. นายวอลเตอร์ ทัส กรรมการ (กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร)
10. นางสาวสุวรรณภา สุวรรณประทีป รองประธานกรรมการบริหาร  
(กรรมการที่เป็นผู้บริหาร)
11. นายปีเตอร์ คลิฟฟอร์ด เบสซี่ รองประธานกรรมการบริหาร และรองประธาน  
เจ้าหน้าที่บริหาร (กรรมการที่เป็นผู้บริหาร)
12. นายสมเจตน์ หมู่ศิริเลิศ กรรมการบริหาร และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
และกรรมการผู้จัดการใหญ่ (กรรมการที่เป็นผู้บริหาร)

### ข้อมูลทั่วไปของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

#### ที่ตั้ง

เลขที่ 868 (ก) ถนน สุขุมวิท ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000  
หมายเลขโทรศัพท์ 038-276651, 271819, 283919, 283719 แฟกซ์ 038-276652

#### วัน-เวลาทำการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.00 น. หยุดวันเสาร์- วันอาทิตย์  
และหยุดตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

#### งานบริการที่เปิดให้บริการธุรกรรม

การเงินประจำวัน บัญชีเงินฝากทั่วไป บริการรับชำระ บริการโอน บริการสินเชื่อบ้าน  
เคหะ บัตรเครดิต บริการซื้อขายกองทุน เซ็คธนาคาร ดราฟ บริการสินเชื่อเรื่องรถยนต์

#### พนักงานธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. นายไพโรจน์ บุญสร้าง    | ผู้จัดการสาขา                           |
| 2. นางสาวธัญกร ลีลาฐาปกุล | ผู้ช่วยผู้จัดการ                        |
| 3. นางสาวทัศนารักยาศิลป์  | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ อ่าวุโส |
| 4. นางสาวยุพาพร ปัสสี     | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า                 |
| 5. นางสาวสาวิชชา เดือนแรม | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า                 |
| 6. นางคนिता ดาราสมุทร     | เจ้าหน้าที่ปรึกษาทางด้านสินเชื่อ        |
| 7. นายพิชิต พรหมนิกร      | เจ้าหน้าที่ปรึกษาทางด้านสินเชื่อ        |

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนศ เทพพิทักษ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด มหาชน สาขาราชประสงค์ พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล Personal plus ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด มหาชน สาขาราชประสงค์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท และมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลของการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus ของลูกค้ำมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าลูกค้ำที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้ำที่มีอายุ การศึกษาต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้ำที่ เพศ อายุ รายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้ำที่มีการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรอนงค์ เกาทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์ พบว่าด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกในภาพรวม และทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือสถานที่และบรรยากาศที่มีไว้ในการให้บริการของสำนักงานสะดวกและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ พบว่าความพอใจในการบริการ ขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำในข้อที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการคณะ และความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง จดหมายของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ทำให้ได้ทราบเรื่องราวของคณะอยู่เป็นประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพบว่า ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการติดตามงานและการให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่สำนักงานในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



เสาวนิตย์ ศรีทอง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง นอกจากนี้พบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริการด้านประเภทของการบริการของการบริการด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ด้านพนักงานด้านขั้นตอนการทำบริการต่าง ๆ และด้านความพร้อมทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสถานที่ประกอบการและด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อริสรา วินิจไพโรจน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของแหล่งเงินทุน และการใช้ เงินทุนของธนาคารที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น โดยศึกษาเฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่มี ขนาดใหญ่ โดยผลการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์นิยมที่จะใช้เงินทุนในการแสวงหาผลประโยชน์ ในรูปแบบของการปล่อยสินเชื่อมากที่สุด เพราะมีอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าผลตอบแทนจาก การลงทุนในหลักทรัพย์ ซึ่งจากการแสวงหากำไรดังกล่าวมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น (ROE) นั้นลดลง เพราะต้องเผชิญกับอัตราส่วนหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญที่สูงขึ้น

ธีระศักดิ์ วรสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งหมายความว่า มนุษย์ทุกคน มีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกวัน ทุกเพศ ทุกชั้น หรือแม้ว่าสถานภาพทางสังคมจะแตกต่างกัน ทุกคนก็ต้องการความสุข ความสะดวก ความสบาย การได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการ เหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนองจะบังเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้โดยภาพรวมพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านความรู้สึกละ และ สัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนามูลากรของธนาคาร ให้มีความรู้ความชำนาญ ที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ต้องไม่เสียบ่อย หรือถ้าเกิดเสียต้องรีบแก้ไขอย่างรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ความสะอาดของ ธนาคารก็ต้องปรับปรุงเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็น ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำ มักเป็นผู้มีความตั้งใจไม่แน่วแน่ว่าจะใช้บริการธนาคารตลอดไป จึงนับว่าความคิดเห็นของลูกค้า ผู้มาใช้บริการ มีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ให้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

รังสิตรา สังข์อร่าม และต่อศักดิ์ ศิริโวหาร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสุภาพ/ อหยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับที่สูงสุด 2) การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการพบว่า ด้านความสามารถด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้วยสุภาพ/ อหยาศัยไมตรี ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ชนิดา ตระกูลโต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาไม้ตรา จำกัด (มหาชน) ในทรรศนะของลูกค้าธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารมีทรรศนะต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาไม้ตรา จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระเบียบและขั้นตอนการให้บริการด้านความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ด้านอหยาศัยของการให้บริการ และด้านผลตอบแทน อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก สาเหตุสำคัญที่ลูกค้ามาใช้บริการ 4 อันดับแรก ได้แก่ 1) อหยาศัยของพนักงานในสาขา 2) ให้บริการที่รวดเร็วประทับใจ 3) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมต่ำกว่าที่อื่น 4) ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร ด้านการเปรียบเทียบ พบว่าเพศและประเภทของการใช้บริการของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทรรศนะต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรด้านอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของลูกค้าธนาคารที่แตกต่างกัน มีทรรศนะต่อภาพลักษณ์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาไม้ตรา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิรัช ลุขีลักษณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9666 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ตามมาตรฐาน t-test, F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.75 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 35.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.00 อาชีพเอกชน ร้อยละ 46.00 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 49.75 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากโดยมีความพอใจด้านสถานที่เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกสบาย ด้านข้อมูลที่ได้รับจาการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ ตามลำดับ 3) การทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพไม่แตกต่างกัน

ณัฐศรินทร์ สถิตวราทร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ที่ออกแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท และมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลของการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ในภาพรวมที่อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพ

การให้บริการด้านการรับประกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่สูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่อันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.50 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ในภาพรวม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี

ชลธิชา ศรีบำรุง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษา พฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ประเภท ของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับ บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลา มาติดต่อรับบริการ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีความเหมาะสม ของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้ บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการ

ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ ที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลา มาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บข้อมูลจากผู้ที่มีบริการธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย ด้วยการ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เสนอผลการแปลผล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำนวน 4,230 คน (ธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี, 2558)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนี้

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

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อน (กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05)

$$n = \frac{4,230}{1 + 4,230 (.05)^2}$$

$$n = \frac{4,230}{11.575}$$

$$= 365.44$$

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience หรือ Accidental sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้น โดยการศึกษา แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสรุป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น เพื่อเปิดโอกาสต่าง ๆ ที่อยู่ในแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็น นอกเหนือจากข้อคำถาม

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ก่อนที่จะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา ไปเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนี้ไปตรวจสอบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1.1 อาจารย์ ดร. กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2 อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 นางสาวธัญกร ลีลาฐาปนกุล ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา เพื่อนำมาแก้ไขสำนวนต่าง ๆ รายละเอียดของงาน ให้แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและเหมาะสมที่ใช้เก็บข้อมูล

3. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try-out) โดยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่เกี่ยวกับงานวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

2. นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของการให้บริการ โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบเพศกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย และใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD (ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95)

### เกณฑ์การแปลผล

ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.26 - 4.00 หมายถึง คุณภาพบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 - 3.25 หมายถึง คุณภาพบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.76 - 2.50 หมายถึง คุณภาพบริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับไม่พออดี

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.75 หมายถึง คุณภาพบริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับไม่ดีเลย

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ

สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการบริการ ธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	111	30.00
	หญิง	259	70.00
	รวม	370	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	81	21.89
	20-30 ปี	147	39.73
	31-40 ปี	86	23.24
	41-50 ปี	37	10.00
	51 ปีขึ้นไป	19	5.14
	รวม	370	100.00
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	29	7.84
	มัธยมศึกษา	38	10.27
	ปริญญาตรี	219	59.19
	สูงกว่าปริญญาตรี	84	22.70
	รวม	370	100.00
อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	50	13.51
	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	134	36.22
	พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างทั่วไป	142	38.38
	นักเรียน/ นักศึกษา	32	8.65
	อื่น ๆ	12	3.24
	รวม	370	100.00
รายได้ต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท	9	2.43
	10,000-15,000 บาท	20	5.41
	15,001-20,000 บาท	207	55.95
	สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	134	36.22
	รวม	370	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ		
ด้านเงินฝาก	295	79.73
ด้านสินเชื่อ	33	8.92
ด้านประกันภัย/ ประกันชีวิต	12	3.24
ด้านเช่าซื้อรถยนต์	8	2.16
อื่น ๆ	22	5.95
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้  
เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิงเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา  
เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.00

อายุ พบว่า อายุ 20-30 ปี เป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 39.73 รองลงมาอายุ 31-40 ปี  
คิดเป็นร้อยละ 23.24 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.89 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00  
และน้อยที่สุด อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.14

ระดับการศึกษา พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 59.19  
รองลงมา จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.70 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา  
คิดเป็นร้อยละ 10.27 และน้อยที่สุด จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.84

อาชีพ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างทั่วไป เป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 38.38  
รองลงมา ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.22 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็น  
ร้อยละ 13.51 นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.65 และน้อยที่สุด มีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ  
3.24

รายได้ต่อเดือน พบว่า มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท เป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ  
55.95 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.22 มีรายได้ต่อเดือน  
10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.41 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท  
คิดเป็นร้อยละ 2.43

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ทำธุรกรรมด้านเงินฝาก เป็นส่วนมาก คิดเป็น  
ร้อยละ 79.73 รองลงมา ทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 8.92 ธุรกรรมด้านอื่น ๆ คิดเป็น

ร้อยละ 5.95 ทำธุรกรรมด้านประกันภัย/ ประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 3.24 และน้อยที่สุด  
ทำธุรกรรมด้านเช่าซื้อรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 2.16

## ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ  
ของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.09	.57	ดี	5
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.24	.57	ดี	4
3. ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว	3.59	.39	ดีมาก	1
4. ด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน	3.54	.45	ดีมาก	2
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.50	.42	ดีมาก	3
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ	3.39	.34	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขา  
บางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = 0.34$ ) เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้  
ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ,  $SD = 0.39$ ) เป็นอันดับที่ 1  
ด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
ชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = 0.45$ ) เป็นอันดับที่ 2  
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ,  $SD = 0.42$ ) เป็นอันดับที่ 3  
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = 0.57$ ) เป็นอันดับที่ 4  
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.57$ ) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ  
ของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการจัดสถานที่ ให้บริการที่สะอาด สวยงามมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย	107 (28.92)	131 (35.41)	104 (28.11)	28 (7.57)	2.86	.92	ดี	4
2. พนักงานแต่งกาย เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม	135 (36.49)	114 (30.81)	96 (25.95)	25 (6.76)	2.97	.94	ดี	3
3. ธนาคารมีที่ จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย	149 (40.27)	126 (34.05)	73 (19.73)	22 (5.95)	3.09	.91	ดี	2
4. พนักงานมีบัตร แสดงตนบ่งบอกว่า เป็นพนักงานธนาคาร ชนชาติอย่างถูกต้อง	215 (58.11)	115 (31.08)	38 (10.27)	2 (0.54)	3.47	.69	ดีมาก	1
ภาพรวมด้านสิ่งที่สัมผัสได้					3.09	.57	ดี	-

จากตารางที่ 4-3 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.57$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานมีบัตรแสดงตนบ่งบอกว่า เป็นพนักงานธนาคารชนชาติอย่างถูกต้อง ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = 0.69$ ) เป็นอันดับที่ 1

ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.91$ ) เป็นอันดับที่ 2

พนักงานแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 0.94$ ) เป็นอันดับที่ 3

มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.86$ ,  $SD = 0.92$ ) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานมีความ น่าเชื่อถือในการ ให้ข้อมูล	150 (40.54)	134 (36.22)	79 (21.35)	7 (1.89)	3.15	.82	ดี	3
2. ธนาคารมีชื่อเสียง/ และมีภาพลักษณ์ ของธนาคารที่ดี	145 (39.19)	132 (35.68)	79 (21.35)	14 (3.78)	3.10	.86	ดี	4
3. ในเวลาที่เร่งรีบ มีลูกค้ายมาใช้บริการ ค่อนข้างมาก พนักงานยังคง ให้บริการท่านดี เหมือนเดิม	172 (46.49)	145 (39.19)	47 (12.70)	6 (1.62)	3.31	.75	ดีมาก	2



ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ธนาคารมีฐานะ ทางการเงินที่มั่นคง สภาพคล่องสูง	214 (57.84)	106 (28.65)	46 (12.43)	4 (1.08)	3.43	.74	ดีมาก	1
ภาพรวมด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้					3.24	.57	ดี	-

จากตารางที่ 4-4 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขา บางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในภาพรวม พบว่า คุณภาพ การให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = 0.57$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สภาพคล่องสูง ทำให้ประชาชนที่มารับบริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.74$ ) เป็นอันดับที่ 1

ในเวลาที่เร่งรีบมีลูกค้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก พนักงานยังคงให้บริการดีเหมือนเดิม ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.75$ ) เป็นอันดับที่ 2

พนักงานมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพ การให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = 0.82$ ) เป็นอันดับที่ 3

ธนาคารมีชื่อเสียง/ และมีภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดี ทำให้ประชาชนที่มารับบริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.86$ ) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ  
ของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง  
ด้วยความรวดเร็ว

ด้านการตอบสนอง ด้วยความรวดเร็ว	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ	185 (50.00)	153 (41.35)	31 (8.38)	1 (0.27)	3.41	.65	ดีมาก	4
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	257 (69.46)	90 (24.32)	23 (6.22)	0 (0.00)	3.63	.59	ดีมาก	2
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	241 (65.14)	117 (31.62)	12 (3.24)	0 (0.00)	3.62	.54	ดีมาก	3
4. มีการเปิดช่องเพิ่มเมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น	274 (74.05)	85 (22.97)	8 (2.16)	3 (0.81)	3.70	.54	ดีมาก	1
ภาพรวมด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว					3.59	.39	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-5 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ในภาพรวม พบว่า  
คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก  
( $\bar{X} = 3.59$ ,  $SD = 0.39$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

มีการเปิดช่องเพิ่มเมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น ทำให้ประชาชนที่มารับบริการ  
เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับ  
ดีมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = 0.54$ ) เป็นอันดับที่ 1

ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่า  
คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก  
( $\bar{X} = 3.63$ ,  $SD = 0.59$ ) เป็นอันดับที่ 2

พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = 0.54$ ) เป็นอันดับที่ 3

มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $SD = 0.65$ ) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน

ด้านการรับรอง ความเชื่อมั่น การรับประกัน	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้ให้บริการมี กิจกรรมายท สุภาพ	243 (65.68)	112 (30.27)	15 (4.05)	0 (0.00)	3.62	.56	ดีมาก	1
2. ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับ การให้บริการ	235 (63.51)	111 (30.00)	24 (6.49)	0 (0.00)	3.57	.61	ดีมาก	2
3. ผู้ให้บริการมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายข้อดี	214 (57.84)	132 (35.68)	23 (6.22)	1 (0.27)	3.51	.62	ดีมาก	3
4. พนักงานมีความรู้ ในเรื่องที่ไปติดต่อ เป็นอย่างดี มีความ ชัดเจนในการชี้แจง ข้อมูล	213 (57.57)	123 (33.24)	34 (9.19)	0 (0.00)	3.48	.65	ดีมาก	4
ภาพรวมด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน					3.54	.45	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-6 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรองความเชื่อมั่นการรับประกัน ในภาพรวม พบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.54, SD = 0.45$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาท สุภาพ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.62, SD = 0.56$ ) เป็นอันดับที่ 1

ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.57, SD = 0.61$ ) เป็นอันดับที่ 2

ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายดี ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.51, SD = 0.62$ ) เป็นอันดับที่ 3

พนักงานมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี มีความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูล ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.48, SD = 0.65$ ) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล

ด้านการเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานใช้เวลา ไม่เร่งรัดใส่ใจ เพื่อแก้ไขปัญหาภัย ทำนองครบถ้วน	261 (70.54)	96 (25.95)	11 (2.97)	2 (0.54)	3.66	.56	ดีมาก	1

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ด้านการเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
2. พนักงานมีความ พยายามที่จะแก้ไข ปัญหาให้ท่าน อย่างเต็มที่	211 (57.03)	138 (37.30)	21 (5.68)	0 (0.00)	3.51	.60	ดีมาก	2
3. พนักงานรู้สึก เอาใจใส่อธิบายงาน ในการแก้ปัญหา กับท่าน	206 (55.68)	131 (35.41)	29 (7.84)	4 (1.08)	3.46	.68	ดีมาก	3
4. ผู้ให้บริการจดจำ ท่าน และข้อมูลต่าง ๆ ของท่านได้ พร้อมทั้ง ไม่เปิดเผยข้อมูล ของท่านแก่บุคคลอื่น	182 (49.19)	156 (42.16)	29 (7.84)	3 (0.81)	3.40	.66	ดีมาก	4
ภาพรวมด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล					3.50	.42	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-7 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ,  $SD = 0.42$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานใช้เวลาไม่เร่งรัดใส่ใจ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.56$ ) เป็นอันดับที่ 1

พนักงานมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาให้อย่างเต็มที่ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.60$ ) เป็นอันดับที่ 2

พนักงานรู้สึกเอาใจใส่ อธิบายงานในการแก้ปัญหา ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.46, SD = 0.61$ ) เป็นอันดับที่ 3

ผู้ให้บริการจดจำข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการได้ พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.40, SD = 0.66$ ) เป็นอันดับที่ 4

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ภาพรวม	ชาย	111	3.36	.37	-1.146	.253
	หญิง	259	3.41	.33		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.515	.129	1.066	.373
ภายในกลุ่ม	365	44.061	.121		
รวม	369	44.576			

จากตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.475	.158	1.313	.270
ภายในกลุ่ม	366	44.101	.120		
รวม	369	44.576			

จากตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.797	.199	1.660	.159
ภายในกลุ่ม	365	43.779	.120		
รวม	369	44.576			

จากตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างไปจากกลุ่มผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ จึงใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ  
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน/ ลูกจ้าง ทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา อื่น ๆ
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.47	-			.24883 *
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างทั่วไป	3.41		-		
นักเรียน/ นักศึกษา อื่น ๆ	3.40				-
	3.22				-



จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos hoc ของ LSD พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 1 คู่ คือ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.395	.132	1.091	.353
ภายในกลุ่ม	366	44.180	.121		
รวม	369	44.576			

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.292	.323	2.723	.029*
ภายในกลุ่ม	365	43.284	.119		
รวม	369	44.576			

จากตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ จึงใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	$\bar{X}$	ด้านเงินฝาก	ด้านสินเชื่อ	ด้านประกันภัย/ประกันชีวิต	ด้านเช่าซื้อรถยนต์	ด้านอื่น ๆ
ด้านเงินฝาก	3.39	-				-.15525*
ด้านสินเชื่อ	3.27		-			-.31174* -27424*
ด้านประกันภัย/ประกันชีวิต	3.40			-		
ด้านเช่าซื้อรถยนต์	3.58				-	
ด้านอื่น ๆ	3.55					-

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos hoc ของ LSD พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ คือ

ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านเงินฝากเห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านอื่น ๆ

ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านสินเชื่อเห็นว่าระดับคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์

ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านสินเชื่อเห็นว่าระดับคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการบริการ ธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-17 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย  
จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ควรมีการจัดการพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	19
2. ควรส่งเสริมให้พนักงานใส่ใจต่อการให้บริการทุกขั้นตอน	8
3. ควรพัฒนาระบบการสร้างเชื่อมั่นด้านการเงินแก่ลูกค้าในทุกกระบวนการ	7
4. ควรมีพนักงานการจัดพนักงานสำหรับตอบคำถาม หรือช่องพิเศษสำหรับตอบคำถามและอธิบาย หรือตอบคำถามลูกค้าได้ตลอดเวลา	5
5. ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน	2

จากตารางที่ 4-17 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี เป็นดังนี้

ควรมีการจัดการพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ควรส่งเสริมให้พนักงานใส่ใจต่อการให้บริการทุกขั้นตอน ควรพัฒนาระบบการสร้างเชื่อมั่นด้านการเงินแก่ลูกค้าในทุกกระบวนการ ควรมีพนักงานการจัดพนักงานสำหรับตอบคำถาม หรือช่องพิเศษสำหรับตอบคำถามและอธิบาย หรือตอบคำถามลูกค้าได้ตลอดเวลา และควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD ผลการศึกษาสามารถสรุป ได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี” ครั้งนี้ พบว่า

1. บัญชีส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เพื่อทำธุรกรรมด้านเงินฝาก ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก โดยด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการรับรอง ความเชื่อมั่น การรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

2.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานมีบัตร

แสดงตนบ่งบอกว่า เป็นพนักงานธนาคารชนชาติอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ธนาคารที่มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย พนักงานแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม และมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สภาพคล่องสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ในเวลาที่เร่งรีบ มีลูกค้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก พนักงานยังคงให้บริการดีเหมือนเดิม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ในการให้ข้อมูล และธนาคารมีชื่อเสียง/ และมีภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดี ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า มีการเปิดช่องเพิ่มเมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และมีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ ตามลำดับ

2.4 ด้านการรับรองความเชื่อมั่นการรับประกัน พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาท สุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายข้อดี และพนักงานมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี มีความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูล ตามลำดับ

2.5 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานใช้เวลาไม่เร่งรัดใส่ใจ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาให้อย่างเต็มที่ พนักงานรู้สึกเอาใจใส่ อธิบายงานในการแก้ปัญหาและให้บริการจดจำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการได้ พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างไปจากกลุ่มผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

3.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.6 จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี” มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย มีความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ตลอดจนให้บริการด้วยกิริยามารยาท ที่สุภาพเรียบร้อย ทำให้คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1994) กล่าวว่า

แนวความคิดทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นคุณภาพบริการจึงขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบของผู้รับบริการระหว่างบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้ากับบริการที่ได้รับในความคิดของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี มีประเด็นอภิปรายผลแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการที่มีเพศชายและเพศหญิงต่างได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารเช่นเดียวกัน ตลอดจนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ตลอดจนให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐศรีนทร์ สถิตวราทร (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ผลของการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการต่างก็ได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีการแบ่งแยกประเภท ทำให้ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย



จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช สุจิตลักษณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารมีระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน และมีความใส่ใจในกับผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเป็นอันเอง เป็นมิตรและมีจิตบริการต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการทุกคน ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนิตย์ ศรีทอง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางนอกจากนี้พบว่าลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการของธนาคารทุกสาขาอาชีพเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะมียาได้มากหรือน้อย ต่างก็เป็นลูกค้าของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมากทุกคน ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนิตย์ ศรีทอง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางนอกจากนี้พบว่าลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร ธนาชาติ สาขา บางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร ธนาชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ธนาคารให้ความสำคัญกับผู้ที่มีรายรับบริการของธนาคารทุกคน ไม่ว่าจะมียาได้มากหรือน้อย ต่างก็เป็นลูกค้าของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมากทุกคน ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร ธนาชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และ ช่วงเวลาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร ธนาชาติ สาขา บางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี วัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .5 เนื่องจากผู้รับบริการด้านเงินฝากมีจำนวนมากว่าผู้รับบริการด้านสินเชื่อ และด้านอื่น ๆ ในสัดส่วนที่ค่อนข้างมาก อาจทำให้ผู้รับบริการด้านเงินฝากไม่ได้เน้นการดูแลที่ดีพอ เพราะยังมี ผู้รับบริการในคิวถัดไปรอใช้บริการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งต่างจากผู้รับบริการในด้านสินเชื่อ และด้านอื่น ๆ ที่มีสัดส่วนน้อยกว่า ทำให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้าสามารถอธิบาย หรือตอบคำถามของลูกค้าได้มากกว่า ทำให้ลูกค้าที่รับบริการด้านสินเชื่อ และด้านอื่น ๆ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารดีกว่า ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคาร ธนาชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นอันดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ธนาคารควรมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดุดตา เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจ

1.2 ธนาคารควรกำหนดให้พนักงานแต่งกายเรียบร้อยเป็นระเบียบ สะดุดตา และเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจ

2. จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่เป็นอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ธนาคารควรมีพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการในทุก ๆ ครั้งที่มาติดต่อรับบริการ

2.2 ธนาคารควรมีกำหนดให้มีช่องทางบริการพิเศษสำหรับตอบข้อสงสัย หรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นอันดับที่น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ธนาคารควรมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีการปรับปรุงในส่วนของการต้อนรับลูกค้าให้มีความสวยงามโดดเด่น เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจ

1.2 ธนาคารควรกำหนดแบบฟอร์มของธนาคารให้แก่พนักงานแต่งกายเหมือนกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความเรียบร้อยเป็นระเบียบ สะดุดตา และเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจ

2. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่เป็นอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เป็นผู้มีจิตสาธารณะและรักในการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2.2 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ด้านการเงิน การธนาคาร เพื่อสามารถตอบคำถาม อธิบาย และเสนอแนะช่องทางบริการที่ดีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกปี

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลจากการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

## บรรณานุกรม

- กำจร ธรรมพิทักษ์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาต่อระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2541). หลักในการให้ประโยชน์และบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* (หน้า 303-304) (พิมพ์ครั้งที่ 23). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จารุภา หิรัญเมฆวานิช. (2543). การบริการที่มีคุณภาพ. *น้กบริหาร*, 20(4), 58-68.
- จำเรียง ภาวจิตร. (2536). *สาขารณมิติ: เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา (เล่ม 2)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนิดา ตระกูลโต. (2551). *ภาพลักษณ์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาไม้ตรา จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2556). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2549). *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ*. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2551). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ณัฐทรินทร์ สถิตวราทร. (2554). *คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี. (2558). *รายงานจำนวนผู้เข้าใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: ธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี.

- ชเนศ เทพพิทักษ์. (2546). *ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการสินเชื่อบุคคล Personal plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ธีระศักดิ์ วรสุข. (2550). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- นงนุช รุจิรังสีมันต์กุล. (2550). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว: ศึกษากรณี อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา - เขาวง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- นันทพร คำรงพงศ์. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาอมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- บุษกร พงษ์ชวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). *คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.*
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- รังสิตรา สังข์อร่าม และต่อศักดิ์ ศิริโวหาร. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.*

- รุ่งศรี ศิริเพ็ญ. (2548). *ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานการณ์พยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เลิฟลี่ค, คริสโตเฟอร์ เอช และไรท์, ลอเรน. (2546). *การตลาดบริการ (อคูลย์ จากตรงคกุล, ดลยา จากตรงคกุล และพิมพ์เดือน จากตรงคกุล, ผู้แปล)*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชัน อินโดไชน่า.
- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. (2542). *คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สุจิตลักษณ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- วีระรัตน์ กิจไพโรจน์. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชัน.
- ศิวิมล โปษกะบุตร. (2545). *ความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตต่อการนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร: ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมเกียรติ โภชิสต์. (2551). *คู่มือการทบทวนอย่างเป็นระบบ*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและประเมินเทคโนโลยีทางการแพทย์ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ลำรวย เกษกุล. (2538). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวนิตย์ ศรีทอง. (2547). *ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง จังหวัด นครราชสีมา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- อรอนงค์ เกาทอง. (2546). *คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ*. ชลบุรี: คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อริสรา วิจิไพโรจน์. (2547). *ผลกระทบของแหล่งเงินทุนและการใช้เงินทุนของธนาคารที่มีต่ออัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์เอกชนขนาดใหญ่*. ภาคนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (1998) *Contemporary marketing wire*. Texas: Dryden Press.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Gerson, R. F. (1993). *Measuring customer satisfaction*. Menlo Park, CA: Crisp.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43-66.
- Isaak, A. C. (1981). *Scope and method of political science: An introduction to the methodology of political in quiry* (3<sup>rd</sup> ed.). Illinois: Doreey.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Martin, W. B. (1995). *Quality customer service for front line staff*. Menlo Park, CA: Crisp.
- Meister, J. (1990). Service marketing: Rewards reap results. *Marketing News*, 24(13), 50-59.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Regan, W. J. (1963). The service revolution. *Journal of Marketing*, 11, 57-71.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 889-935). Chicago: Rand McNally.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.



ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี โดยแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในด้านคุณภาพการบริการ

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างทั่วไป

นักเรียน/ นักศึกษา

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้ต่อเดือน

 น้อยกว่า 10,000 บาท 15,001-20,000 บาท 10,001-15,000 บาท สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

 ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านประกันภัย/ ประกันชีวิต ด้านเช่าซื้อรถยนต์ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี  
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คุณภาพการให้บริการ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)</b>				
1. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย				
2. พนักงานแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม				
3. ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย				
4. พนักงานมีบัตรแสดงตนบ่งบอกว่าเป็นพนักงาน ธนาคารชนชาติอย่างถูกต้อง				
<b>ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)</b>				
5. พนักงานมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล				
6. ธนาคารมีชื่อเสียง/ และมีภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดี				
7. ในเวลาที่เร่งรีบมีลูกค้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก พนักงานยังคงให้บริการท่านดีเหมือนเดิม				
8. ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สภาพคล่องสูง				
<b>การตอบสนองด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness)</b>				
9. มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ				
10. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ				
11. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว				
12. มีการเปิดช่องเพิ่มเมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น				

คุณภาพการให้บริการ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ด้านการรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน (Assurance)</b>				
13. ผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาท สุภาพ				
14. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ				
15. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อ้าบาศัยดี				
16. พนักงานมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี มีความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูล				
<b>การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)</b>				
17. พนักงานใช้เวลาไม่เร่งรัดใส่ใจ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับท่าน อย่างครบถ้วน				
18. พนักงานมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาให้ท่าน อย่างเต็มที่				
19. พนักงานรู้สึกเอาใจใส่ อธิบายงานในการแก้ปัญหาให้กับท่าน				
20. ผู้ให้บริการจดจำท่าน และข้อมูลต่าง ๆ ของท่านได้ พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่บุคคลอื่น				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในด้านคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....