

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ
อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

วัชรพร จันทมิพ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก ดร.นุจรี ภาคาศักย์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขงานนิพนธ์เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของคณะกรรมการควบคุมสอบงานนิพนธ์ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

วัชรินทร์ จันทมิฬ

56710333: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ คุณภาพในการให้บริการ/ ธนาคารไทยพาณิชย์/ สาขาตลาดโรงเกลือ/

อำเภออรัญประเทศ/ จังหวัดสระแก้ว

วิธีพร จันทิมิพ: คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ (อรัญประเทศ) (QUALITY OF SERVICE OF SIAM COMMERCIAL BANK, MAJOR RONG KLUEA MARKET (ARANYAPRATHET) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นุจรี ภาคาสัตย์, ปร.ด., 61 หน้า.

ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t (t-test) และ F (F-test) ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านช่องทางการบริการ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

56710333 : MAJOR: BUSINESS MANAGEMENT FOR EXECUTIVES;
M.B.A.(BUSINESS MANAGEMENT FOR EXECUTIVES)

KEYWORDS : SERVICE QUALITY/SIAM COMMERCIAL BANK/RONGKLUEA
MARKET BRANCH/ARANYAPRATHET DISTRICT/SAKAEO
PROVINCE

VATCHAREEPON JANTAMEEN: SERVICE QUALITY OF SIAM COMMERCIAL
BANK, RONGKLUEA MARKET BRANCH, ARANYAPRATHET DISTRICT, SAKAEO
PROVINCE. THESIS ADVISOR: NUHAREE PAKASAT, PH.D., 61 P. 2015

This research attempts to study service quality of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province of clients doing transactions at Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province and to compare attitudes towards service quality of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province classifying by gender, age, marital status, education and income of clients doing transactions at Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province. The subjects in this study were 400 clients of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province. The research instrument to collect the data were questionnaires whilst the data were analyzed with SPSS for windows to find frequency, percentage, average, standard deviation as well as t-test, and F-test. The findings reveal that:

1. Service quality of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province in overall were at the good level. When considering in each aspect, it was found that they all were at good level. The employees who provided service to clients had the highest means, then the lower ranks were financial service or products, service channel, process, and place of facility, respectively.

2. It was found from comparing opinions on service quality of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province classifying by gender, age, marital status, education and income that clients with different gender had different attitudes toward the service quality of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province at the statistically significant level of 0.05. Clients with different age,

education, and income did not have different attitudes toward the service quality of Siam Commercial Bank, Rong Kluea Market Branch, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province at the statistically significant level of 0.05.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดกับคุณภาพการให้บริการประชาชน	8
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์	14
การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว.....	34
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาด โรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้.....	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผล.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	54
ภาคผนวก ข แบบสอบถามในการวิจัย.....	56
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่		
หน้า		
3.1	ระดับคะแนน และเกณฑ์การแปลความหมายตามมาตรวัด Likert's Scale.....	30
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม..	34
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ.....	35
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ด้านช่องทางการบริการ.....	36
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ.....	37
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน.....	38
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
4.8	ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ.....	40
4.9	ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ.....	41
4.10	ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4.11	ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้.....	42
4.12	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	42

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมาก ในสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจ ในปัจจุบันนี้ และมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต ในหนทางที่สถาบันการเงินจะอยู่รอดได้ คือ การสร้างผลิตภัณฑ์ การให้บริการที่มีคุณภาพสูงและตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น สถาบันทางการเงิน และองค์กรต่าง ๆ ในตอนนี้ จึงให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการให้บริการ และนำระบบในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้วยการให้บริการเคาน์เตอร์โดยใช้เทคโนโลยีที่ผ่าน แอปพลิเคชัน บริการเครื่อง ATM และบริการให้บริการธนาคารอัตโนมัติต่าง ๆ เช่น Phone Banking, E-Banking เป็นต้น โดยการแข่งขันเน้นหนักที่การพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม ความทันสมัย คุณภาพการบริการ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ในด้านการลงทุน ความท้าทายสำหรับธนาคารไทยในอนาคตคือการถูกแย่งชิงตลาด การพัฒนาของตลาด การตื่นตัวของธนาคารในประเทศเพื่อตอบสนองลูกค้าที่มีความรู้ความทันสมัยมากขึ้น

นอกเหนือจากนี้ สถาบันทางการเงิน ที่มีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคง ยังต้องมีความสามารถปรับตัวให้เหมาะสมและทันทั่วที่ต่อสภาพแวดล้อมทางการเงิน ทั้งในและนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสะท้อนให้เห็นว่าการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจะต้องทำให้ถูกต้องและทันเวลาด้วยเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องการให้บริการมีคุณภาพมากขึ้นทั้งในด้านคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพของงานรวมทั้งให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของบุคคลภายนอกจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสถาบันทางการเงินจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดนอกจากนี้สถาบันทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและความมั่นคงยังต้องมีความสามารถปรับตัวให้เหมาะสมและทันทั่วที่ต่อสภาพแวดล้อม ทางการเงิน ทั้งในและนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สะท้อนให้เห็นว่าการปรับตัว ต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจะต้องทำได้ถูกต้องและทันเวลาด้วยเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้นทั้งในด้านคุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพของงาน รวมทั้งให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาบุคคลภายนอก ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสถาบันการเงิน

จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งนับเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของชาวสยาม เริ่มต้นขึ้นในนาม “บุคคัลลีย์” (Book club) โดย พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ซึ่งขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดี กระทรวง พระคลังมหาสมบัติในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตั้งพระทัยอย่างแน่วแน่ที่จะให้มีสถาบันการเงินของสยาม เป็นฐานรองรับการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จากการศึกษาที่โลกตะวันตกได้ขยายเส้นทางการค้าทางทะเลมาสู่ดินแดนสยามเป็นอย่างมากในยุคนั้น ในขั้นแรกจึงทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลอง ในนาม “บุคคัลลีย์” (Book club) ต่อมากิจการทดลองประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ตั้งเป็นธนาคารในนาม “บริษัท แแบงก์สยาม กัมมาจล จำกัด” (Siam commercial bank, Limited) เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 ประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการ นับตั้งแต่นั้นมาและได้กลายมาเป็น “ต้นแบบธนาคารไทย” โดยริเริ่มนำระบบและแนวคิดของการให้บริการ รับฝากเงินออมทรัพย์ และบริการบริการบัญชี กระแสรายวัน (Current account) ถอนเงิน แก่ประชาชน พร้อมทั้งจัดตั้งสาขาขึ้น ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาคต่าง ๆ นอกจากนี้ธนาคารยังมีส่วนร่วม ในการก่อกำเนิดและวางรากฐาน สหกรณ์การเกษตร ของประเทศ

ปัจจุบันในเขตอำเภอรัษฎาประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีธนาคารไทยพาณิชย์ที่ได้ดำเนินงานจำนวนทั้งหมด 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) จากการสังเกตผู้วิจัยพบว่า ธนาคารกสิกรไทย ได้บริการจากลูกค้าในเขตอำเภอรัษฎาประเทศ เป็นอย่างดีขณะที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ (อรัญประเทศ) ได้รวบรวมข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ และพบการร้องเรียนจากลูกค้าในด้านการให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้นในการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ตลาดโรงเกลือ (อรัญประเทศ) เป็น สิ่งที่สำคัญที่สุดในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และพัฒนาการให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้เพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักของธนาคาร และสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในสภาพที่มีแนวโน้มรุนแรงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

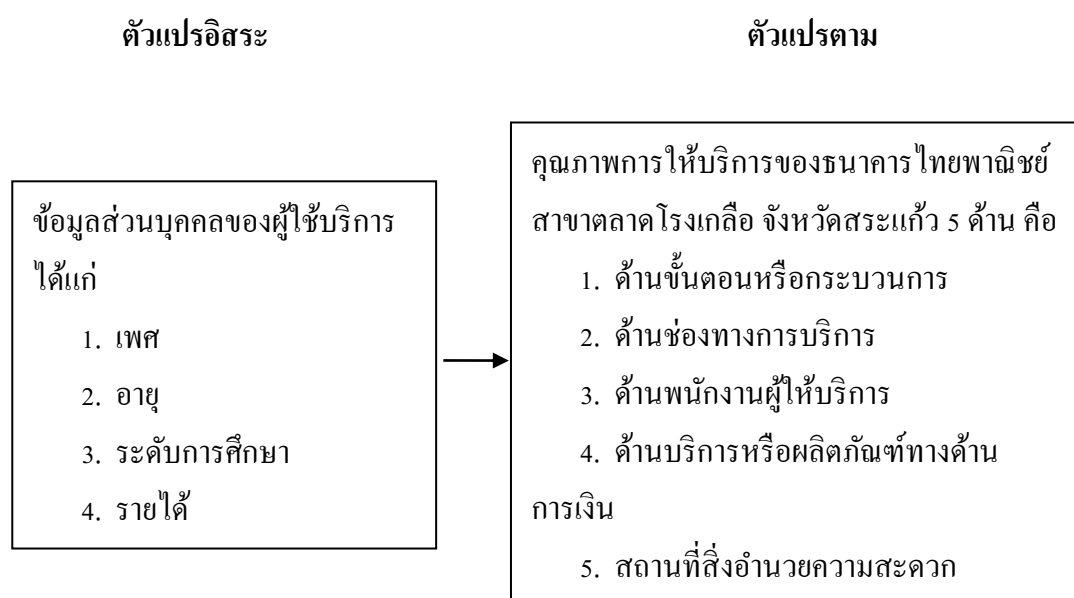
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน
2. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน
4. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำกลยุทธ์การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา ตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ประกอบด้วยกลยุทธ์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน 2) ด้านช่องทางการบริการ 3) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 4) ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 46) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 16 คน รวมขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ หรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านช่องทางการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยนำกลยุทธ์การให้บริการของธนาคาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มาเป็นตัวแปรตามเพื่อใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และได้้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่ใช้บริการและได้รับบริการและได้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีฐานะเป็นลูกค้า

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ โรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว กลยุทธ์การให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ ในการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจในรูปแบบและคุณภาพการให้บริการของธนาคาร และกระตุ้นให้ผู้ให้บริการมารับบริการ ณ สถานที่ตั้งของธนาคารประกอบด้วยกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านช่องทางการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

กลยุทธ์ด้านการบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หมายถึง รายการที่ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว เช่น ฝากเงิน โอนเงิน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการด้านบัตรต่าง ๆ ประกันชีวิต สินเชื่อบุคคลสินเชื่อธุรกิจ และประกันวินาศภัย เป็นต้น

กลยุทธ์ด้านช่องทางการบริการ หมายถึง ช่องทางการเข้าถึงการรับบริการของลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ ในการบริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ เช่นทางอินเทอร์เน็ต ตู้เอทีเอ็ม บัญชีเดบิต หรือ โตะให้บริการ

กลยุทธ์ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนงานบริการลูกค้าทั้งหมดของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว กลยุทธ์ที่สำคัญประกอบด้วย คือ “Put the right man on the right job” คือการจ้างคนให้เหมาะกับงานเลือกหรือมอบหมายงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานทำ เช่นพนักงานคนนี้เหมาะกับงานธุรกรรมด้านเงินสด ก็ให้ดูแลด้านเงินสด และพนักงานคนไหนเหมาะกับการดูแลลูกค้าโดยตรงกลยุทธ์ที่ 2 คือ “Just do it's with ours staff” ลงมือทำงานและทุก ๆ กิจกรรมไปพร้อม ๆ กับพนักงานหรือลูกน้องของเราเพื่อให้เค้ารู้สึกว่ามีส่วนร่วม และมีความคิดและตั้งใจ ที่จะทำกิจกรรมนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปพร้อม ๆ กัน กลยุทธ์ที่ 3 คือ “Uniform” การสร้างความภูมิใจโดยชุดฟอร์ม มีส่วนช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะทำงาน และรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

กลยุทธ์ด้านขั้นตอนและการกระบวนการ หมายถึง รูปแบบหรือวิธีการในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว เช่น ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขในการให้บริการ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ลูกค้าจำเป็นต้องเปิดเผย เป็นต้น

กลยุทธ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ หมายถึง สถานที่เปิดให้บริการทำเลที่ตั้ง หรือพื้นที่ต่าง ๆ ที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จัดไว้ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักชั่วคราว หรือสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบ เป็นต้น รวมถึง เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา แก้ว โต๊ะ เครื่องคิดเลข เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาโดยมีสาระสำคัญโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์
 - 2.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์
 - 2.2 การบริหารการจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์
3. การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์
 - 3.1 ประเภทการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
 - 3.2 ช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน

สิ่งสำคัญในการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ผู้ใช้บริการจะทราบข้อมูลของการให้บริการจากประสบการณ์ในอดีต ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นธุรกิจธนาคารจึงต้องทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้ใช้บริการ วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ การบริการแก่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากการบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะใช้บริการซ้ำ ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจธนาคาร (อรรวรรณ สีหาช่อง, 2556, หน้า 36)

ความหมายของคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ มีนักวิชาการและผู้รู้หลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา (2545, หน้า 166) กล่าวถึง คุณภาพไว้ว่า คุณภาพไม่ควรจะถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการขององค์กร แต่ควรจะถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยใช้คำพูดของผู้รับบริการเอง Gronroos, Buqqell and Gale (อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา, 2545, หน้า 166) กล่าวว่า คุณภาพคือ สิ่งที่เกิดจากการที่ผู้ให้บริการรับรู้

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2546 ก, หน้า 30) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การทำได้ตามข้อกำหนด และมาตรฐาน องค์กรใด ๆ ต้องมีข้อกำหนด (Specifications) และมาตรฐาน (Standards) ที่เป็นของตนเอง เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ตามที่ต้องการ (องค์กรหากำไรหรือไม่หากำไร ผู้ผลิต ผู้ให้บริการ รัฐหรือมหาชน) และเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความเบี่ยงเบนไปจากระดับที่ได้คาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด

คุณวุฒิ คนฉลาด (2540, หน้า 3) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ได้มาซึ่งระดับของความดีเลิศ และต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความหมายของคุณภาพอาจแบ่งได้ตามความเข้าใจในปัจจุบันได้ 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายแบบเก่า คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ซึ่งในความหมายดังกล่าว คุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย ทั้งนี้ คุณภาพ คือ การทำให้ผู้ใช้บริการพอใจในทุก ๆ ด้าน และจำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสนองความพอใจของผู้ใช้บริการ และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544, หน้า 8-9) กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เป็นรูปร่าง และลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ จากความหมายต่อไปนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งความสำคัญที่ผู้ใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการมีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ องค์กรซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ (Quality Organization)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2546 ข, หน้า 25) กล่าวว่า คุณภาพ คือ หัวใจของการให้บริการของทุกหน่วยงาน การทำงานหรือการให้บริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพ ในการให้บริการ หรือ คุณภาพของการผลิต

คุณวุฒิ คนฉลาด (2540, หน้า 3) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ได้มาซึ่งระดับของความดีเลิศ และต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความหมายของคุณภาพอาจแบ่งได้ตามความเข้าใจในปัจจุบันได้ 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายแบบเก่า คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ซึ่งในความหมายดังกล่าว คุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ที่เหมาะสม ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย ทั้งนี้ คุณภาพ คือ การทำให้ผู้ใช้บริการพอใจในทุก ๆ ด้าน และจำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสนองความพอใจของผู้ใช้บริการ และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544, หน้า 8-9) กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เป็นรูปร่าง และ ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ องค์กรซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ (Quality organization)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2546 ข, หน้า 25) กล่าวว่า คุณภาพ คือ หัวใจของการให้บริการของทุกหน่วยงาน การทำงานหรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือ คุณภาพของการผลิต

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 175) ได้จัดความหมายของคุณภาพให้เป็นกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มาตรฐาน (Standard) ได้แก่ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่ตัดสินคุณภาพของสินค้า หรือบริการนั้น เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติตาม
2. ผลงาน (Performance) ครอบคลุมความสามารถในการใช้งานว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการ นั้นตอบสนองจุดประสงค์ในการใช้งานหรือไม่ ความสามารถในการเข้าถึงหรือความสะดวก ความปลอดภัย ความรับผิดชอบ การให้บริการ ความคงทน ความแม่นยำ และความเหมาะสมกับ ประโยชน์ใช้สอย
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การพิจารณาปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต หรือสินค้า บริการที่องค์การผลิตขึ้นมา การควบคุมต้นทุน และเวลาในการส่งมอบ ดังนั้น มิติดังนี้ จะ ครอบคลุมเรื่องความเหมาะสมกับต้นทุน
4. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นมิติของคุณภาพที่เกี่ยวกับความสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้บริการ รูปลักษณะของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้บริการ โดยอาจเป็นคุณภาพที่ผู้บริการคาดหวังหรือต้องการ หรืออาจเป็นคุณภาพที่เหนือความคาดหวัง ของผู้บริการ ซึ่งทำให้ผู้บริการเห็นความแตกต่าง และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความหมายของการบริการ

ได้มีนักวิชาการได้ศึกษาเรื่องบริการและให้ความหมายไว้ ดังนี้

อรวรรณ สีหาจ่อง (2556, หน้า 38) กล่าวว่า การให้บริการเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือปฏิบัติงานต่อ ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ยึดหลักความสะดวกของผู้รับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 607) ให้คำจำกัด ความของคำว่า การบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการใช้บริการ เป็นต้น

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2546 ข, หน้า 40-41) “การบริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบ ให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

ปณิศา ลัญยานนท์ (2548, หน้า 163–164) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) บริการ (Service) คือ การกระทำพฤติกรรม เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ไพโรจน์ อิ่มคง (2546, หน้า 9) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรม หลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิด ความพึงพอใจ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545, หน้า 15) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

Stanton (1981, p. 441 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2545, หน้า 7) ให้ ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช่สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

คุณภาพการให้บริการ

การบริการ ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ จะต้องยึดถือปฏิบัติ และข้อควรคำนึงถึง ดังนี้ (อรวรรณ สีหาจ่อง, 2556, หน้า 41-44)

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการ ผู้ให้บริการ ต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นหลัก โดยนำเอาความต้องการของผู้ให้บริการมาเป็นข้อกำหนด ในการให้บริการ แม้ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว แก่ผู้ให้บริการก็ตาม

2. การให้ผู้ให้บริการเกิดความพอใจ เนื่องจากคุณภาพ คือ ความพอใจของผู้ให้บริการ เป็นหลักการเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็น หลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียง ด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

3. การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ ความสมบูรณ์ครบถ้วน หากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องเพียงเล็กน้อย ก็ยากที่จะทำให้ผู้ให้บริการ พอใจ

4. ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดย่อมเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการไม่ว่าลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดย รอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ให้บริการและองค์กร ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วย

จะเห็นได้ว่า การให้บริการถือเป็นภารกิจของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องอาศัย หลักการบริการที่ดีให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ ความสมบูรณ์ของบริการ ความเหมาะสม และการคำนึงถึงสิ่งอื่น

วีรชาติ ปุตุตรี (2554, หน้า 8-9) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่ใช้ กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการ ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การให้บริการนั้นต้องคงเส้นคงวา และไว้ใจได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยง และอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

นอกจากนั้น วีรชาติ ปุอูตรี (2554, หน้า 10) ยังได้สรุป คุณภาพการให้บริการว่า ต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ติงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวกระตุ้น ชักนำความรู้สึกที่ติงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการในการที่นำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ มาปฏิบัติอย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องพร้อมด้วย สัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับคือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

ภักจิรา บานเพียร (2554, หน้า 15) ได้สรุปหลักที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมชาติ ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพการณ์ที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้

ณัฐกรณ์ อัจฉริยวงศ์เมธิ (2554, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อลูกค้าอย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการนั้น เป็นผลมาจากการประเมินของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโดยรวมว่าจะได้ตรงกับความต้องการจริงที่ผู้มาใช้บริการนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังว่าจะเป็นต่อไป

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ มาใช้บริการมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ คุณและใส่ใจลูกค้าได้ ดูแลลูกค้าอย่างที่ปรึกษา แก้ไขปัญหาในการมาใช้บริการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด และจำเป็นต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพอใจของผู้มาใช้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์

ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรก ของไทย ก่อตั้งในปี 2449 ตามข้อมูลงบการเงิน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 (งบการเงินรวม) ที่นำส่งธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของระบบธนาคารพาณิชย์

โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 2,779 พันล้านบาท มีเงินฝาก 1,905 พันล้านบาทและมีสินเชื่อ 1,816 พันล้านบาท ธนาคารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2519 ปัจจุบันหุ้นของธนาคาร ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประกอบด้วย หุ้นสามัญ (SCB, SCB-F) หุ้นบุริมสิทธิ (SCB-P, SCB-Q) ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 ธนาคารมีมูลค่าหุ้น ตามราคาตลาด (Market capitalization) 528,577 ล้านบาท

การบริหารจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์

จากข้อมูลของเว็บไซต์ของบริษัทธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) การบริหารจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์ มีดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชด้อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริหาร
2. คณะกรรมการตรวจสอบ
3. คณะกรรมการพิจารณาผลตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร
4. คณะกรรมการ สรรหาและสรรมาภิบาล
5. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายจัดการประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกลยุทธ์และติดตามผล
2. คณะกรรมการ โครงการปรับปรุงธนาคาร
3. คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน
4. คณะกรรมการการลงทุน

จรรยาบรรณและหลักการของธนาคารไทยพาณิชย์

1. หลักการที่ยึดมั่นขององค์กรธนาคารมีความมุ่งมั่นที่ดำเนินการภายใต้หลักการที่ยึดมั่นขององค์กร (Core value) 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1.1 ความซื่อสัตย์ (Integrity) ธนาคารและพนักงานทุกระดับชั้นยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม และความโปร่งใส

1.2 ความรับผิดชอบ (Accountability) ธนาคารยึดมั่นต่อข้อตกลงและรับผิดชอบต่อ การดำเนินการทุกประการของตน

1.3 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ธนาคารให้คุณค่ากับการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย และตระหนักดีว่าการทำงานร่วมกันจะทำให้ธนาคารมีความแข็งแกร่งที่สุด

2. หลักการที่ยึดมั่นของกรรมการผู้บริหารและพนักงาน จะมุ่งมั่นที่จะดำเนินการ และยึดถือในหลักการต่อไปนี้

2.1 ลูกค้านำธนาคารมุ่งให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจอย่างเหมาะสม โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้อย่างมีคุณภาพให้บริการด้วยความเป็นธรรมรวมทั้งดูแลรักษา ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าไว้เป็นความลับ

2.2 ผู้ถือหุ้นธนาคารมุ่งให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมโดยดำเนินการให้มี ผลประกอบการที่ดีเลิศอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งมีระบบการควบคุมและตรวจสอบภายในรวมทั้ง ระบบบริหารความเสี่ยงที่ประสิทธิภาพ

2.3 พนักงานธนาคารสรรหาและรักษาพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมุ่งพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมพนักงานให้มีโอกาสในความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในอาชีพ

2.4 พันธมิตรและคู่แข่งทางการค้า ธนาคารปฏิบัติต่อพันธมิตรและคู่แข่งทางการค้า อย่างเป็นธรรมและรักษาความลับ ภายใต้หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่แสวงหา ข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่สุจริตและไม่เป็นธรรม

2.5 เจ้าหน้าที่และลูกค้า ธนาคารยึดมั่นในความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ให้ไว้ ต่อเจ้าหน้าที่และลูกค้าทุกประเภทโดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขรวมทั้งหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด

2.6 สังคม ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและ ระมัดระวังในการพิจารณาดำเนินการใด ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ของสาธารณชน นอกจากนี้ธนาคารมุ่งดำเนินการและให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และสังคมโดยรวมอย่างสม่ำเสมอ

2.7 สิ่งแวดล้อมธนาคารมุ่งปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมดูแลด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้มีผลกระทบใด ๆ กับชุมชนใกล้เคียงและส่งเสริมพนักงานให้มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

2.8 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ธนาคารจัดให้มีการควบคุมดูแลและป้องกันเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวกันหรือรายการระหว่างที่ไม่เหมาะสม โดยกำหนดนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ กระบวนการในการพิจารณาและ อนุมัติรายการ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลและอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์หน่วยงานต่าง ๆ ที่กำกับดูแลธนาคาร

2.9 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ธนาคารมุ่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักลงทุน และสาธารณชนทั่วไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทัวถึง และทันกาล รวมทั้งเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.10 การกำกับดูแลกิจการธนาคารยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดโดยหน่วยงาน ทางการที่ควบคุมดูแลธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์ และบริษัทจดทะเบียน และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียในการมุ่งพัฒนางานกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์

ประเภทการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สามารถแบ่งได้ 9 ประเภท คือ

1. ผลิตภัณฑ์อู่พุมิ
2. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
3. ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน
4. ผลิตภัณฑ์ประกัน
5. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
6. ผลิตภัณฑ์บัตร
7. รับชำระเงินและเติมเงิน
8. ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์
9. บริการอื่นๆ

ในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในแต่ละประเภทจะมีการจำแนกการให้บริการประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์อู่พู่มี

- 1.1 Easy Pay
- 1.2 บัญชีเงินฝาก อู่พู่มี มายโกล มายเซฟวิ่ง 24 เดือน
- 1.3 บัญชีเงินฝาก อู่พู่มี มายโกล มายเซฟวิ่ง 36 เดือน
- 1.4 บัตรสินเชื่อหมุนเวียน อู่พู่มี Speedy Cash
- 1.5 บัญชีออมทรัพย์ อู่พู่มี
- 1.6 บัญชีเงินฝาก อู่พู่มี มายโกล มายซ้อยส์
- 1.7 บัตรเดบิต อู่พู่มี
- 1.8 บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ อู่พู่มี (SCB UP2ME Credit Card)

2. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

2.1 เงินฝากสกุลเงินบาท สะดวกสบายกับการใช้จ่ายประจำวัน คล่องตัว สูงสุดทั้งฝาก-ถอน-โอนเงิน ได้ทุกที่ทุกเวลา ประกอบด้วย

- 2.1.1 เงินฝากประจำทั่วไป
- 2.1.2 เงินฝากออมทรัพย์
- 2.1.3 เงินฝากเดินสะพัด
- 2.1.4 เงินฝากระยะยาว
- 2.1.5 เงินฝากสมาร์ทคิดส์

2.2 เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

3. ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน

3.1 กองทุน

- 3.1.1 กองทุนรวม
- 3.1.2 กองทุนรวมหุ้นระยะยาว LTF
- 3.1.3 กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ RMF

3.2 ตราสารหนี้ระยะยาว

- 3.2.1 หุ้นกู้
- 3.2.2 พันธบัตร

3.3 ตราสารหนี้ระยะสั้น

- 3.3.1 ตัวแลกเงินธนาคารไทยพาณิชย์

- 3.3.2 ตัวเงินคลัง
- 3.3.3 ตัวแลกเงิน
- 4. ผลิตภัณฑ์ประกัน
 - 4.1 ประกันชีวิต
 - 4.2 ประกันวินาศภัย
- 5. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 - 5.1 สินเชื่อส่วนบุคคล
 - 5.2 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
 - 5.3 สินเชื่อรถยนต์
- 6. ผลิตภัณฑ์บัตร
 - 6.1 บัตรเดบิต & บัตรเอทีเอ็ม
 - 6.2 บัตรเวอร์ชวล พรีเมค การ์ด
 - 6.3 บริการร้านค้าบัตรและร้านค้าผ่อนชำระ SCB คีจิง
- 7. รับชำระเงินและเติมเงิน
 - 7.1 บริการร้านค้ารับบัตร
 - 7.2 บริการลงทะเบียนสำรองที่นั่งและชำระค่าเรียนกวดวิชา
 - 7.3 SCB เติมเงินมือถืออัตโนมัติ
 - 7.4 บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ
 - 7.5 บริการหักบัญชี
 - 7.6 บริการเติมเงินมือถือ
 - 7.7 บัตร SCB CASH
 - 7.8 บัตรชำระธุรกิจ
- 8. ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 8.1 บริการธนาคารทางโทรศัพท์
 - 8.2 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
 - 8.3 บริการแจ้งเตือน
- 9. บริการอื่น ๆ
 - 9.1 โอนเงินในประเทศ
 - 9.2 เงินโอนต่างประเทศ
 - 9.3 แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

9.4 เชื้อ

9.5 บริการผู้พิการ

ช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยบริการผ่านช่องทางหลายรูปแบบ ครอบคลุมบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการให้บริการจากบุคลากรที่มีประสบการณ์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ

1. สาขาต่าง ๆ ภายในประเทศ บริการธนาคารทุกประเภทพร้อมให้บริการประชาชน
2. สาขาต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ทำธุรกรรมเกี่ยวข้องการต่างประเทศ บริการธนาคารและบริการด้านต่างประเทศพร้อมบริการด้านต่างประเทศพร้อมให้บริการประชาชนในสาขาต่างประเทศ
3. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จัดตั้งธุรกิจต่างประเทศเพื่อบริการด้านต่างประเทศแบบครบวงจร ที่นำเสนอโดยบุคลากรผู้มีประสบการณ์สามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
4. ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตรา ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จัดตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราไม่ว่าท่านจะต้องการเงินตราสกุลใด เพื่อธุรกิจเพื่อการศึกษา เรามีไว้คอยบริการท่าน
5. ศูนย์บริการลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่ 02-777-7777 ซึ่งให้บริการที่ครอบคลุมกว่าการให้ข้อมูลบริการ ประชาชนสามารถสั่งซื้อสมุดเช็คได้อย่างรวดเร็วทันใจ
6. ธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จัดช่องทางที่ให้บริการทุกที่ทุกเวลา ผ่าน โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต สำหรับลูกค้าบุคคล และลูกค้าธุรกิจ มั่นใจได้กับเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานโลก
7. บริการ SCB Easy Bank ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จัดช่องทางการบริการของธนาคารด้วยเครื่องอัตโนมัติที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ดังนี้

สมจิตร นิมมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าช้าง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

ในทัศนะของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากด้านพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขา ท่าช้างในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ฐากร รุ่งเรือง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านกฎระเบียบในการเชื่อม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่เชื่อมและด้านระยะเวลาในการเชื่อม ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมญาติของผู้ต้องขังที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพหลักแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ญาติของผู้ต้องขังที่มีระยะทางจากที่พักอาศัยมาเรือนจำแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนญาติของผู้ต้องขังที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังการกำหนดโทษ และความถี่ในการมาเยี่ยมแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปรีชา ธรรมารักษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลเมืองชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกด้านในระดับมากโดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับแรก อันดับสอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสถานที่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันและมีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมเกียรติ คุชฎิโสภาน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการด้านการนำเข้สินค้าของกรมศุลกากรการทำเรือแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ให้บริการมีระดับคุณภาพปานกลางทุก ๆ ด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระเบียบข้อบังคับ และลำดับสุดท้าย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้และประเภทของผู้รับบริการต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการนำเข้สินค้าของกรมศุลกากร การทำเรือแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

ศิริวรา เลอศักดิ์สิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการด้านงานใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 ในทรรชนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากที่สุดในด้านประสิทธิภาพของระบบงาน รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเสริม เห็นด้วยมากในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ รายได้ และการเลือกใช้บริการต่างก็มีทรรชนะต่อ คุณภาพการบริการด้านงานใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่ง เขตพื้นที่ 1 ไม่แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษา และอาชีพต่างก็มีทรรชนะต่อคุณภาพการบริการด้านงานใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วินิจฉัย นาทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้านประชาชนมีความคิดเห็นมากทุก ๆ ด้าน โดยมีความคิดเห็นมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสถานที่ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระงานในทรรชนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรกรองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

อำนาจ ชมภูนิช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอเยี่ยม อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอเยี่ยม อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอเยี่ยม อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .001

กัญญาณศรี วงศา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

พนัรดา กลมเกลียว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รองลงมา ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อริสา ก้อนนาค (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ภายหลังการใช้ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานและให้บริการ ส่วนบุคลากรและประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ภายหลังการใช้ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ภายหลังการใช้ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ไม่แตกต่างกัน

วีรชาติ ปุตุตรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ การให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

เฉลิมรัฐ แซ่อาศัย (2554) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรม เกษตรสำหรับลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อบังคับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน โดยในแต่ละด้านมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ดังต่อไปนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อย การมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ ด้านราคา ปัจจัยย่อย เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อย สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อย มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยและรูปแบบอัตราผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อย พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อย วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยย่อย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ

ณัฐกรณ์ อัจฉริยวงศ์เมธี (2554) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่

ด้านการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้า ด้านความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า ด้านการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ ด้านการรักษาภาพพจน์ ด้านกิริยา สุภาพอ่อนโยน และด้านความกระฉับกระเฉง

ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า มากกว่าอายุ 26-35 ปี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวม แตกต่างกัน

ภักจิรา บานเพ็ชร (2554) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนครภาพรวม อยู่ในระดับสูง เพื่อพิจารณาตามสาขา พบว่า สาขาประตูน้ำพระอินทร์ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้สูงสุด และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ต่ำสุด สาขานวนคร ภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้สูงสุด และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ต่ำสุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสาขาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และลูกค้าที่ใช้บริการสาขาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขานวนคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาประตูน้ำพระอินทร์ทุกด้าน

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายได้ทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม ของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้า และพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ

สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

อรวรรณ สีหาจ้อง (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม มีระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านบุคลากร ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร และด้านสถานที่ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

Choi and others (2005) ได้ศึกษามิติของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเกาหลีใต้ พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่มปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ คือ กระบวนการในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างของสถานที่ให้บริการ บุคลากร การบริการอย่างเอาใจใส่และการตรวจสอบข้อมูล

ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดี เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ และความภักดีต่อผู้ให้บริการเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์เป็นที่น่าพอใจ ทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีต่อผู้ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2559 ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 46) ดังนี้

$$\text{สูตรการคำนวณ} \quad n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ	n =	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P =	ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด กำหนดไว้ที่ 50% หรือ .50
	e =	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง กำหนดไว้ที่ 5% หรือ .05
	Z =	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ได้แก่ ณ ระดับความ เชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{.50(1 - .50)(1.96)^2}{.05^2}$$

$$n = \frac{.50(.50)(3.8416)}{.0025}$$

$$n = \frac{.9604}{.0025}$$

$$n = 384.16 \sim 384 \text{ ราย}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 16 คน รวมขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วที่มีต่อลูกค้าชาวกัมพูชา โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วที่มีต่อลูกค้าชาวกัมพูชา ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 32 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ ทางด้านการเงิน ด้านด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ตำราวิชาการและเอกสารต่าง ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วที่มีต่อลูกค้าชาวกัมพูชา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญในเชิงเนื้อหา ความชัดเจน ในสื่อความหมายและเหมาะสมในการใช้ภาษารวมทั้งสาระสำคัญอื่นๆให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มาใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของ

แบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.872 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอน

1. ทำบันทึกขออนุญาต ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และใช้ตัวแทนในการเก็บโดยขอความร่วมมือจากพนักงานแผนกต่าง ๆ ของธนาคาร ช่วยชี้แจงเพื่อความร่วมมือจากลูกค้าของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวนที่กำหนด
3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และคัดเลือกแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สอบถามผู้ใช้บริการ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ และให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
3. นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาสัดส่วนของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มของคนส่วนใหญ่ที่ให้ข้อมูล
4. หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สรุปรวมเป็น รายชื่อในแต่ละด้าน ภาพรวมหลายด้าน และภาพรวมทุกด้าน
5. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ของสาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ (ตัวแปรอิสระ) โดยใช้การทดสอบ t-test และ F-test
6. ในการแปลความหมายเป็นรายชื่อ การแปลความหมายของแบบสอบถามตาม

มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับของ Likert's scale ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อการประมาณค่าเฉลี่ยประยุกต์ใช้เกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 3-1 ระดับคะแนน และเกณฑ์การแปลความหมายตามมาตรวัด Likert's scale

ระดับคะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
4.51-5.00	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
3.51-4.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
2.51-3.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

7. สรุปข้อมูลนำเสนอเป็นตารางและการบรรยายในบทที่ 4 และบทที่ 5

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้อง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือเครื่องมือแต่ละข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Alpha coefficient (α) ตามวิธีของ Cronbach
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
 - 2.4 การทดสอบค่า t (t-test) และ F (F-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่า t (t-test) และ F (F-test) การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	แทน	จำนวนประชากร
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย จำนวนและร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	233	58.25
1.2 หญิง	167	41.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ตั้งแต่ 18 - 25 ปี	44	11.00
2.2 มากกว่า 25 - 32 ปี	131	32.75
2.3 มากกว่า 32 - 39 ปี	126	31.50
2.4 มากกว่า 39 - 46 ปี	63	15.75
2.5 มากกว่า 46 - 53 ปี	36	9.00
2.6 มากกว่า 53 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	115	28.75
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	87	21.75
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	28	7.00
3.4 ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา	60	15.00
3.5ปริญญาตรี	110	27.50
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. รายได้		
4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	52	13.00
4.2 10,000-20,000 บาท	91	22.75
4.3 30,000-40,000 บาท	64	16.00
4.4 40,000-50,000 บาท	94	23.50
4.5 50,000-100,000 บาท	48	12.00
4.6 มากกว่า 100,000 บาท	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อค้นพบดังนี้

1. เพศ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 และเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

2. อายุ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25-32 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคืออายุมากกว่า 32-39 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุมากกว่า 39-46 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อายุตั้งแต่ 18-25 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอายุมากกว่า 46-53 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ระดับปวท./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

4. รายได้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 40,000 – 50,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รายได้ 30,000-40,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และรายได้ 50,000-100,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาทลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ สาขาทลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

คุณภาพชีวิต	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ขั้นตอนหรือกระบวนการ	3.95	0.79	ดี
2. ช่องทางการบริการ	4.19	0.73	ดี
3. พนักงานผู้ให้บริการ	4.36	0.62	ดี
4. บริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	4.33	0.65	ดี
5. สถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก	3.86	0.72	ดี
รวม	4.17	0.70	ดี

จากตารางที่ 4-2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาทลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.62$) รองลงมาคือด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.65$) ด้านช่องทางการบริการ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.73$) ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.79$) และ ด้านสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านเห็นว่าการทำงานมีความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.00	0.74	ดี
2. ท่านเห็นว่าระยะเวลาในการให้บริการเป็นไป ตามที่ท่านคาดหวังไว้เป็นประจำ	3.78	0.90	ดี
3. ท่านเห็นว่าขั้นตอนการทำงานสั้นและรวดเร็วอยู่ เสมอ ๆ	3.85	0.90	ดี
4. ท่านเห็นว่ามีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการ ก่อน-หลังได้อย่างรวดเร็วเป็นประจำ	4.04	0.75	ดี
5. ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความถูกต้องไม่ ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง	4.06	0.66	ดี
รวม	3.95	0.79	ดี

จากตารางที่ 4-3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา
ตลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ อยู่ในระดับดี
($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.66$) รองลงมา
คือ ท่านเห็นว่ามีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการก่อน-หลังได้อย่างรวดเร็วเป็นประจำ ($\bar{X} = 4.04$,
 $SD = 0.75$) ท่านเห็นว่าการทำงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.74$) ท่านเห็นว่าขั้นตอนการทำงานสั้นและรวดเร็วอยู่เสมอ ๆ ($\bar{X} = 3.85$,
 $SD = 0.90$) และท่านเห็นว่าระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้เป็นประจำ
($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านช่องทาง
การบริการ

ด้านช่องทางการบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านเห็นว่ามีสาขาเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ	4.26	0.72	ดี
2. ท่านมีการใช้บริการของธนาคารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตต่ออยู่เป็นประจำสามารถสร้างความสะดวก รวดเร็วให้กับท่าน	4.33	0.78	ดี
3. ท่านเห็นว่ามีเครื่องฝาก/ ถอน/ โอนเงินอัตโนมัติ ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างเพียงพอ	4.22	0.60	ดี
4. ท่านมักจะใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เพื่อ ตอบสนองความต้องการอย่างเร่งด่วนของท่าน	4.09	0.75	ดี
5. ท่านเห็นว่ามี Internet Banking ธนาคารออนไลน์	4.05	0.79	ดี
รวม	4.19	0.73	ดี

จากตารางที่ 4-4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา
ตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านช่องทางการบริการ อยู่ในระดับดี
($\bar{X} = 4.19$, SD = 0.73) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ ท่านมีการใช้บริการของธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่เป็นประจำสามารถสร้างความสะดวก
รวดเร็วให้กับท่าน ($\bar{X} = 4.33$, SD = 0.78) รองลงมาคือ ท่านเห็นว่ามีสาขาเพียงพอให้บริการอย่าง
เพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$, SD = 0.72) ท่านเห็นว่ามีเครื่องฝาก/ ถอน/ โอนเงินอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง
อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$, SD = 0.60) ท่านมักจะใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เพื่อตอบสนองความ
ต้องการอย่างเร่งด่วนของท่าน ($\bar{X} = 4.09$, SD = 0.75) และ ท่านเห็นว่ามี Internet banking ธนาคาร
ออนไลน์ ($\bar{X} = 4.05$, SD = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านพนักงาน
ผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านเห็นว่าพนักงานของธนาคารมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.39	0.63	ดี
2. ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อย่างสม่ำเสมอ	4.60	0.51	ดีมาก
3. ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เป็นประจำ	4.56	0.59	ดีมาก
4. ท่านเห็นว่าพนักงานมีการกล่าวต้อนรับทักทาย เมื่อผู้มาใช้บริการมาติดต่ออยู่เสมอ	4.49	0.57	ดี
5. ท่านเห็นว่าพนักงานมีการสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจ ง่ายอยู่เสมอๆ	4.21	0.67	ดี
6. ท่านเห็นว่าพนักงานมีการบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องอยู่เสมอ	4.13	0.76	ดี
7. ท่านเห็นว่าพนักงานมีการให้บริการที่เสมอภาคไม่ เลือกปฏิบัติอยู่เสมอ	4.22	0.64	ดี
8. ท่านเห็นว่าพนักงานให้คำแนะนำและข้อมูลที่ ชัดเจนถูกต้องอยู่เสมอ	4.20	0.57	ดี
9. ท่านเห็นว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อ เข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.33	0.53	ดี
10. ท่านเห็นว่าจำนวนพนักงานให้ผู้บริการมาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	4.10	0.76	ดี
รวม	4.36	0.62	ดี

จากตารางที่ 4-5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา
ตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี

(\bar{X} = 4.36, SD = 0.62) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 4.60, SD = 0.51) รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เป็นประจำ (\bar{X} = 4.56, SD = 0.59) ท่านเห็นว่าพนักงานมีการกล่าวต้อนรับทักทายเมื่อผู้มาใช้บริการมาติดต่ออยู่เสมอ (\bar{X} = 4.49, SD = 0.57) ท่านเห็นว่าพนักงานของธนาคารมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 4.39, SD = 0.63) ท่านเห็นว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 4.33, SD = 0.53) ท่านเห็นว่าพนักงานมีการให้บริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติอยู่เสมอ (\bar{X} = 4.22, SD = 0.64) ท่านเห็นว่าพนักงานมีการสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายอยู่เสมอ ๆ (\bar{X} = 4.21, SD = 0.67) ท่านเห็นว่าพนักงานให้คำแนะนำและข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องอยู่เสมอ (\bar{X} = 4.20, SD = 0.57) ท่านเห็นว่าพนักงานมีการบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องอยู่เสมอ (\bar{X} = 4.13, SD = 0.76) และ ท่านเห็นว่ามีจำนวนพนักงานให้ผู้บริการมาใช้บริการอย่างเพียงพอ (\bar{X} = 4.10, SD = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

บริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านเห็นว่าธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายตรงตามความต้องการของท่าน	4.39	0.61	ดี
2. หากท่านมีปัญหาทางการเงินท่าน พบว่าบริการของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.26	0.74	ดี
3. ท่านพบว่าผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการของธนาคารสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการ ATM หรือการรับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือสินค้าและบริการ	4.34	0.60	ดี
รวม	4.33	0.65	ดี

จากตารางที่ 4-5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเห็นว่าธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายตรงตามความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.61$) รองลงมา คือ ท่านพบว่าผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการของธนาคารสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวันของท่าน ได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการ ATM หรือการรับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.60$) และ หากท่านมีปัญหาทางการเงินท่านพบว่าบริการของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของท่าน ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านเห็นว่ามีสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ	4.26	0.67	ดี
2. ท่านเห็นว่ามีความสะดวกสบายของที่นั่งรอรับบริการของผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ๆ	4.02	0.69	ดี
3. ท่านเห็นว่ามีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการอยู่เป็นประจำ	3.75	0.58	ดี
4. ท่านเห็นว่ามีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพออยู่เสมอ ๆ	2.94	0.94	ปานกลาง
5. ท่านเห็นว่ามึบรรยากาศภายในมีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ ๆ	4.36	0.70	ดี
รวม	3.86	0.72	ดี

จากตารางที่ 4-5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ

ท่านเห็นว่ามียุทธศาสตร์ภายในมีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ ๆ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.70$) รองลงมา คือ ท่านเห็นว่ามียุทธศาสตร์ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.67$) ท่านเห็นว่ามีความสะดวกสบายของที่นั่งรอรับบริการของผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ๆ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.69$) ท่านเห็นว่ามีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการอยู่เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.58$) และท่านเห็นว่ามียุทธศาสตร์ที่จูงใจสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพออยู่เสมอ ๆ ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.94$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตารางที่ 4-8 ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	233	4.18	0.44	0.972	0.011*
หญิง	167	4.14	0.36		
รวม	400				

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-9 ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ
อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.300	4	0.075	0.444	0.777
ภายในกลุ่ม	66.695	395	0.169		
รวม	66.995	399			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้วจำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4-10 ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ
อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.990	4	0.248	1.482	0.207
ภายในกลุ่ม	66.005	395	0.167		
รวม	66.995	399			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้วจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4-11 ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.503	5	0.101	0.596	0.703
ภายในกลุ่ม	66.492	394	0.169		
รวม	66.995	399			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4-12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t (t-test) และ F (F-test) โดยนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 มีอายุมากกว่า 25-32 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีรายได้ 40,000 – 50,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เป็นประจำ ท่านเห็นว่าพนักงานมีการกล่าวต้อนรับทักทายเมื่อผู้มาใช้บริการ

มาติดต่อยู่เสมอ ท่านเห็นว่าพนักงานของธนาคารมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ท่านเห็นว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ท่านเห็นว่าพนักงานมีการให้บริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติอยู่เสมอ ท่านเห็นว่าพนักงานมีการสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายอยู่เสมอ ๆ ท่านเห็นว่าพนักงานให้คำแนะนำและข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องอยู่เสมอ ท่านเห็นว่าพนักงานมีการบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องอยู่เสมอ และท่านเห็นว่ามีความพนักงานให้ผู้บริการมาให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2. ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับที่สอง ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านเห็นว่าธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายตรงตามความต้องการของท่าน รองลงมาคือ ท่านพบว่าผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการของธนาคารสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการ ATM หรือการรับชำระค่าสาธารณูปโภค หรือสินค้าและบริการ และหากท่านมีปัญหาทางการเงินท่านพบว่าบริการของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

3. ด้านช่องทางการบริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับที่สาม ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีการใช้บริการของธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่เป็นประจำ สามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วให้กับท่าน รองลงมาคือ ท่านเห็นว่ามีสาขาเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ ท่านเห็นว่าเครื่องฝาก/ถอน/โอนเงินอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง อย่างเพียงพอ ท่านมักจะใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเร่งด่วนของท่าน และท่านเห็นว่า Internet banking ธนาคารออนไลน์ ตามลำดับ

4. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับที่สี่ ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านเห็นว่าบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง รองลงมาคือ ท่านเห็นว่ามีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการก่อน-หลัง ได้อย่างรวดเร็วอยู่เป็นประจำ ท่านเห็นว่าการทำงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ท่านเห็นว่าขั้นตอนการทำงานสั้น และรวดเร็วอยู่เสมอ ๆ และท่านเห็นว่าระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ อยู่เป็นประจำตามลำดับ

5. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านเห็นว่าบรรยากาศภายในมีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ ๆ รองลงมาคือ ท่านเห็นว่า

มีสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ ท่านเห็นว่ามีความสะดวกสบายของที่นั่งรอรับบริการของผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ๆ ท่านเห็นว่ามีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการอยู่เป็นประจำ และ ท่านเห็นว่ามีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพออยู่เสมอ ๆ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านช่องทางการบริการ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ และด้านสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร นิมมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ทั้งนี้หากพิจารณาตามลำดับแล้ว จะเห็นว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ให้ความสำคัญกับการบริการมาเป็นลำดับแรก โดยมองว่าลูกค้าสำคัญที่สุด และได้เน้นย้ำให้พนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับและทักทายผู้มาใช้บริการ อยู่เสมอ จึงทำให้ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับแรก อีกทั้งการให้บริการของพนักงาน

ผู้ให้บริการ ลูกค้าสามารถสัมผัสได้เป็นลำดับแรกตั้งแต่เข้ามาในธนาคาร การจะพิจารณาว่าธนาคาร มีคุณภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด พนักงานผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อความคิดเห็นมากที่สุด หากผู้มาใช้บริการได้รับการบริการที่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ต่อธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สมจิตร นิมมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ บริการของธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าทราย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าทราย ด้านพนักงานมีระดับความพึงพอใจมากด้านพนักงานเป็นลำดับแรก

นอกจากนั้นจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ด้านสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก เป็นด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย โดยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ การรักษา ความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนเรื่องสถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งของธนาคารไทยพาณิชย์นั้น ตั้งอยู่ในตลาดโรงเกลือ ซึ่งมีบริเวณค่อนข้าง จำกัด อีกทั้งยังไม่มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้ลูกค้าโดยเฉพาะ ลูกค้าต้องหาสถานที่จอดรถเองแล้ว เดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคาร ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในด้านนี้ จึงทำให้ผลการศึกษาใน ส่วนของสถานที่จอดรถมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ สมจิตร นิมมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าทราย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าทราย ด้านสถานที่ มีคุณภาพการ ให้บริการมาเป็นลำดับสุดท้าย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากผลการศึกษาที่ได้รับจะเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ (อรัญประเทศ) จังหวัดสระแก้ว นั้น มีความแตกต่างแค่ด้านเดียวคือ เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย ดังนั้น คุณภาพในการให้บริการที่ เพศหญิงและเพศชายได้รับ ถึงจะให้บริการเหมือนกันแต่ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นอาจแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร นิมมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อริสา ก้อนนาค (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ภายหลังการใช้ ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ภายหลังการใช้ระบบบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ (อรัญประเทศ) ควรพิจารณาจัดหา สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า ในบริเวณตลาดโรงเกลือ โดยเจรจากับเจ้าของตลาดในส่วนที่ธนาคาร ตั้งอยู่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการของธนาคาร เนื่องจากตลาดโรงเกลือมีสถานที่ จอดรถไม่เพียงพอ

1.2 ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ (อรัญประเทศ) ควรกำกับดูแล ในทุกด้านให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ (อรัญประเทศ) จังหวัดสระแก้ว เพื่อนำข้อค้นพบ ที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้การบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาไปในระดับดีมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ในเชิงคุณภาพ เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ (อรัญประเทศ) จังหวัดสระแก้ว ในเชิงลึก และจะทำให้ วิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัญญาเนตร์ วงศา. (2551). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา
ประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- คุณวุฒิ คนฉลาด. (2540). *คุณภาพงานบริการในระบบราชการไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ชลบุรี:
ภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2546 ก). *การพัฒนาระบบราชการเพื่อการบริหารราชการ
แบบบูรณาการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
_____. (2546 ข). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- เจริญ มีสิน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแก่งกระจานในทรรศนะ
ของผู้ใช้บริการ*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
_____. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมรัฐ แซ่อาทิตย์. (2554). *คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้า
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ณัฐกรณ์ อัจฉริยวงศ์เมธี. (2554). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการการตลาด, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- दनัย เทียนพุด. (2543). *นวัตกรรมการบริหารลูกค้า*. กรุงเทพฯ: วันเนส มีเดีย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: แชนทโพร์ พรินต์ติ้ง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 13).
นนทบุรี : เอส. อาร์.พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2545). *การตลาดสำหรับบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. เชียงใหม่คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ฐากร รุ่งเรือง. (2550). *คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์
 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ*. มหาสารคาม:
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนกุล. (2542). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรีชา ธรรมารักษ์. (2550). *คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองชลบุรี*.
 ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรทิพย์ ปิยวัฒน์เมธา. (2539). *การแก้ปัญหาการขายและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไพโรจน์ อิ่มคง. (2546). *ประโยชน์และการบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พนิดา กลมเกลียว. (2551). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ*
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภัคจิรา บานเพ็ชร. (2554). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา*
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร.
 ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพมหานคร:
 นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วินิจัย นาทอง. (2550). *คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน*
แก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน*
สาขาวัชรพล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาเอกการจัดการทั่วไป,
 คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- วีระชาติ ปุอูตรี. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรา เลอศักดิ์สิทธิ์. (2550). คุณภาพการให้บริการดำเนินงานใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 ในทัศนคติของผู้ใช้บริการ. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2545). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมชาย กิจยรรยง. (2539). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- สมเกียรติ คุณัญญาโสภานพร. (2550). คุณภาพในการให้บริการด้านการนำเข้าสู่สินค้าของกรมศุลกากรการทำเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมจิตร นิ่มมา. (2550). คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในทัศนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช. มหาวิทยาลัย. (2545). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อรรวรรณ สีหาจ่อง. (2556). ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อำนาจ ชมพูนิช. (2551). คุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอยิ้มอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อริสา ก้อนนาค. (2551). คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ภายหลังการใช้ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM). วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Chanh–His Yu, Hsiu–Chen and Gow–Liang Huang. (2006). *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure*. Department of Marketing.

Choi, K.S., Lee, H., Kim, C., and Lee, S. (2005). Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction Relationships in South Korea: Comparisons Across Gender, Age, and Types of Service. *Journal of Services Marketing*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	28

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1	113.2000	77.545	.493	.867
1.2	113.4000	77.352	.402	.868
1.3	113.4333	75.151	.628	.863
1.4	113.2333	74.875	.541	.865
1.5	113.1000	77.403	.395	.868
2.1	113.3000	76.700	.624	.865
2.2	113.3333	78.299	.379	.869
2.3	113.5000	79.017	.247	.872
2.4	113.1667	80.833	.071	.877
2.5	112.8000	81.545	.071	.874
3.1	112.8667	80.464	.197	.872
3.2	113.0667	75.651	.513	.865
3.3	113.4667	75.982	.403	.868
3.4	113.4333	75.426	.466	.867
3.5	113.3333	73.885	.702	.861
3.6	113.3000	75.390	.683	.863
3.7	113.2667	75.168	.621	.863
3.8	113.5000	75.569	.445	.867
3.9	113.6667	74.989	.536	.865
3.10	113.7667	72.461	.648	.861
4.1	113.7000	71.459	.588	.863
4.2	113.6333	77.068	.303	.872
4.3	113.5667	76.461	.399	.868
5.1	113.3667	75.826	.533	.865
5.2	113.5000	79.155	.366	.870
5.3	114.1000	77.679	.370	.869
5.4	114.8667	77.982	.169	.879
5.5	113.2333	80.185	.101	.877

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Graduate school of Commerce Burapha University
169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

คำอธิบาย : เพื่อประกอบการศึกษาวิชา การค้นคว้าอิสระ ของนิสิตปริญญาบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริการ/ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาตลาดโรงเกลือ (อรัญประเทศ)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริการ/ ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () โดยเลือกเพียง 1 คำตอบ ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 18 - 25 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 25 - 32 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 32 - 39 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 39 - 46 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 46 - 53 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 53 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	<input type="checkbox"/> ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. รายได้

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,000– 20,000 บาท
 () 30,000 – 40,000 บาท () 40,000– 50,000 บาท
 () 50,000– 100,000 บาท () มากกว่า 100,000 บาท

ส่วนที่ 2 : คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาตลาดโรงเกลือ (อัญประเทศ)

ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ (อัญประเทศ) โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดเลือกระดับความคิดเห็น โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ (อัญประเทศ) ที่มีต่อลูกค้าประชาชนชาวกัมพูชา	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ขั้นตอนหรือกระบวนการ					
1.1 ท่านเห็นว่าการทำงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
1.2 ท่านเห็นว่าระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ไว้อยู่เป็นประจำ					
1.3 ท่านเห็นว่าขั้นตอนการทำงานสั้นและรวดเร็วอยู่เสมอ ๆ					
1.4 ท่านเห็นว่ามีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการก่อน-หลังได้ อย่างรวดเร็วเป็นประจำ					
1.5 ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง					

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ (อรัญประเทศ) ที่มีต่อลูกค้าประชาชนชาวกัมพูชา	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1

2. ช่องทางการบริการ					
2.1 ท่านเห็นว่ามีสาขาเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.2 ท่านมีการใช้บริการของธนาคารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตต่ออยู่เป็นประจำสามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วให้กับท่าน					
2.3 ท่านเห็นว่ามีเครื่องฝาก/ ถอน/ โอนเงินอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมงอย่างเพียงพอ					
2.4 ท่านมักจะใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเร่งด่วนของท่าน					
2.5 ท่านเห็นว่ามี Internet banking ธนาคารออนไลน์					
3. พนักงานผู้ให้บริการ					
3.1 ท่านเห็นว่าพนักงานของธนาคารมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.2 ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ					
3.3 ท่านเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เป็นประจำ					
3.4 ท่านเห็นว่าพนักงานมีการกล่าวต้อนรับทักทายเมื่อผู้มาใช้บริการมาติดต่ออยู่เสมอ					
3.5 ท่านเห็นว่าพนักงานมีการสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายอยู่เสมอ ๆ					
3.6 ท่านเห็นว่าพนักงานมีการบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องอยู่เสมอ					
3.7 ท่านเห็นว่าพนักงานมีการให้บริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติอยู่เสมอ					
3.8 ท่านเห็นว่าพนักงานให้คำแนะนำและข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องอยู่เสมอ					
3.9 ท่านเห็นว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.10 ท่านเห็นว่าจำนวนพนักงานให้ผู้บริการมาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ (อรัญประเทศ) ที่มีต่อลูกค้าประชาชนชาวกัมพูชา	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1

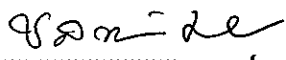
4. บริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน					
4.1 ท่านเห็นว่าธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายตรงตามความต้องการของท่าน					
4.2 หากท่านมีปัญหาทางการเงินท่านพบว่าบริการของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี					
4.3 ท่านพบว่าผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการของธนาคารสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการ ATM หรือการรับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือสินค้าและบริการ					
5. สถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก					
5.1 ท่านเห็นว่ามีส่วนที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ					
5.2 ท่านเห็นว่ามีความสะดวกสบายของที่นั่งรอรับบริการของผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ๆ					
5.3 ท่านเห็นว่ามีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการอยู่เป็นประจำ					
5.4 ท่านเห็นว่ามีส่วนที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพออยู่เสมอ ๆ					
5.5 ท่านเห็นว่าบรรยากาศภายในมีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ ๆ					

ประวัติย่อผู้ทำวิจัย

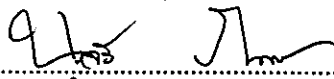
ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววัชรินทร์ จันทมิฬ
วัน เดือน ปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดสระแก้ว
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 120 หมู่ 7 ตำบลคลองน้ำใส อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 27120
ตำแหน่งและหน้าที่ในการทำงาน	พนักงานธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาโรงเกลือ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 27120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ วัชรินทร์ จันทมิฬ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

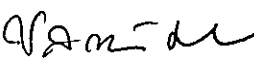

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ชลธิชา มธุรเมธา)

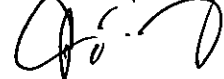

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.นุจรี ภาคาสัตย์)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน

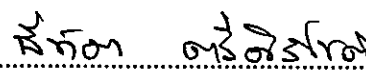
(ดร.ชลธิชา มธุรเมธา)


..... กรรมการ

(ดร.สาธิต ปิติวรา)



..... กรรมการ

(ดร.นุจรี ภาคาสัตย์)


..... กรรมการ

(ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559