

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เลย์บวร์ก
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

สมฤทัย พุ่มพวง

22 พ.ค. 2558

353420

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

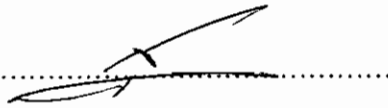
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

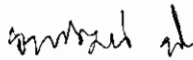
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ สมฤทัย พุ่มพวง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ




(ดร. กิจฐเขต ไกรวาส)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ



ประธานกรรมการ

(ดร. ชนวัฒน์ พิมลจินดา)



กรรมการ

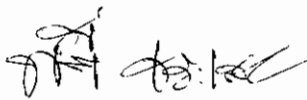
(ดร. กิจฐเขต ไกรวาส)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์นีย์ ธารเสนา)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยดีนั้นซึ่งได้รับความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ดร. กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์เอกลักษณ์ ณ์ฤทธิ อาจารย์พรเทพ นามกร และ ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำ ปัญหาพิเศษที่ให้กรอบแนวคิด แนวทางในการศึกษา คำแนะนำ ได้ช่วยเหลือเสนอแนะและแก้ไข ปัญหาในทุก ๆ ด้านของการทำปัญหาพิเศษ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณาจารย์ อื่น ๆ ทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิประสาทวิชา อำนวยความสะดวกในการศึกษา จนผู้ศึกษามีความรู้ นำมาใช้ในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณประชาชนทุกคนที่ได้ให้ ความร่วมมือ ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็น ประโยชน์ต่อประชาชน และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัด ชลบุรีต่อไป

สุดท้ายนี้ ประโยชน์ทั้งมวลอันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบแด่ บิดา มารดา อาจารย์ และเพื่อน ๆ ของผู้ศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนนิสิตการบริการจัดการทั่วไปทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน รุ่น 6 ทุกคน ที่ทำให้มีความสำเร็จในวันนี้

สมฤทัย พุ่มพวง

53930337: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ปฏิบัติงาน/ พฤติกรรม

สมฤทัย พุ่มพวง: คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี (THE SERVICE QUALITY OF SIAM COMMERCIAL BANK
(PUBLIC) CO., LTD., BANGPLASOI BRANCH, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุม
ปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร, รป.ม., 86 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี
และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด(มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
รายได้ประจำ ประเภทของบริการที่ใช้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และความถี่
ในการมาใช้บริการ ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม-31 มีนาคม
พ.ศ. 2555 จำนวน 390 ราย การจัดเก็บข้อมูลทำโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดย
คุณภาพการให้บริการด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก
รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ
ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในลำดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ
อายุ อาชีพ รายได้ประจำ ประเภทการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการและ
ความถี่ในการมาใช้บริการต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ส่วนผู้บริจาการที่มีระดับการศึกษา
ต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

53930337: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.PA. (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PERFORMANCE/ BEHAVIOR

SOMRUTAI PUMPUANG: THE SERVICE QUALITY OF SIAM COMMERCIAL BANK (PUBLIC) CO., LTD., BANGPLASOI BRANCH, CHON BURI PROVINCE.

ADVISOR: KITCHACHET KRAIWAS, Ph.D. 86 P. 2012.

This study is aimed 1) to examine customers' opinion towards the service quality of Siam Commercial Bank, Bangplaso branch, Chon Buri province and 2) to compare opinion towards service quality of the studied Siam Commercial Bank of customers classified by sex, age, education, occupation, salary, type of service, duration of being customer, period of the day, and frequency of visit. The samples are consisted of 390 customers of the studied bank during 1 January-31 March 2012. The data collecting tool is questionnaire.

The findings show that holistically the customers' opinion towards the service quality of Siam Commercial Bank, Bangplaso branch, Chon Buri province is rated high. The element of service quality with the highest mean is tangibility. The element with the second highest mean is the competence leading to reliability and trustworthiness. The element of service quality with the lowest mean is the reliability of service standard. The result of the comparison of the customers' opinion towards the service quality of Siam Commercial Bank, Bangplaso branch Chon Buri province shows that the factors causing opinion difference are sex, age, occupation, salary, type of service, duration of being customer, period of the day, and frequency of visit. And, the only factor not causing opinion difference is education at statistical significance of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	11
ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลด้านการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	37
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ..	41
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ประจำ ประเภทของการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก.....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	37
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม.....	41
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ	42
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือ มาตรฐานการบริการ	43
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	44
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา บางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความรู้สามารถที่จะนำไปสู่ ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ	45
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา บางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเข้าใจลูกค้า.....	46
8	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	47
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	48
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	49
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	51
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	51
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	52
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ.....	53
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ.....	54

ง สารบัญ์ตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ.....	54
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ	55
21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของ การให้บริการ	56
22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของ การให้บริการ	56
23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	57
24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลา การเป็นลูกค้า.....	57
25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลา การเป็นลูกค้า.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26	59
27	59
28	60
29	61
30	61
31	62
32	63

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพบริการ เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสมัยใหม่ ผู้ผลิตสินค้าและบริการ อาจไม่ละเลยหรือเพิกเฉยต่อคุณภาพการบริการต่อลูกค้าได้ อีกทั้งปัจจุบันตลาดของการบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจยุคสารสนเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งความเจริญก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดแนวคิดด้านบริการแบบใหม่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในอุตสาหกรรมบริการ ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของตลาด ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และมีการแข่งขันกันสูงมาก ธุรกิจบริการต้องมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งเป็นไปตามแนวทางคุณภาพการบริการ โดยให้การบริการมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้จากการบริการที่ลูกค้าได้รับบริการน้อยที่สุด โดยผ่านการประเมินคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ซึ่งการตอบสนองลูกค้าการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Spechler, 1988)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบของบริษัท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ อีกทั้งยังเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยมีบทบาทในด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ให้กับลูกค้าอยู่เสมอ มีการนำเสนอเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการบริการด้านการเงินที่หลากหลายให้แก่ลูกค้า ตลอดระยะเวลากว่า 108 ปี และในปัจจุบันธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “ไปด้วยกัน ไปได้ไกล” ต่อมาธนาคารไทยพาณิชย์ก็ได้มีการขยายสาขา เพื่อให้มีสาขาที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอโดยมีการจัดตั้งธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ได้มีการเปิดดำเนินการธุรกิจเป็นเวลา 15 ปี ซึ่งเป็นธนาคารสาขาใหญ่ในเขตอำเภอเมืองชลบุรีการตัดบัญชีรายวันเหมือนสำนักงานใหญ่ (สาขารัชโยธิน) และมีลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขานี้สามารถโอนเงินหรือทำธุรกรรมทางการเงินไปยังกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล จังหวัดชลบุรีและในเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม และได้ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาอันแน่วแน่ ด้วยคุณภาพคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจ และ

นโยบายก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล ด้วยความมุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ธนาคารได้พัฒนาการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ และเข้าใจความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2554 ได้ชะลอลงและได้เผชิญกับความไม่แน่นอนจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะภายหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ก่อวินาศกรรม การจลาจลภายในประเทศไทย นั้นยังคงยึดถือจึงได้มีแผนนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง และปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันพร้อมยกระดับการดำเนินงานให้อยู่ในมาตรฐานสากลเพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ดี และยังคงรักษาภาพพจน์ไว้ได้ในระยะยาว ตามสถานะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้าหรือประชาชนทั่วไปให้นานที่สุด และพยายามสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในด้าน การเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจและการแนะนำบริการแบบใหม่ ๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและประชาชน

การศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ก็เพื่อที่จะได้รับข้อมูลจากทัศนะของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาหรือเสนอแนะแก่ผู้บริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการดำเนินการในการวางกลยุทธ์ (Strategy) ในการส่งเสริมการตลาดให้กับธนาคารได้พัฒนาหรือปรับปรุง ก็จะเป็นการรักษาฐานลูกค้ารวมถึงการเพิ่มฐานลูกค้าและธุรกิจให้ธนาคารเจริญเติบโตขึ้นพร้อมกับสามารถเข้าสู่ตลาดการแข่งขันได้อย่างทัดเทียมคู่แข่ง

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดทางภาคตะวันออกของประเทศไทย ที่จัดได้ว่ามีความสำคัญทางเศรษฐกิจจังหวัดหนึ่ง อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ มีประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในนิคมอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากซึ่งจัดเป็นจังหวัดที่มีพนักงานบริษัท ฯ ในนิคมอุตสาหกรรมเพราะเป็นเขตพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศที่กว้างได้ และประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในนิคมอุตสาหกรรม เช่น นิคมอมตะนคร นิคมเกรตเวสต์ นิคมเครือสหพัฒน์ นิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมปิ่นทอง นิคมเหมราช นิคมมาบตาพุด เป็นต้น ซึ่งนับได้ว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก จังหวัดชลบุรีมีประชากรประมาณ 1,316,293 คน แยกเป็นผู้ชาย ประมาณ 646,266 คน ผู้หญิงประมาณ 670,027 คน โดยอำเภอเมืองชลบุรีมีประชากรมากที่สุด 789,790 คน (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชลบุรี, 2553) จากการแข่งขันที่รุนแรงธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร โดยเฉพาะจังหวัดชลบุรีมีธนาคารไทยพาณิชย์มากถึง 57 สาขา ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนสาขากับจังหวัดอื่น ๆ นับว่าจัดอยู่ในลำดับต้น ๆ

ในปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมามีสาขาบางปลาสร้อย ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอันดับหนึ่งของประเทศ และได้รับผลการประเมินความพึงพอใจในระดับดีมาก ทำให้พนักงานทั้งสาขาได้ไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ คือ ประเทศเกาหลี ประเทศฮ่องกง ประเทศไต้หวันสำหรับพนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลางไปประเทศแถบสแกนดิเนเวีย สวิตเซอร์แลนด์สำหรับพนักงานชั้นกลาง และประเทศอเมริกา อิตาลี ฝรั่งเศส สำหรับพนักงานชั้นสูง แต่ในปัจจุบันสาขาบางปลาสร้อยนี้มีปัญหาในเรื่องของการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจและมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก ทำให้สาขามียอดขายที่ตกต่ำลงและลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พอใจ ผู้จัดการสาขาได้มีการจัดการประชุมอย่างต่อเนื่องสำหรับผลการประเมินที่ต่ำไปกว่าเดิมมาก

จากเหตุผลที่เราได้ยกมาข้างต้นนั้นทำให้เราเห็นว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจกับผู้รับบริการทุก จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ว่ามีคุณภาพบริการอย่างไรลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานมากน้อยเพียงใด

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อยจังหวัดชลบุรี จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีตามความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการว่าคุณภาพการบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใดเพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารให้ดีขึ้น เพื่อให้ตรงตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของคุณภาพการบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธนาคาร

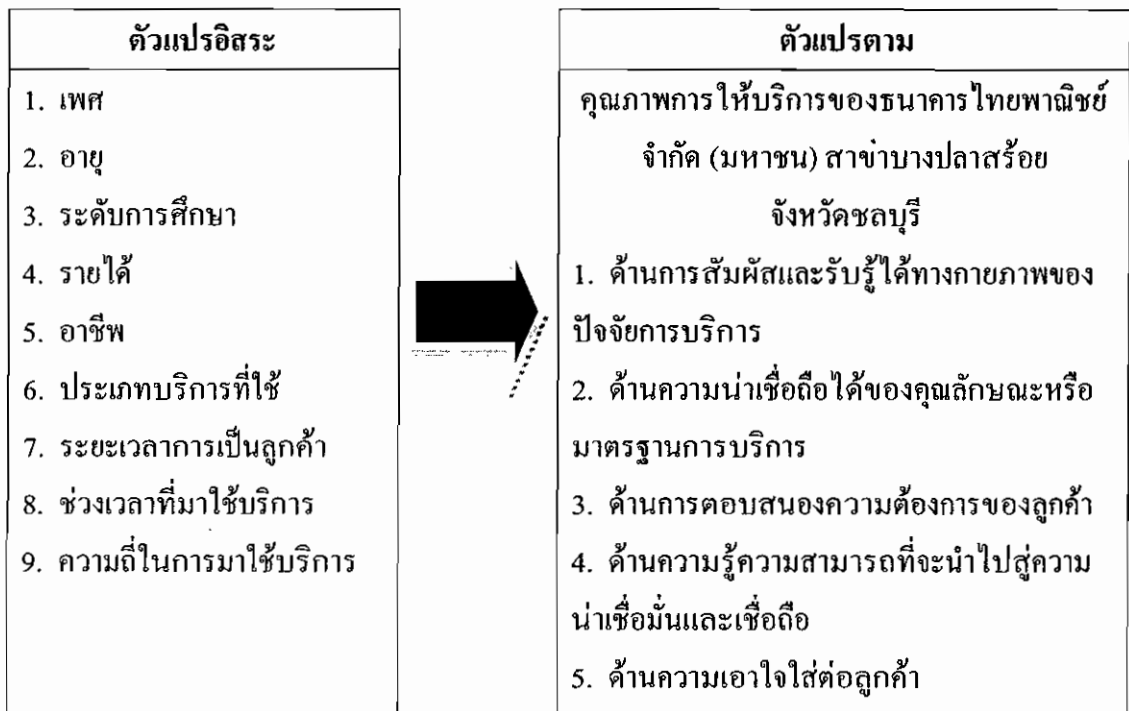
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทบริการที่ใช้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีประเภทบริการที่ใช้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
8. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
9. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี สามารถกำหนดกรอบแนวคิดโดยตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทบริการที่ใช้ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และความถี่ในการมาใช้บริการ ตัวแปรตามประกอบด้วย คุณภาพ 5 ด้าน พาราซูรามาน (Parasuraman, 1988 อ้างถึงใน บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์, 2549, หน้า 8) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีกรอบการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ในช่วงไตรมาส 1 ของปี พ.ศ. 2555 จำนวน 14,705 คน (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2555)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี โดยมีตัวแปรต้นเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทบริการที่

ใช้ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ และมีตัวแปรตามคือ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยดำเนินการในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือน 1 มกราคม พ.ศ. 2555-31 มีนาคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัด ชลบุรี

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการธุรกรรมทางการเงินที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี เช่น ผูก ถอน เปิดบัญชี ด้านสินเชื่อ แลกเงินต่างประเทศ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะ นำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้มาใช้บริการ ทั้งสถานที่บริการเครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่ใช้ใน การบริการเพื่อให้สนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มา ใช้ บริการ

ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) หมายถึง ภาพพจน์และภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ชื่อเสียงที่สะสมมานานสามารถการันตีด้าน การประกันคุณภาพของบริการให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง มีผู้มีความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำด้านการบริการกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ทางธนาคาร ฯ มีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี มีการฝึกฝน ฝึกอบรม

พนักงานให้มีความรู้ความสามารถและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ทางธนาคาร ฯ เล็งเห็นความสำคัญต่อการเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งด้านเวลาในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงด้านประเภทของการมาใช้บริการ

ประเภทบริการที่ใช้ หมายถึง รูปแบบ (ตัวสินค้า) ที่ธนาคาร ฯ กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เช่น ฝาก-ถอน สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเอนกประสงค์ SME กองทุน เป็นต้น
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า หมายถึง ช่วงระยะเวลาในการมาใช้บริการของธนาคาร ฯ ตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงช่วงเวลา ณ ปัจจุบัน

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่มาตั้งบริการที่ธนาคาร ฯ โดยมีเวลาตั้งแต่ธนาคารเปิด เวลา 8.30-15.30 น.

ความถี่ในการมาใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้ง ความบ่อยที่มาใช้บริการกับทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทบริการที่ใช้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และความถี่ในการมาใช้บริการ
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ซึ่งในส่วนของบทนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลด้านการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นข้อพิจารณาซึ่งจะเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความรู้ ความเข้าใจรวมไปถึงความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานใด ๆ มาพิสูจน์เพื่อทำการยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ทฤษฎี มหาวิทยาลัย (2547 อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง, 2538, หน้า 7) กล่าวว่า “ความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงออกของด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่กลับไปขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลส่วนใหญ่จะแสดงออกโดยจะมีข้ออ้าง หรือการแสดงถึงเหตุผลที่จะสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ๆ โดยความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายมาจากข้อเท็จจริง ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน (บรรยากาศ) เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด การแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็เป็นไปได้”

นพมาศ ชีระเวทิน (2539, หน้า 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์นั้นได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน การคิดหรือการกระทำของมนุษย์นั้นจะพูดได้จากใจ

จริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียน การคิดหรือการกระทำที่ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมากจะด้วยวิธีการใดก็ตามนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเป็นใจ ด้วยเหตุผลนี้จึงเป็นที่นิยมกันอย่างมาก ที่จะต้องสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือที่เรียกกันว่า การสำรวจประชามติ (Polling) จึงอาจกล่าวได้ว่า การหยังหรือทราบถึงความคิดเห็นที่เป็นส่วนมากของประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ใช้ศึกษาและการสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็นในปัจจุบัน

วันเพ็ญ พัทธา (2540, หน้า 7) สำหรับนักจิตวิทยาสังคม ได้กล่าวถึงความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ แต่ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับทัศนคติเสมอไป เพราะในตัวของมันเองนั้นไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือทางพฤติกรรมเพียงเท่านั้น

รัชชัย กิจรณะกุล (2540, หน้า 9) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติหรือความคิดเห็นไว้ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็น หรือเจตคติที่อาจจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบพูดคุย ค้นเคยหรือได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็น ได้อ่านหนังสือ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ
2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนในแต่ละกลุ่มนั้นมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันก็เป็นได้

จึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลและความสำคัญต่อทัศนคติในความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ มีทั้งปัจจัยภายในที่มาจากตัวบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ และรวมไปถึงประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และปัจจัยภายนอกเป็นสภาพแวดล้อม ทัศนวิสัยส่วนรวม ถึงแม้จะไม่มีเอกสารหลักฐานใด ๆ มาพิสูจน์เพื่อทำการยืนยันได้ในทุกความคิดเห็น

2. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น (Poinion Measurement) ทัศนคติ แรงงใจ และค่านิยม ได้มีการสร้างแบบทดสอบสำหรับการวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ยังไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำทั้งสองคำนั้นใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง เช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการสาธารณะต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จากการสอบสวนความคิดเห็นเหล่านี้ จะเป็นตัวชี้ความพึงพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วยของกลุ่มประชากรดังกล่าว

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549 อ้างถึงใน ทรรศนีย์ โสรัสธรรมกุล, 2547, หน้า 11) เสนอความคิดเห็นหรือทัศนคติที่นิยมและรู้จักแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีความห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)
2. วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติได้ถึงสูงได้ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้และสามารถแสดงถึงการสะสมของการแสดงความคิดเห็น
3. วิธีจำแนกแบบ (S-D Scale: Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม
4. วิธีแบบลิเคิท (Likert's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่ายและประหยัดเวลา ตั้งชื่อว่า มาตรวัดรวม ออกแบบโดยการสร้างข้อความขึ้นจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ ที่ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับตามความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจกำหนดคำตอบให้เลือก 3, 5 หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมาใช้ 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่า จะเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสท (Negative)

พชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2541) ได้สรุปว่าความคิดเห็น (Opinion) คือ ผลผลิตของทัศนคติของบุคคลในสถานภาพบางอย่างรอบตัว บุคคลจะจัดเรียงทัศนคติของตนตามลำดับความสำคัญ เมื่อบุคคลพูดหรือเขียน บุคคลนั้นกำลังแสดงลำดับชั้น (Hierarchy) ของทัศนคติของเขา กล่าวคือ เขากำลังให้ความคิดเห็น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในสภาพแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นในลำดับชั้นของทัศนคติด้วย ทำให้เกิดการจัดลำดับใหม่ และเกิดความเห็นใหม่ตามมา ฉะนั้นความคิดเห็นจึงเป็นการแสดงออกว่าคนมีทัศนคติอย่างไร ด้วยคำพูดหรือตัวหนังสือ

สรุปความหมาย วิธีการวัดความคิดเห็น หมายถึง ทัศนคติ แรงจูงใจ ค่านิยม แต่ยังไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาดเพราะบางที่ซ้ำกันอยู่ ส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจนและมีบ่อยครั้งที่คำทั้งสองใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งเฉพาะเจาะจง เช่น การสำรวจความคิดเห็นนั้นจะเป็นตัวชี้ความพึงพอใจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มประชากร ดังนั้นสรุปความหมายของความคิดเห็นเป็นการแสดงทัศนะ ความเข้าใจ หรือความรู้สึกรู้สึกจากการไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล เพื่อพิจารณาเลือก

หรือประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นการเฉพาะ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่า “การให้บริการ” ในทางวิชาการไว้ดังนี้

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528, หน้า 52) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การให้บริการจนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจจนมีความต้องการที่จะมาใช้บริการของเราอีกนั้น ควรจะดำเนินการดังนี้

พนักงานต้องมีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาด เรียบร้อย การต้อนรับลูกค้านั้นต้องมีความเสมอภาค เท่ากับเทียมกันทุกคน

1. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่งานบริการ และมีการบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว มีการกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลเพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างตรงใจและมีความเหมาะสม

3. การให้บริการนั้นลูกค้าจะต้องทราบและสังเกตความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

4. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด เรียบร้อย โดยมีการจัดที่พักรักษาสำหรับให้ลูกค้านั่งรอรับบริการ

5. หมั่นออกมาเขียนเขียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

6. สร้างสัมพันธ์ไมตรีกับลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความพอใจสูงสุด ซึ่งลูกค้าที่มาใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจะบอกลูกค้าคนอื่น ๆ ได้ชนิดปากต่อปากเป็นการประชาสัมพันธ์ได้ดีที่สุด การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามามีบทบาทในการช่วยพัฒนาบริการของเราให้ดียิ่งขึ้น

7. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและด้านการตลาดแก่ลูกค้าได้

กุลชน ธนาพงษ์ศรี (2539, หน้า 303) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการ คือ

1. หลักของความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล โดยส่วนใหญ่ กล่าวได้คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดการให้นั้นจะต้องมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลโดยส่วนใหญ่หรือโดยทั้งหมดไม่ใช่เป็นการบริการหรือทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคล โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยต่อประโยชน์ในการบริหารแล้ว ก็ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ อีกด้วย

2. หลักของความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอ่านโดยต่อเนื่องและอ่านอย่างสม่ำเสมอ มิใช่อ่าน ๆ หยุด ๆ ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักของความเสมอภาค บริการที่จัดทำนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริหาร จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

ชินจิตร แจ่มเจนกิจ (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือกิจกรรม สิ่งที่ทำหรือการดำเนินการใด ๆ ก็แล้วแต่ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสามารถที่จะนำเสนอให้กับบุคคล กลุ่มคนอื่น โดยที่กิจกรรม สิ่งที่ทำหรือการดำเนินการนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่อาจก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งที่สัมผัส หรือจับต้องได้ในของสิ่งนั้นเลย

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้เกิดความพึงพอใจ หรือการกระทำให้เกิดความสะดวก สบายต่าง ๆ โดยคนกลุ่มหนึ่งหรือคนหลายกลุ่ม หรือเป็นบุคคลจะเสนอให้คนอื่นอีกกลุ่มหนึ่ง คนหลายกลุ่มหรือจะเป็นบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. ลักษณะของการบริการ

คอตเลอร์ (Cotler, 1997 อ้างถึงใน บุญสรวง จากตุลสวัสดิ์, 2549, หน้า 7) กล่าวถึงประเภทของส่วนประสมของการบริการ (Categories of Service Mix) ว่าข้อเสนอแนะของบริษัทต่อตลาดมักรวมการบริการบางอย่างเข้าไปด้วย บริการอาจเป็นส่วนประกอบย่อยของข้อเสนอทั้งหมด ข้อเสนอมี 5 ประการต่างกัันดังนี้

1. สินค้าที่มีตัวตน (Pure Tangible) ข้อเสนอที่ประกอบด้วยสินค้าที่มีตัวตนล้วน ๆ ไม่มีบริการเข้ามาเกี่ยวข้องเลย ได้แก่ สบู่ ยาสีฟัน หรือเกลือ

2. สินค้าที่มีตัวตนพร้อมบริการควบ (Tangible Good with Accompanying Service) ข้อเสนอที่ประกอบด้วยสินค้าที่มีตัวตนพร้อมด้วยบริการอย่างหนึ่งหรือมากกว่า Levitt ให้ข้อสังเกตว่า “ผลิตภัณฑ์ที่มีเทคโนโลยีสูงมากเท่าไร เช่น รถยนต์และคอมพิวเตอร์” ยอดขายของผลิตภัณฑ์ยิ่งต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพ และความสามารถในการจัดหารบริการที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ให้กับลูกค้า (เช่น ห้องแสดงสินค้า การส่งสินค้า การซ่อมแซมและการบำรุงรักษา การช่วยเหลือเรื่อง การนำไปใช้งาน การฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งาน คำแนะนำติดตั้งการรับประกัน)

3. สินค้าและบริการอย่างละเท่ากัน (Hybrid) ข้อเสนอที่ประกอบด้วย ส่วนของสินค้าและบริการที่เท่าเทียมกัน เช่น ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้ทั้ง “อาหาร” และ “บริการ” เมื่อไปภัตตาคาร

4. บริการเป็นส่วนสำคัญพร้อมด้วยสินค้าและบริการเสริม (Major Service with Accompanying Minor Goods and Services) ข้อเสนอที่ประกอบด้วยบริการเป็นส่วนใหญ่ พร้อมด้วยบริการย่อยหรือสินค้าเป็นตัวเสริม เช่น ผู้โดยสารของสายการบินซื้อบริการการเดินทาง พร้อมสิ่งที่มีตัวตนบางอย่างเช่น อาหารและเครื่องดื่ม บัตรโดยสารและนิตยสารของสายการบิน บริการแบบนี้เกิดจากสินค้าที่ผลิตด้วยทุนมหาศาล เช่น เครื่องบิน แต่กิจกรรมหลักคือบริการ

5. การบริการล้วน (Pur Service) ข้อเสนอที่ประกอบด้วยบริการล้วน ได้แก่ บริการรับเลี้ยงเด็ก รักษาจิตแพทย์และนวด และได้อธิบายลักษณะของการบริการและการตลาดที่เกี่ยวข้องว่ามีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดโปรแกรมการตลาด ได้แก่

5.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็น ไม่รู้รส ไม่รู้สี ไม่ได้สัมผัส ไม่ได้ยินเสียง หรือ ไม่มีกลิ่น ก่อนการซื้อบริการ คนไข้ที่ไปตั้งหน้าไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนก่อนการตัดสินใจซื้อ และคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่ทราบผลลัพธ์ที่แน่นอนอย่างชัดเจนล่วงหน้า

5.2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการจะเป็นการผลิตการบริโภคในเวลาเดียวกัน ลักษณะเช่นนี้จึงแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนแล้วนำมาเก็บเป็นสินค้าคงคลังจัดจำหน่ายผ่านคนกลางหลายราย และได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา ถ้าบุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้บริการเข้าจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการเมื่อลูกค้ามาแสดงตัวเพื่อขอรับบริการ การบริการจึงเกิดขึ้นปฏิริยาโต้ตอบระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นลักษณะพิเศษของการตลาดบริการ

5.3 ไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไรและที่ไหน แพทย์บางคนมีการปฏิบัติต่อคนไข้อย่างดีเลิศ ขณะที่แพทย์บางคนมีความอดทนกับคนไข้เพียงเล็กน้อย ศัลยแพทย์บางคนประสบความสำเร็จน้อยกว่า ผู้ซื้อบริการทราบความไม่แน่นอนนี้ จึงมักสอบถามผู้อื่นเสมอก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ

5.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถเก็บสต็อกไว้ได้ถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าอุปสงค์ไม่คงที่การบริการจะมีปัญหา ตัวอย่างเช่น บริการขนส่งมวลชลต้องจัดรถและเครื่องมือที่ใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้นกว่าการใช้เฉลี่ยตลอดทั้งวัน เพราะมีความต้องการสูงกว่าในช่วงเวลาอื่น แพทย์บางคนคิดค่าเสียหายจากผู้ป่วยที่ผิดเพราะสูญเสียค่าบริการที่จะเกิดขึ้น ณ เวลานั้น

3. คุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของความหมายของคำว่า “คุณภาพของการให้บริการ” ในทางวิชาการเอาไว้มากมายต่าง ๆ กันดังนี้

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2533, หน้า 84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการ ได้หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ผู้บริโภคการบริการหรือสิ่งทีเพื่อตอบสนอง การบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความพึงพอใจสูงสุด ประกอบไปด้วย

1. ความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ โปร่งใส
3. ความต่อเนื่องสอดคล้อง และมีมีสม่ำเสมอของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบริการที่ให้ได้เพียงพอ
5. ความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้โดยเลือกปฏิบัติให้กับผู้ใช้บริการ

ทุกคนจะต้องมีความเสมอภาคกัน

7. รูปแบบการบริการที่ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการต้องการบริการที่ดี
8. ราคาบริการที่เหมาะสมกับการบริการนั้น ๆ

พิทยา ขวรวัดณา (2547) ได้ให้ความหมาย ของคำว่าคุณภาพการบริการว่าหมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการที่องค์การผลิต และส่งมอบไปยังผู้รับบริการเพื่อสนองตอบต่อ ความต้องการของคุณภาพในสิ่งนั้น ๆ

วรงค์ จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของระบบ การบริการภาคเอกชนและภาคประชาชนที่มีมาตรฐานว่า หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชน และภาคประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด รวมกันทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
1. ประสิทธิภาพ	ความรวดเร็ว ค่าบริการที่ไม่แพง
2. คุณภาพ	ผลผลิต ผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
3. ความทั่วถึง	สถานที่ กลุ่ม และหน่วยงานเป้าหมาย
4. ความเสมอภาค	การไม่เลือกปฏิบัติ การขยายโอกาส
5. ความเป็นธรรม	ความเป็นกลางระหว่างพื้นที่ กลุ่มอาชีพ กลุ่มเพศ ช่วงอายุ
6. สนองตอบความต้องการ	ปัญหาความต้องการ การจัดลำดับความสำคัญ

- | | |
|--------------------------|--|
| 7. สนองตอบความพึงพอใจ | ความพึงพอใจของลูกค้า การยอมรับ การร้องเรียน/
การร้องทุกข์ การประกันความเสี่ยง |
| 8. ความต่อเนื่อง | ช่วงระยะเวลาการให้บริการ การบริการหลังการขาย |
| 9. ความสะดวกสบาย | การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว |
| 10. ความพร้อมในการบริการ | การบริการ 24 ชั่วโมง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่
หน่วยงาน สถานที่ |

วิฑูรย์ สิมิโชคดี (2543, หน้า 41 อ้างถึงใน พัฒนพงศ์ วัฒนชาติภักดี, 2547, หน้า 5)
สรุปความหมายของคุณภาพ จากนักวิชาการต่าง ๆ เป็นความหมายคือ

1. การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
2. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ความมีคุณภาพจึงหมายถึง ความสามารถในการลดความสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนของเสีย การลดงานที่ต้องแก้ไขหรือทำใหม่ การลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า การลดการตรวจสอบ เป็นต้น

การลดความสูญเสียต่าง ๆ จึงเป็นการลดต้นทุนไปในตัวด้วยองค์กรจะมีรายได้ มีกำไร
เพิ่มเพื่อการอยู่รอดและเติบโตขยายตัวไปในอนาคตได้

4. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

พาราซูรามาน (Parasuraman, 1988 อ้างถึงใน บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์, 2549, หน้า 8) ได้
ให้ความหมายของคุณภาพการบริการหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ
การบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดย
กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) หมายถึง
คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ โดยเครื่องมือบุคลากร สถานที่บริการ ภาพลักษณ์
ของการบริการและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น
2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องแม่นยำและไว้วางใจได้ของ
การให้บริการ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง เข้าใจ
เอาใจใส่ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและจัดให้บริการโดยฉับพลันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
สูงสุด
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance)
หมายถึงพนักงานมีความรู้ อรรถาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและมี

ความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตทั้งต่อลูกค้าและต่องานที่บริการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ควรมีความเอาใจใส่ มีการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคลเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดในการรับบริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2539 อ้างถึงใน สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ, 2546 หน้า 18) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะตอบสนองของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการให้ได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่าทำ ๆ หยุค ๆ ตามความพอใจของการบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดให้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จะให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึงการกระทำหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างใดหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

5. ความสำคัญของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของความหมายของคำว่า ความสำคัญของการบริการในทางวิชาการ ไว้มากมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

สมชาย กิจยรรยง (2536, หน้า 15) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามี

ความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการและผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชนก็ได้ นั้นจะมีหน้าที่ใน การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยส่วนรวม ซึ่งจะมียุคประภคที่ สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเจ้าหรือทรัพยากรที่นำมาใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด
3. กระบวนการและกิจการรวมไปถึงขั้นตอนที่ดำเนินการบริการ
4. ผลผลิตหรือตัวบริการที่ต้องให้บริการ
5. ช่องทางและวิธีการการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

สรุปว่า จากการพิจารณาแนวคิดทางด้านความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็น ว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพของการบริการนั้น ๆ และการที่จะ วัดว่าการให้บริการของผู้ให้บริการนั้นจะบรรลุเป้าหมายจากวิธีใดวิธีหนึ่งก็ตาม ต้องสามารถวัด ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ มีหน้าที่ในการให้บริการ มีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนคนทั่วไป ที่มารับบริการ ได้อย่างเต็มที่

6. หลักการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและความหมายของคำว่า “หลักการบริการ” ใน ทางวิชาการเอาไว้มากมายต่าง ๆ กันดังนี้

กุลชน หนาพงศ์ธร (2529 อ้างถึงใน สิทธิชัย อุปรกรณ์ศิริการ, 2546, หน้า 18) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่

เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักการความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2543, หน้า 19) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใจ
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือทำที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546, หน้า 22 อ้างถึงใน บังอร ชลสกุลถาวร, 2550, หน้า 10) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมีดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35 อ้างถึงใน บังอร ชลสกุลถาวร, 2550, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่างปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือนร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปแบบบัตรเครดิต

เป็นต้น

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจที่จะบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ขุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

เทคนิคในการต้อนรับ

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง

2. ดื่มน้ำด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ดื่มน้ำด้วยความขี้มเข้มแจ่มใส
4. ดื่มน้ำด้วยความอบอุ่น
5. ดื่มน้ำด้วยความเอาใจใส่
6. ดื่มน้ำด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ดื่มน้ำด้วยความอดทน
8. ดื่มน้ำด้วยความพากเพียร
9. ดื่มน้ำด้วยความจริงใจ
10. ดื่มน้ำด้วยการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลด้านการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

นับตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 ที่กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยทรงก่อตั้ง “บุคคัลลีย์” (Book Club) เพื่อทดลองประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขึ้นในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่าเมล็ดพันธุ์ของระบบธนาคารพาณิชย์ของคนไทยได้ค่อย ๆ งอกงามขึ้นแล้วในปริมาตรของระบบการธนาคารไทย

เมื่อกิจการทดลองประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยผู้ซึ่งได้รับการขนานพระนามว่า “พระบิดาแห่งการธนาคารไทย” จึงทรงสนับสนุนการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการขึ้น โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม จากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานอำนาจพิเศษให้จัดตั้ง “บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทูนจำกัด” เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 และพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ “ตราอาร์มแผ่นดิน “เป็นตราประจำบริษัท ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนตราเป็น “ครุฑพ่าห์” ซึ่งมีจารึกข้อความ “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” และเปลี่ยนชื่อธนาคารเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ในปัจจุบัน

ด้วยระยะเวลาการดำเนินงานที่ยาวนานนับได้ถึงหนึ่งร้อยเจ็ดปี ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ ได้ผ่านเหตุการณ์ต่าง ๆ มากมายทั้งที่เกิดขึ้นภายในประเทศ จากภายนอกประเทศและในระดับโลกที่มีผลสำคัญกับเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของผู้คนชาวไทย รวมทั้งมีผลต่อพัฒนาการของประเทศในด้านต่าง ๆ

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของประเทศไทย โดยเริ่มดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2547 (ร.ศ. 123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อในชื่อ “บุคคัลลีย์” โดยพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระ

พระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคลิกย์” (BOOK LLUB) บุคคลิกย์ได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัถ” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราครุฑให้เป็นตราประจำธนาคาร โดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต”

ธนาคารไทยพาณิชย์ ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจ และนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล โครงการไทยพาณิชย์ ปาร์ค พลาซ่า จึงถือกำเนิดขึ้นพร้อมกับสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมีทั้งความทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ตั้งอยู่บริเวณถนนรัชดาภิเษกใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2539

ภารกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่มีความแข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลายครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากลโดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวังตั้งปณิธานของธนาคาร 6 ประการ

1. มุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน
3. เชื่อมมั่นในคุณค่าของตน
4. ตั้งมั่นต่อการบริหารด้วยคุณภาพและความชอบธรรม
5. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และมีวัฒนธรรมที่ดีงาม
6. ถือมั่นต่อการมีส่วนร่วมในสังคมและประเทศชาติ

วิสัยทัศน์ของธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่เริ่มในสิ่งใหม่และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

“เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานเลือก”

“To be The Bank of Choice for Customers, Shareholders and Employees”

สำหรับลูกค้า

นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีในระดับมาตรฐานสากล

สำหรับผู้ถือหุ้น

สร้างผลตอบแทนระยะยาวที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับพนักงาน

รักษา ดึงดูด และสร้างความผูกพันของพนักงาน

สำหรับสังคม

ดำเนินการอย่างมีธรรมาภิบาล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างเต็มที่

ค่านิยมหลัก

มีคุณธรรม: โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีจริยธรรม ทั้งในฐานะบุคคลและองค์กร

รับผิดชอบ: ยึดมั่นต่อคำสัญญา รับผิดชอบต่อทุกการกระทำ

ทำงานเป็นทีม: ให้คุณค่าต่อการร่วมแรงร่วมใจ เราจะแข็งแกร่งที่สุดเมื่อเราร่วมมือกัน

การพัฒนาการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปี พ.ศ. 2540 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการบัตรเครดิตที่สามารถอนุมัติแบบที่สุด ในชื่อว่า บัตรเครดิตเฟมิลีพลัส โดยจะให้บริการการถอนเงินอัตโนมัติ จากเครื่องจ่ายเงิน

24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นต้นแบบของการให้บริการเอทีเอ็มที่แพร่หลายในปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2540 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่มีการริเริ่มนำระบบรีเ็นจิเนียริง (Reengineering) มาใช้เป็นธนาคารแรก ซึ่งได้สร้างการตื่นตัวให้วงการธนาคารพาณิชย์ไทยในการปรับปรุงรูปแบบสาขา และการให้บริการ

ปี พ.ศ. 2542 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่มีการขยายสาขาอย่างรวดเร็วเพื่อเตรียมความพร้อมรับกับการให้บริการธนาคารแก่ผู้ใช้บริการ

ปี พ.ศ. 2543 เป็นผู้นำในการปฏิรูปบรรยากาศสาขาที่มีการพัฒนาเป็นแห่งแรกของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2545 เป็นผู้นำในการระดมทุนรูปแบบใหม่เป็นรายแรกของประเทศไทย โดยการเสนอขายหุ้นบริมสิทธิความหุ้นกู้ด้อยสิทธิ (SLIPs) ซึ่งได้เป็นแนวทางให้ธนาคารแห่งอื่นใช้ระดมทุนต่อมา

ปี พ.ศ. 2547 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่มีการจัดตั้งหน่วยงานพิเศษในด้านการบริการด้านสินเชื่อเพื่อขยายฐานให้กับธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อความเป็นที่หนึ่ง โดยใช้ชื่อว่า การตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปี พ.ศ. 2549 ออกบริการบัตรเครดิตแพทตินัม ซึ่งรับรองการบริการและส่วนลดต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรทุกพื้นที่ในประเทศไทยและต่างประเทศเป็นสถาบันแรกของประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2549 ออกบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด แบบชิพ (Chip Card) เป็นสถาบันแรกของประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2550 สร้างนวัตกรรมใหม่ทางการเงิน “SSME” บริการให้คำปรึกษาและสร้างองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าทุกระดับ ทำให้ชีวิตของกลุ่มลูกค้าส่วนบุคคล สะดวก สบาย สมบูรณ์เป็น “ชีวิตเอกเขนก” และกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่เติบโต แข็งแกร่ง ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเป็น “ธุรกิจไร้ขีดจำกัด”

ปี พ.ศ. 2551 มีการขยายเวลาให้บริการของสาขาพิเศษ ณ สาขาที่มีสัญลักษณ์ SCB Extra Hour สัปดาห์ละ 6 วันทำการ ตั้งแต่วันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 10.00-19.00 น.

ปี พ.ศ. 2552 เปิดบริการสาขารูปแบบใหม่สาขาในสวนพิวเจอร์ปาร์ค เพื่อสร้างบรรยากาศในการลดโลกร้อนและเพื่อให้บรรยากาศในการใช้บริการในธนาคารเป็นไปได้ด้วยดี เป็นแห่งแรกของธนาคารพาณิชย์

ปี พ.ศ. 2552 เริ่มให้บริการบัตรเครดิตดิจิทัลอัจฉริยะ ซึ่งเป็นมาตรฐานบัตรเครดิตยุคใหม่ และเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้แผนนโยบายการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรในทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยการดำเนินธุรกิจในรูปแบบ “เครือข่ายธนาคารไทยพาณิชย์” โดยมี 6 บริษัท ได้แก่ บมจ.ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต บมจ.ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย บมจ.ไทยพาณิชย์สยามพิริวัฒน์ บมจ.เทเวศประกันภัย และ บมจ.ไทยพาณิชย์ลิสซิ่ง ดูแลทางการเงิน ซึ่งสามารถให้ข้อมูลชี้ช่องทาง รวบรวม จัดการปัญหาทางการเงิน และการดูแลธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นกิจการ

ปี พ.ศ. 2553 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ขยายเวลาให้บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ จนถึงเวลา 23.00 น. ซึ่งเดิมเปิดทำการถึงเวลา 17.00 น.

ปี พ.ศ. 2553 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยที่ได้ร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้บริการ โอนเงินปลายทางที่ไปรษณีย์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ หรือ SCB-Bank to Post เป็นช่องทางใหม่ที่จะทำให้ลูกค้าสามารถ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยที่ผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

นโยบายการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารมีเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินการบริการสินทรัพย์ให้มีคุณภาพ ธนาคารจึงมีนโยบายที่จะรักษาอัตราการเจริญเติบโต

และสร้างรายได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่องของสินทรัพย์รวม โดยจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับฐานลูกค้าเดิมของลูกค้าธนาคาร ในการเพิ่มสัดส่วนปริมาณธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าเคยใช้อยู่ หรือเพิ่มการใช้ธุรกรรมประเภทอื่นให้มากขึ้นในขณะเดียวกันก็จะขยายลูกค้าขนาดกลาง และรายย่อยภาคเอกชนให้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น

การเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม ธนาคารมีแผนที่จะขยายแหล่งรายได้ค่าธรรมเนียมและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดด้วยการพัฒนาและเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้บริการจัดการด้านการเงินและบริการชำระเงินให้แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม (SME, SSME) ให้กับลูกค้าเงินฝากและลูกค้าสินเชื่อเดิมที่มีอยู่ ตลอดจนร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็นเครือข่าย และคู่ค้าทางธุรกิจในการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อมุ่งสู่การเป็น Processing Bank

การบริการควบคุมความเสี่ยงอย่างรอบคอบ ธนาคารได้เตรียมความพร้อมในการวางแผนระบบบริการความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางด้วยการพัฒนาเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน สร้างระบบ Real Time Monitoring ให้มีการ Check and Balance รวมทั้งมุ่งเน้นการตรวจสอบมาตรฐานความเสี่ยงในเชิงรุก และวางระบบกำกับดูแลปฏิบัติงานให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ธนาคารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยการรวมศูนย์การปฏิบัติงานด้านพิธีการสินเชื่อ การปฏิบัติงานด้านการเงิน และการปฏิบัติงานด้านธนาคาร อีกทั้งจัดหาระบบในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจและนำกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการสนองตอบความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีแผนปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยการเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกระบบงานด้วย Core Banking System ตลอดจนสร้างระบบข้อมูลเพื่อให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

การพัฒนาบุคลากรให้มุ่งเน้นการขายผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารมีนโยบายที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมให้บริการและการบริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยจะพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและงานให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคาร อีกทั้งมีแผนที่จะพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานรวมถึงการเสริมสร้างความรู้ทางธุรกิจให้กับพนักงานเพื่อนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงทุกวันนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2553 มีทุนจดทะเบียน 34,147 ล้านบาท มีทรัพย์สินจำนวน

103,298 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 2,008 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 2,000 ล้านบาท มีสาขาในประเทศไทยจำนวน 1005 สาขา โดยสาขาที่ 1000 นั้นเป็นสาขาที่ห้างสรรพสินค้าเชอพาราไดซ์พาร์ค และก็ยังคงเพิ่มขยายฐานการให้บริการกับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันก็ยังคงที่จะรักษาภาพพจน์ และขยายฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา 104 ปี ที่ผ่านมามาการมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “เราจะเป็นธนาคารที่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานเลือก” โดยปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี มีพนักงานประจำสาขาทั้งหมด 16 คน ที่สาขาเป็นสาขาที่ใหญ่ที่สุดในเขตอำเภอเมืองทำหน้าที่เสมือนสำนักงานใหญ่ในทุก ๆ ด้าน ใน 16 คน นี้รวมผู้จัดการภาคที่ประจำอยู่ที่สาขานี้อีกด้วย แบ่งเป็นพนักงานธนกิจ 7 ท่าน ทำหน้าที่เคาเตอร์ Hi เคาเตอร์สูง และหัวหน้าธนกิจ 2 ท่านที่ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลของการทำรายการเบิกถอนเกิน 400,000 บาทต่อครั้งต่อวัน เพื่อกันการพอกเงิน ตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย อีก 4 ท่าน เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 2 ท่าน อีก 2 ท่าน เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อเอนกประสงค์และ SME อีก 1 ท่านเป็นรองผู้จัดการสาขาทำหน้าที่เสมือนผู้จัดการสาขา อีก 1 ท่าน เป็นผู้จัดการสาขามีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการตัดสินใจทุกอย่างที่เกิดขึ้นในสาขา ๆ นี้ คนสุดท้ายมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมสาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ผู้จัดการภาคธุรกิจ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

พฤกษิสิทธิ์ บุญทอน (2536, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านพนักงานและการบริการ ภูมิหลังของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้แก่ อายุ การศึกษาและอาชีพ ทั้งนี้ลูกค้าที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาค่ำ และลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร ค้าขายจะมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ และอื่น ๆ ส่วนเรื่องเพศ รายได้ระยะเวลาในการใช้บริการและประเภทบริการที่ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

พัชรินทร์ พรพิชมเนต (2544, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องของแนวทางการพัฒนาคุณภาพของให้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการ ATM ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน เนื่องจากกลุ่มของผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทและมีช่วงอายุ การศึกษาและระดับรายได้ที่ใกล้เคียงกัน โดยปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ATM ของผู้บริโภคส่วนใหญ่ เป็นปัญหาที่มีสาเหตุจากธนาคารผู้ให้บริการเป็นสำคัญ คือ ปัญหาที่มีสาเหตุจากเครื่อง ATM ขัดข้องสาเหตุจากเงินหมดตู้ และสาเหตุจากการใช้เครื่อง ATM ต่างธนาคาร สำหรับการศึกษ ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ATM กับช่วงเวลาของวันที่ผู้บริโภค พบว่าช่วงเวลาของวันที่ผู้บริโภคไปใช้บริการ ระดับของการศึกษาและอายุของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับปัญหา และอุปสรรคในการใช้ ATM อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงวันที่ผู้บริโภคได้ไปใช้บริการ ATM นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ATM อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญรดี เมทณีสฤติ (2546, บทคัดย่อ) การทำการศึกษาวิจัยด้านความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ: ศึกษากรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ

ประดิษฐ์ พุ่มหอม (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา มี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีการติดต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีการติดต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา โดยจำแนกตามตัวอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว อาชีพ และรายได้ใน 3 สาขา คือ สาขาศรีราชา สาขาอ่าวอุดม และสาขาสัตตภูมิ 1 ศรีราชา และสาขาสัตตภูมิ 2 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ 200 คน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเงินฝากของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา ว่าปัจจัยทุกด้านมีความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.47$) โดยปัจจัยด้านขั้นตอนในการให้บริการ

($\bar{X} = 4.49$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.49$) ด้านแรงจูงใจในการมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.46$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.44$) และด้านประเภทบริการ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ และเมื่อได้เปรียบเทียบปัจจัยการใช้บริการของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ โสค อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมของการใช้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ระดับนัยสำคัญ .05 อีกทั้งยังมีปัญหาบางประการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ จำนวนของพนักงานที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือวันหยุดราชการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นทางธนาคารควรมีการวางแผนปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด และควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกของลูกค้าที่ผู้ใช้บริการรวมทั้งให้มีการขยายระยะเวลาการให้บริการมากขึ้น และเพิ่มจำนวนพนักงานให้บริการในบางช่วง เช่น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

อภิชาติ สุขแพทย์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทราในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการสินเชื่อของธนาคาร โดยจำแนกตามสถานภาพ ประเภทธุรกิจและวงเงินเครดิต โดยมีการใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร ฯ ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 201 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ และร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทรา โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสภาพแวดล้อม ส่วนด้านที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการและด้านความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทรา ระหว่างลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาไม่แตกต่างกัน ระหว่างลูกค้าที่ใช้สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคลไม่แตกต่างกัน ระหว่างลูกค้าที่ใช้วงเงินเครดิตต่ำกว่า 50 ล้านบาทและ 50 ล้านบาทขึ้นไปไม่แตกต่างกัน

บังอร ชลสกุลถาวร (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าย่ต่อคุณภาพของการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าย่ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 345 คน จากกลุ่มประชากรที่มาใช้บริการกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน จำนวน 2,459 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมมติฐานที่ใช้ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้เข้ารับบริการจาก บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-29 ปี เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจบปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท มาใช้บริการโดยไม่รู้จัักกับพนักงานของธนาคารมาก่อน เฉลี่ยในการใช้บริการกับธนาคาร 2 ครั้งต่อเดือน มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าย่กับธนาคารน้อยกว่า 5 ปี และประเภทของบริการที่ลูกค้าย่มาใช้มากที่สุดคือเงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าย่ต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับบริการค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.64 อันดับหนึ่ง คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และอันดับสุดท้ายคือด้านการเข้าใจและรู้จัักผู้รับบริการ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าย่ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะของลูกค้าย่ ซึ่งประเภทของบริการที่ต่างกัน และการรู้จัักค้าย่เดียวกับพนักงานธนาคาร ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร สำหรับปัจจัยด้านระยะเวลาในการเป็นลูกค้าย่ และความถี่ในการมาใช้บริการกับธนาคารที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะจากลูกค้าย่ เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนพนักงานด้านบริการให้มากกว่าเดิมในช่วงวันสิ้นเดือน รองลงมาเสนอแนะว่าควรมีตู้ฝากเงินอัตโนมัติให้บริการเพิ่มอีกจากการฝากเงินที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร และพนักงานผู้ให้บริการควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าย่เพิ่มมากขึ้น

สุวัชร พฤกษมาศ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าย่ที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท” ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าย่มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ระดับมาก ส่วนด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน อาชีพต่างกัน ประเภทการให้บริการต่างก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษวิจัยสรุปได้ว่า โดย

ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการด้านความมีมารยาทอยู่ในระดับคุณภาพการบริการระดับดี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความสามารถ, ด้านความน่าไว้วางใจ, ด้านการเข้าถึงและด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการค่อนข้างดี และด้านการสื่อสารอยู่ในระดับคุณภาพการบริการแย่ และเมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของลูกค้า รายด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันและตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุพการณ พิศุทธิ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ในสังกัด เขตบางแคกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 400 ราย จาก 8 สาขา ซึ่งได้แก่ สาขาบางแค สาขาตลาดพลู สาขาท่าพระ สาขาจรัญสนิทวงศ์ สาขาวัดไทร สาขาบางพลัด สาขาตลิ่งชัน และสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ในการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (t-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16-25 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา รายได้เฉลี่ย 5,000-15,000 บาทต่อเดือน มีการใช้บริการหลายสาขาพร้อมกัน โดยใช้สาขาบางแคมากที่สุดและบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่มีจำนวนบัญชีเงินฝาก 1 บัญชี ซึ่งเป็นประเภทบัญชีเพื่อเรียก โดยใช้บริการธนาคารมาแล้ว 1-2 ปี เหตุผลที่ใช้บริการก็เพราะมีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และคิดว่าธนาคารออมสินเหนือกว่าธนาคารอื่นในด้านความมั่นคงของธนาคารมีการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมากทุกด้าน และในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการ และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับปานกลางด้านบุคลากรสูงที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน ส่วนจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาที่พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพทุกด้านในระดับมาก

แต่ยังพบปัญหาในการให้บริการทุกด้านของธนาคารในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารยังมีปัญหาในการให้บริการอยู่ในหลาย ๆ เรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะในเรื่องของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้มีการเรียนรู้ในธนาคาร และส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มความรู้พร้อมกับสร้างจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อแข่งขันกับผู้แข่งขันธนาคารอื่น ๆ

อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 392 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลชนิดของ แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.245 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการรับประกัน ของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ลำดับต่อมา คือ คุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.307 คุณภาพการให้บริการในด้านความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.204 คุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.203 และคุณภาพการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.199 ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของ ผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน ได้รับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมไม่ต่างกัน แต่อายุ และอาชีพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่ต่างกันได้รับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี โดยใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 14,705 คน ในช่วงไตรมาส 3 ของปี พ.ศ. 2554 จำนวน 14,705 คน (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2555)

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2543, หน้า 60-61) มีสูตรการคำนวณดังนี้

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05

ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

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

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร 14,705 คน
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
= .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= \frac{14,705}{1+14,705 (.05)^2} \\
 &= 389.40748 \text{ คน} \\
 &= 390 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 คน แต่เพื่อความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บข้อมูลทั้งหมด 390 ชุด

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systemic Simple Random) โดยใช้การสุ่ม (Random Table) ในการเลือกสุ่มตัวอย่างจากลำดับของลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

ในการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ เราจะเริ่มจากการคำนวณหาสัดส่วนระหว่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{ประชากร}}{\text{กลุ่มตัวอย่าง}} \\
 &= \frac{14,705}{390} \\
 &= 37.75 \text{ คน} \\
 &= 38 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เป็นการเก็บตัวอย่างข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีทุก ๆ 38 คนที่มาใช้บริการ โดยนับจากคนที่มาใช้บริการคนแรก ของสาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป เป็นคนที่ 1 แต่เราจะเก็บข้อมูลของคนที่มาใช้บริการคนที่ 38 เป็นคนแรกและถัดไปทุก ๆ 38 คน จนกว่าจำนวนข้อมูลจะครบตามจำนวนที่ต้องการคือ 390 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าทั้งจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Choice) และให้คะแนน (Ration) โดย Uestionnai แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 ข้อ

1. เพศ แบ่งเป็นเพศชาย เพศหญิง
2. อายุ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เกิน 15 ปี, 16-25 ปี, 26-35 ปี, 36-45 ปี, และมากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา (ม.1-ม.3), มัธยมศึกษา (ม.4-ม.6)/ ปวช., อนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างทั่วไป, นักเรียน/ นักศึกษา และอื่น ๆ
5. รายได้ แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001-30,000 บาท, 30,001-50,000 บาท, มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป
6. ประเภทของการใช้บริการ ได้แก่ ด้านเงินฝาก-ถอน, ด้านสินเชื่อ, ด้าน SME, ด้านประกัน ฯ, ด้านกองทุนตราสารหนี้
7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี, 1-3 ปี, มากกว่า 3-5 ปี, มากกว่า 5 ปี
8. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ได้แก่ เวลา 8.30-10.30, เวลา 10.31-12.30, เวลา 12.31-14.30, ตั้งแต่เวลา 14.31 เป็นต้นไป
9. ความถี่ในการมาใช้บริการ ได้แก่ มารับบริการเป็นครั้งแรก, อย่างน้อยเดือนละครั้ง จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน, มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ซึ่งแต่ละข้อแสดงระดับความคิดเห็น เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในด้านการสัมผัสและการรับรู้ได้ ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลักษณะคำถามจะเป็นแบบสอบถามชนิดประเมินค่าตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านต่าง ๆ รวม 20 ข้อ

1. ด้านการสัมผัสและการรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะใช้คำถาม 5 ข้อ
2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการจะใช้คำถาม 3 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะใช้คำถาม 3 ข้อ
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือจะใช้คำถาม 5 ข้อ
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าจะใช้คำถาม 4 ข้อ

ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ration Scale) เกณฑ์การคิดคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนัก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
เห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเขียนแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทเนื้อหา รูปแบบการใช้คำพูดแต่ละคำถามจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. การสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

- 2.1 ดร. กิจฐเขต ไกรวาส อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 2.2 ดร. วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 2.3 นางสุชาดา แสงนาค ผู้จัดการภาคธุรกิจการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

เขตภาคตะวันออก

3. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ก่อนนำเอาแบบสอบถามไปทดสอบความเสถียรของเครื่องมือต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดลองแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนผู้มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ซึ่งเต็มใจให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 390 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 390 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ
2. คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA (ระดับความเชื่อมั่น 95%) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

การแบ่งระดับคะแนนทำโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้แบ่งระดับเป็น 4 ระดับ โดยใช้ค่าทางสถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) กำหนดช่วงของการวัด

$$\begin{aligned} \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} &= \frac{4 - 1}{3} \\ &= 3/4 \\ &= .75 \end{aligned}$$

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.26-4.00 หมายถึง คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.25 หมายถึง คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.76-2.50 หมายถึง คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.75 หมายถึง คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับไม่ดี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา บางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพและข้อมูล ทั่วไปโดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอ เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 390 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ประจำ ประเภทของการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลา ที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	45.64
หญิง	212	54.36
รวม	390	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	9	2.32
16-25 ปี	47	12.05
26-35 ปี	124	31.79
36-45 ปี	108	27.69
มากกว่า 45 ปี	102	26.15
รวม	390	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	31	7.95
มัธยมศึกษา (ม.1-ม.3)	41	10.51
มัธยมศึกษา (ม.4-ม.6)/ ปวช.	78	20.00
อนุปริญญา/ ปวส.	72	18.46
ปริญญาตรี	125	32.05
สูงกว่าปริญญาตรี	43	11.03
รวม	390	100.00
อาชีพ	53	13.59
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	143	36.67
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	101	25.90
พนักงานบริษัทเอกชน	15	3.84
นักเรียน/ นักศึกษา	78	20.00
อื่น ๆ (แม่บ้าน)		
รวม	390	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ประจำ	49	12.57
ไม่เกิน 10,000 บาท	253	64.87
10,001-30,000 บาท	46	11.79
30,001-50,000 บาท	42	10.77
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป		
รวม	390	100.00
ประเภทของการใช้บริการ		
ด้านเงินฝาก-ถอน	230	58.97
ด้านสินเชื่อ	74	18.97
ด้านธุรกิจ SME	42	10.77
ด้านประกัน	21	5.39
ด้านการลงทุน เช่น กองทุน	23	5.90
รวม	390	100.00
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า		
น้อยกว่า 1 ปี	180	46.15
1-3 ปี	61	15.64
มากกว่า 3-5 ปี	75	19.23
มากกว่า 5 ปี		
รวม	390	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	193	49.48
เวลา 8.30-10.30 น.	105	26.92
เวลา 10.31-12.30 น.	52	13.34
เวลา 12.31-14.30 น.	40	10.26
เวลา 14.31 น. เป็นต้นไป		
ความถี่ในการมาใช้บริการ	45	11.54
มาใช้บริการเป็นครั้งแรก	235	60.26
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	73	18.72
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	37	9.48
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน		
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.36 และเพศชายร้อยละ 45.64 มีอายุ 26-35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 31.79 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี มากกว่า 45 ปี อายุ 16-25 และอายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 27.69, 26.15, 12.05 และ 2.32 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.05 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 20.00 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับประถมศึกษา 18.46, 11.03, 10.51, 7.95 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 36.67 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอื่น ๆ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 25.90, 20.00, 13.59, และ 3.84 ตามลำดับ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,001-30,000 บาท ถึงร้อยละ 64.87 รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,001 บาท 30,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท, ร้อยละ 12.57, 11.79, 10.77 ตามลำดับ ประเภทของการใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านฝากถอนมากที่สุด ร้อยละ 58.97 รองลงมาด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจ SME ด้านการลงทุน ด้านประกัน ร้อยละ 18.97, 10.77, 5.90 และ 5.39 ตามลำดับ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีระยะเวลา 1-3 ปี เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.15 รองลงมา มากกว่า 5 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 3-5 ปี ร้อยละ 19.23, 18.98 และ 15.64 ตามลำดับ สำหรับ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเวลา 08.30-10.30 น. ร้อยละ 49.48 รองลงมา เวลา 10.31-12.30 น. เวลา 12.31-14.30 น. และ 14.31 เป็นต้นไป ร้อยละ 26.92, 13.34 และ 10.26 ตามลำดับ ส่วนความถี่ในการมาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการอย่างน้อยเดือนละครั้ง ถึงร้อยละ 60.26 จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 18.72, 11.54 และ 9.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ด้านการให้บริการ	ความคิดเห็น		แปลความหมายมีผลต่อความคิดเห็น	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ	3.71	.37	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี	1
ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ	3.53	.39	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี	5
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.61	.36	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี	4
ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ	3.69	.34	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี	2
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.62	.38	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี	3
ภาพรวม	3.63	.29	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี	

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.63, SD = .29$) โดยด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71, SD = .37$) รองลงมาด้านความรู้ความสามารถที่จะ

นำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.69, SD = .34$) ด้านความเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.62, SD = .38$) ด้านความเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.61, SD = .36$) และด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ($\bar{X} = 3.53, SD = .39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ

ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างซึ้ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างซึ้ง				
1. ธนาคารมีสถานที่ทำเลที่ตั้งสะดวกแก่การให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อ	319 (81.80)	63 (16.15)	5 (1.28)	3 (0.77)	3.79	.49	คุณภาพการให้บริการดี	2
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	307 (78.72)	81 (20.77)	2 (0.51)	0 (0.00)	3.78	.42	คุณภาพการให้บริการดี	3
3. ธนาคารมีข้อมูลข่าวสารจากเผยแพร่อย่างทั่วถึง	322 (82.56)	67 (17.18)	1 (0.26)	0 (0.00)	3.82	.39	คุณภาพการให้บริการดี	1
4. ธนาคารมีบริการด้านสินเชื่อด้านเงินฝาก ด้านประกันที่หลากหลายชนิดที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า	303 (77.69)	86 (22.05)	1 (0.26)	0 (0.00)	3.77	.42	คุณภาพการให้บริการดี	4
5. มีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าระหว่างรอ	239 (61.28)	57 (14.62)	94 (24.10)	0 (0.00)	3.37	.85	คุณภาพการให้บริการดี	5
	ภาพรวม				3.71	.37	คุณภาพการให้บริการดี	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.71, SD = .37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธนาคารมีข้อมูลข่าวสารเผยแพร่อย่างทั่วถึง เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.82, SD = .39$) รองลงมาธนาคารมีสถานที่ทำเลที่ตั้งสะดวก ($\bar{X} = 3.79, SD = .49$) และลำดับสุดท้าย มีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าระหว่างรอ ($\bar{X} = 3.37, SD = .85$)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐาน การบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ระยะเวลาในการให้บริการของ ธนาคารมีความรวดเร็ว รงตาม มาตรฐาน	181 (46.41)	197 (50.51)	12 (3.08)	0 (0.00)	3.43	.55	คุณภาพ การให้บริการดี	4
2. พนักงานสามารถให้บริการได้ อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด	218 (55.90)	162 (41.54)	10 (2.56)	0 (0.00)	3.53	.55	คุณภาพ การให้บริการดี	3
3. พนักงานให้ความสำคัญกับคุณค่า และคุณประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ จากการให้บริการ	233 (59.74)	140 (35.90)	17 (4.36)	0 (0.00)	3.55	.58	คุณภาพ การให้บริการดี	2
4. พนักงานของธนาคารมี การให้บริการได้อย่างละเอียด ครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า	256 (65.64)	120 (30.77)	14 (3.59)	0 (0.00)	3.62	.55	คุณภาพ การให้บริการดี	1
	ภาพรวม				3.53	.39	คุณภาพ การให้บริการดี	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ พบว่า อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.53, SD = .39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานของธนาคารมีการให้บริการ ได้อย่างละเอียดครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.62, SD = .55$) รองลงมา พนักงานให้ความสำคัญกับคุณค่าและคุณประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55, SD = .58$) และลำดับสุดท้าย ระยะเวลาในการให้บริการของธนาคารมีความรวดเร็วตรงตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.43, SD = .55$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ธนาคารสามารถบริการด้านต่าง ๆ ได้ครบตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ เช่น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านกองทุน เป็นต้น	231 (59.23)	147 (37.69)	11 (2.82)	1 (0.26)	3.56	.56	คุณภาพการให้บริการดี	4
2. ธนาคารมีพนักงานที่ให้บริการอย่างพอเพียง และให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	246 (63.08)	131 (33.59)	13 (3.33)	0 (0.00)	3.60	.55	คุณภาพการให้บริการดี	3
3. พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา	222 (56.92)	162 (41.54)	6 (1.54)	0 (0.00)	3.55	.53	คุณภาพการให้บริการดี	5
4. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	264 (67.69)	113 (28.98)	13 (3.33)	0 (0.00)	3.64	.54	คุณภาพการให้บริการดี	2
5. พนักงานมีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อย	281 (72.05)	100 (25.64)	9 (2.31)	0 (0.00)	3.70	.51	คุณภาพการให้บริการดี	1
	ภาพรวม				3.53	.39	คุณภาพการให้บริการดี	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่าอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.61, SD = .36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.70, SD = .51$) รองลงมา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็วและไม่ยุ่ง ($\bar{X} = 3.64, SD = .54$) และลำดับสุดท้าย พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา ($\bar{X} = 3.55, SD = .53$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ

ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ	246 (63.08)	137 (35.13)	4 (1.02)	3 (0.77)	3.61	.55	* คุณภาพการให้บริการดี	5
2. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการและสามารถอธิบายข้อซักถามของท่านได้เป็นอย่างดี	268 (68.72)	118 (30.26)	2 (0.51)	2 (0.51)	3.67	.51	คุณภาพการให้บริการดี	4
3. พนักงานให้คำแนะนำในการเลือกใช้บริการทางการเงินได้ตามความต้องการของลูกค้าได้ทันทีไม่ว่าจะเป็นด้านประกัน ด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก เป็นต้น	274 (70.25)	113 (28.98)	1 (0.26)	2 (0.51)	3.69	.50	คุณภาพการให้บริการดี	2
4. พนักงานสามารถอธิบายให้คำแนะนำให้บริการในทุกด้านให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	269 (68.97)	117 (30.00)	3 (.77)	1 (0.26)	3.68	.50	คุณภาพการให้บริการดี	3
5. พนักงานสามารถจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	319 (81.80)	65 (16.67)	6 (1.53)	0 (0.00)	3.80	.44	คุณภาพการให้บริการดี	1
	ภาพรวม				3.69	.34	คุณภาพการให้บริการดี	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ พบว่า อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.69, SD = .34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.80, SD = .44$) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำในการเลือกใช้บริการทางการเงิน ได้ตาม

ความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.69, SD = .50$) และลำดับสุดท้าย พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ($\bar{X} \geq 3.61, SD = .55$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. พนักงานให้ความสนใจ เมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ	237 (60.77)	140 (35.90)	13 (3.33)	0 (0.00)	3.57	.56	คุณภาพการให้บริการดี	4
2. ธนาคารมีการปรับปรุงการบริการอยู่เสมอ เช่น การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ เสมอ	250 (64.10)	121 (31.03)	19 (4.87)	0 (0.00)	3.59	.58	คุณภาพการให้บริการดี	3
3. บางกรณีลูกค้าได้รับการบริการด้วยความอนุโลมและยืดหยุ่นได้	228 (58.46)	150 (38.46)	12 (3.08)	0 (0.00)	3.55	.56	คุณภาพการให้บริการดี	5
4. ธนาคารมีโบโบซัวร์ โฆษณาสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้ศึกษาและสอบถามทำความเข้าใจได้อย่างตรงตามความต้องการ	270 (69.23)	118 (30.26)	2 (0.51)	0 (0.00)	3.69	.47	คุณภาพการให้บริการดี	2
5. พนักงานยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการได้ในทุกกรณี	276 (70.76)	113 (28.98)	1 (0.26)	0 (0.00)	3.71	.46	คุณภาพการให้บริการดี	1
	ภาพรวม				3.62	.38	คุณภาพการให้บริการดี	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ย ด้านความเข้าใจลูกค้าพบว่ามีอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.62, SD = .38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการได้ในทุกกรณี เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.71, SD = .46$) รองลงมา ธนาคารมีโบโบซัวร์ โฆษณาสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้ศึกษาและสอบถามทำความเข้าใจได้อย่างตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.69, SD = .47$) และลำดับสุดท้าย บางกรณีลูกค้า

ได้รับการบริการด้วยความอนุโลมและยืดหยุ่นได้ ($\bar{X} = 3.55, SD = .56$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ประจำ ประเภทของการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	178	3.66	.285	2.08	.038*
หญิง	212	3.60	.287		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างเพศกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 15 ปี	3.65	.42
16-25 ปี	3.55	.31
26-35 ปี	3.63	.27
36-45 ปี	3.59	.28
มากกว่า 45 ปี	3.72	.29

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.374	.344	4.29	.002*
ภายในกลุ่ม	385	30.820	.080		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 15 ปี	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
		3.65	3.55	3.63	3.59	3.72
ต่ำกว่า 15 ปี	3.65	-	.10	.02	.06	-.07
16-25 ปี	3.55		-	-.08	-.04*	-.17*
26-35 ปี	3.63			-	.04	-.09*
36-45 ปี	3.59				-	-.13*
มากกว่า 45 ปี	3.72					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ได้แก่

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16-25 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16-25 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ประถมศึกษา	3.58	.31
มัธยมศึกษา (ม.1-ม.3)	3.55	.28
มัธยมศึกษา (ม.4-ม.6)/ ปวช.	3.66	.27
อนุปริญญา/ ปวส.	3.67	.26
ปริญญาตรี	3.64	.30
สูงกว่าปริญญาตรี	3.60	.31

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	.557	.111	1.352	.242
ภายในกลุ่ม	384	31.638	.082		
รวม	389	32.195			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .242 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.75	.26
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.65	.26
พนักงานบริษัทเอกชน	3.53	.33
นักเรียน/ นักศึกษา	3.48	.43
อื่น ๆ	3.69	.22

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.366	.591	7.634	.000*
ภายในกลุ่ม	385	29.829	.077		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
		3.75	3.65	3.53	3.48	3.69
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.75	-	.10*	.22*	.27*	.06
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.65		-	.12*	.17*	.04*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.53			-	.05	-.16*
นักเรียน/ นักศึกษา	3.48				-	-.21*
อื่น ๆ (แม่บ้าน)	3.69					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 8 คู่ ได้แก่

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มี

อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอมือเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ

รายได้ประจำ	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.62	.34
10,001-30,000 บาท	3.67	.26
30,001-50,000 บาท	3.52	.31
มากกว่า 50,000 บาท	3.55	.29

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.205	.402	5.001	.002*
ภายในกลุ่ม	386	30.990	.080		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ประจำ

รายได้ประจำ	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
		3.62	3.67	3.52	3.55
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.62	-	-.05	.10	.07
10,001-30,000 บาท	3.67		-	.15*	.12*
30,001-50,000 บาท	3.52			-	-.03
มากกว่า 50,000 บาท	3.55				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 2 คู่ ได้แก่

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ประจำ 30,001-50,000 บาท โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ประจำ 30,001-50,000 บาท

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ประจำ มากกว่า 50,000 บาท โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำ 10,001-30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ประจำมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	\bar{X}	SD
ด้านเงินฝาก-ถอน	3.68	.28
ด้านสินเชื่อ	3.57	.30
ด้านธุรกิจ SME	3.50	.29
ด้านประกัน	3.65	.25
ด้านการลงทุน เช่น กองทุน	3.63	.27

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.465	.366	4.590	.001*
ภายในกลุ่ม	385	30.729	.080		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ประเภทการให้บริการ	\bar{X}	ด้านเงินฝาก-ถอน	ด้านสินเชื่อ	ด้านธุรกิจ SME	ด้านประกัน	ด้านการลงทุน
		3.68	3.57	3.50	3.65	3.63
ด้านเงินฝาก-ถอน	3.68	-	.11*	.18*	.03	.05
ด้านสินเชื่อ	3.57		-	.07	-.08	-.06
ด้านธุรกิจ SME	3.50			-	-.15	-.13
ด้านประกัน	3.65				-	.02
ด้านการลงทุน	3.63					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้ให้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการด้านเงินฝาก-ถอน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการด้านเงินฝาก-ถอน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ให้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการด้านฝาก-ถอน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านธุรกิจ SME โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการด้านเงินฝาก-ถอนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	\bar{X}	SD
น้อยกว่า 1 ปี	3.57	.32
1-3 ปี	3.67	.26
มากกว่า 3-5 ปี	3.56	.30
มากกว่า 5 ปี	3.65	.30

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.888	.296	3.649	.013*
ภายในกลุ่ม	386	31.307	.081		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.57	3.67	3.56	3.65
น้อยกว่า 1 ปี	3.57	-	-.10*	.01	-.08
1-3 ปี	3.67		-	.11*	.02
3-5 ปี	3.56			-	-.09
มากกว่า 5 ปี	3.65				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 25 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสูงกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3-5 ปี โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3-5 ปี

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	\bar{X}	SD
เวลา 8.30-10.30 น.	3.70	.25
เวลา 10.31-12.30 น.	3.63	.29
เวลา 12.31-14.30 น.	3.54	.32
เวลา 14.31 น. เป็นต้นไป	3.45	.32

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.544	.848	11.040	.000*
ภายในกลุ่ม	386	29.651	.077		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลามาใช้บริการ

ช่วงเวลามาใช้บริการ	\bar{X}	เวลา 8.30-	เวลา 10.31-	เวลา 12.31-	เวลา 14.31 น.
		10.30 น.	12.30 น.	14.30 น.	เป็นต้นไป
		3.70	3.63	3.54	3.45
เวลา 8.30-10.30 น.	3.70	-	.07	.16*	.25*
เวลา 10.31-12.30 น.	3.63		-	.09	.18*
เวลา 12.31-14.30 น.	3.54			-	.09
เวลา 14.31 น. เป็นต้นไป	3.45				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 28 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลามาใช้บริการต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.30 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.31-14.30 น. โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.30 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.31-14.30 น.

ผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.30 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.31 น. เป็นต้นไป โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.30 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.31 น. เป็นต้นไป

ผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.30 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.31 น. เป็นต้นไป โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.30 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่า กับผู้ที่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.31 น.

เป็นต้นไป

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	\bar{X}	SD
มาใช้บริการเป็นครั้งแรก	3.67	.24
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	3.66	.29
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	3.59	.30
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	3.49	.28

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.170	.390	4.851	.003*
ภายในกลุ่ม	386	31.025	.080		
รวม	389	32.195			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	\bar{X}	มาใช้บริการเป็นครั้งแรก	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
		3.67	3.66	3.59	3.49
มาใช้บริการเป็นครั้งแรก	3.67	-	.01	.08	.18*
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	3.66		-	.07	.17*
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	3.59			-	.10
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	3.49				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 31 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก มีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ที่มาใช้บริการอย่างน้อยเดือนละครั้ง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการเดือนละครั้งมีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา บางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด ชลบุรี จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด มีรายได้ประจำ มากกว่า 10,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มากใช้บริการด้านฝากถอนมากที่สุด มีระยะเวลาการเป็น ลูกค้า 1-3 ปี เป็นส่วนใหญ่ สำหรับช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นเวลา 08.30-10.30 น. มากที่สุด และ มีความถี่ในการมาใช้บริการ อย่างน้อยเดือนละครั้งเป็นส่วนมาก
2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา บางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับดีและรายด้าน โดยด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการมีค่าเฉลี่ย มากที่สุด อยู่ในระดับดี รองลงมาด้านความรู้สามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือได้ของ คุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการตามลำดับ

2.1 ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ธนาคารมีข้อมูลข่าวสารเผยแพร่อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดี

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานของธนาคารมีการให้บริการได้อย่างละเอียดครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับ 1

2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับ 1

2.4 ด้านความรู้สามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับ 1

2.5 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการได้ทุกระณามีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับ 1

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ประจำ ประเภทของการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุอาชีพ รายได้ประจำ ประเภทของการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันผู้บริหารระดับสูงของธนาคารไทยพาณิชย์มีนโยบายให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยการรวมศูนย์

การปฏิบัติงานด้านพิธีการสินเชื่อ การปฏิบัติงานด้านการเงิน และการปฏิบัติงานด้านธนาคาร อีกทั้ง จัดหาระบบในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจและนำกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการสนองตอบความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีแผนปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยการเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกระบบงานด้วย Core Banking System ตลอดจน สร้างระบบข้อมูลเพื่อให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารยังมีนโยบายที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมให้บริการและการบริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยจะพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและงานให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคาร อีกทั้งมีแผนที่จะพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานรวมถึงการเสริมสร้างความรู้ทางธุรกิจให้กับพนักงานเพื่อนำมาใช้พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในส่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้มีการเปิดดำเนินการธุรกิจเป็นเวลา 15 ปี ซึ่งเป็นธนาคารสาขาใหญ่ในเขตอำเภอเมืองชลบุรีการตัดบัญชีรายวันเหมือนสำนักงานใหญ่ (สาขารัชโยธิน) และมีลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขานี้สามารถโอนเงินหรือทำธุรกรรมทางการเงินไปยังกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล จังหวัดชลบุรีและในเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม และได้ดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ ด้วยคุณภาพ คู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจ และนโยบายก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล ด้วยความมุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ธนาคารได้พัฒนาการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และเข้าใจความต้องการของลูกค้า ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ดังที่ อำนวย ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35 อ้างถึงใน บังอร ชลสกุลถาวร, 2550, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัชรี พฤษภมาศ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท” ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ระดับมาก ส่วนด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน อาชีพต่างกัน ประเภทการให้บริการต่างก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ธนาคารมีข้อมูลข่าวสารเผยแพร่อย่างทั่วถึง เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดี รองลงมา ธนาคารมีสถานที่ทำเลที่ตั้งสะดวก และลำดับสุดท้าย มีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าระหว่างรอ ทั้งเป็นเพราะว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปลาสร้อย มีทำเลที่ตั้งอยู่ริมถนนสุขุมวิทมีสถานที่จอดรถอย่างกว้างขวางตลอดจนมีเอกสารในการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ อย่างพอเพียงรวมทั้งมีที่นั่งพักให้กับผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีบริการที่ครบทุกประเภททำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายและใช้ระยะเวลาติดต่อธนาคารที่รวดเร็ว จึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการ การบริการในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับคุณภาพดี

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานของธนาคารมีการให้บริการได้อย่างละเอียดครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดี รองลงมา พนักงานให้ความสำคัญกับคุณค่าและคุณประโยชน์ลูกค้าจะได้รับจากการให้บริการ และลำดับสุดท้าย ระยะเวลาในการให้บริการของธนาคารมีความรวดเร็วตรงตามมาตรฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปลาสร้อย ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งจัดหาระบบในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจจึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การบริการอยู่ในระดับคุณภาพดี

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดี รองลงมา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก ลำดับสุดท้าย พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา รวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี นำกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการสนองตอบความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีแผนปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยการเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกระบบงานด้วย Core Banking System

ตลอดจนสร้างระบบข้อมูลเพื่อให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าจึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพในระดับดี สอดคล้องกับ ธีญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัด ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการค่อนข้างดี

1.4 ด้านความรู้สามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำในการเลือกใช้บริการทางการเงินได้ตามความต้องการของลูกค้า และลำดับสุดท้าย พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ รวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ยังมีการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและงานให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานรวมถึงการเสริมสร้างความรู้ทางธุรกิจให้กับพนักงานเพื่อนำมาใช้พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพในระดับดี สอดคล้องกับ ธีญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถอยู่ในระดับคุณภาพการบริการค่อนข้างดี

1.5 ด้านความเข้าใจลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการได้ทุกกรณี เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดี รองลงมา ธนาคารมีโบ โปซัวร์โฆษณาสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้ศึกษาและสอบถามทำความเข้าใจได้อย่างตรงความต้องการ และลำดับสุดท้ายบางกรณีลูกค้าได้รับการบริการด้วยความอนุโลมและยืดหยุ่นได้รวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้มีการดำเนินงานภายใต้ปรัชญาอันแน่วแน่ ด้วยคุณภาพคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจ และนโยบายก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล ด้วยความมุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ธนาคารได้พัฒนาการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และเข้าใจความต้องการของลูกค้าจึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับ บังอร ชลสกุลถาวร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับบริการค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการการเข้าใจ

และรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับคุณภาพดี

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า

2.1 เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่มีความต้องการมาใช้บริการธนาคารอย่างเฉียว อดทนสามารถจะรอคอยการให้บริการมากกว่า เพศหญิงที่จะใจร้อน หงุดหงิด มีอารมณ์อ่อนไหว มีความละเอียดอ่อน และเก็บรายละเอียดต่าง ๆ ได้มากกว่าเพศชาย จึงให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัชรีย พฤกษมาศ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ระดับมาก และเปรียบเทียบลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของมนทพร โฉมมงคล (2550) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้ต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

2.2 อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 16-25 ปี ผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี และผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 45 ปี เป็นผู้ใช้บริการที่อยู่ในวัยทำงานและมาใช้บริการธนาคารเป็นประจำ จึงมีความคล่องตัวในการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16-25 ปี ผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี และผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่ต่างกันได้รับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์จะมีการแข่งขันในด้านการให้บริการอย่างสูง ทำให้ผู้ใช้บริการทุกระดับการศึกษาได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

และเท่าเทียมกันทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงความเสมอภาคในการมาใช้บริการธนาคารทุกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และประดิษฐ์ พุ่มหอม (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา เมื่อได้เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมของการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.4 อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ที่มีอาชีพผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ ตามลำดับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ และผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้มาใช้บริการธนาคารมีอาชีพที่หลากหลายผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจเมื่อมาใช้บริการแต่ละครั้งต้องการความรวดเร็ว ไม่เสียเวลามากเพราะต้องกลับไปทำงาน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมาใช้บริการแต่ละครั้งก็ต้องกันความรวดเร็วและจะมาติดต่อหลาย ๆ ประเภทในแต่ละครั้งเพื่อไม่ต้องเสียเวลามาธนาคารบ่อยครั้ง จึงไม่ต้องเร่งรีบเหมือนข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้บริการที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษาส่วนใหญ่จะติดต่อธนาคารในเรื่องฝากหรือถอนอย่างเดียว จึงมีความเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถิติ และมนทพร โฉมมงคล (2550) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันจะมีการรับรู้ต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

2.5 รายได้ประจำต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่มีรายได้ประจำ 10,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ประจำ 30,001-50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ประจำ มากกว่า 50,000 บาท ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำ 10,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มาใช้บริการให้กับบริษัทในเรื่องของการ โอนเงิน/ เช็ค และชำระค่าบริการต่าง ๆ มักไม่เร่งรีบในการดำเนินการสามารถรอคอยการบริการได้ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ประจำ 30,001-50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ประจำ มากกว่า 50,000 บาท จะเป็นพ่อค้า/ นักธุรกิจ ต้องการความรวดเร็ว เร่งรีบเพื่อจะไปค้าขายหรือติดต่อธุรกิจในสถานที่ต่าง ๆ จึงมีความเห็นแตกต่างกัน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ประจำต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ สอดคล้องกับบุพการณ พิรุณดี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน

2.6 ประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย โดยผู้ใช้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการด้านเงินฝาก-ถอน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ และผู้ใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านธุรกิจ SME ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการประเภทฝาก-ถอนมีระยะเวลาในการติดต่อสั้น ๆ เนื่องจากไม่มีขั้นตอนมาก แต่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ และผู้ใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านธุรกิจ SME กับธนาคารจะต้องมีขั้นตอนหลายขั้นตอนกว่าจะดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ต้องใช้ระยะเวลา มาก จึงมีความเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัชรี พฤกษมาศ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ระดับมาก และเปรียบเทียบลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลา

การเป็นลูกค้ามากกว่า 3-5 ปี ทั้งเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการอยู่ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารปานกลาง มีการติดต่อฝาก-ถอน และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ไม่มากนักจึงมีขั้นตอนต่าง ๆ น้อย มีความรวดเร็วในการติดต่อ ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3-5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเก่าจะมาติดต่อหลาย ๆ ประเภท โดยเฉพาะด้านสินเชื่อจึงมีขั้นตอนมากทำให้บางครั้งมาติดต่อธนาคารต้องใช้เวลามาก จึงมีความเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร ชลสกุลถาวร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน ปัจจัยด้านระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคารที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.30 น. มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 12.31-14.30 น. และผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 14.31 น. เป็นต้นไป ส่วนผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.30 น. มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 14.31 น. เป็นต้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.30 น. และผู้ที่ใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.30 น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการมากทำให้การบริการมีความคับคั่งอาจใช้ระยะเวลามากกว่าช่วงเวลา 12.31น. เป็นต้นไป ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการน้อยความรวดเร็วในการติดต่อจึงมากกว่าช่วง 08.30-12.30 น. จึงมีความเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ พุ่มแดงอ่อน (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนรัชดาภิเษก (สุขุมวิท-พระราม 4) ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ใช้ช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

2.9 ความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน และผู้ที่ใช้บริการอย่างน้อยเดือนละครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรกส่วนใหญ่มักจะใช้บริการฝากเงิน/ เปิดสมุดบัญชีใหม่ หรือ ไม่ก็มาติดต่อสอบถามบริการสินเชื่อซึ่งมีขั้นตอนไม่มากใช้เวลาในการติดต่อไม่นาน ส่วนผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน นอกจากจะฝาก-ถอน แล้วมักจะมาติดต่อสินเชื่อหรือกิจกรรมอื่น ๆ ของธนาคารทำให้ต้องใช้เวลาติดต่อมาก จึงมีความเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร ชลสกุลถาวร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน บังคับด้านความถี่ในการมาใช้บริการกับธนาคารที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ต้องกำหนดแผนงานการประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารสาขา ทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมิน ปรับปรุง พัฒนาระบบการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และต้องมีการนิเทศ กำกับติดตามกับดำเนินงานของธนาคารสาขาอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งต้องปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานทุกระดับเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และประสิทธิผลประสิทธิภาพองค์กร
2. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์กร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารทางสื่อต่าง ๆ อย่างหลากหลายเพื่อเผยแพร่อย่างทั่วถึงถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม
3. ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ สำนักงานใหญ่ควรกำหนดให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานของธนาคารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มีการให้บริการได้อย่างละเอียดครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า
4. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำนักงานใหญ่ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาพนักงานธนาคารสาขาต่าง ๆ ให้มีความสามารถและทักษะทางด้านสื่อสาร มีธรรมาภิบาลที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อย เป็นประจำทุกปี
5. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ สำนักงานใหญ่ควรส่งเสริมให้มีการแข่งขันในระดับสาขาธนาคารในด้านต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานของธนาคารสาขาต่าง ๆ สามารถจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

6. ด้านความเข้าใจลูกค้า สำนักงานใหญ่ควรมีนโยบายให้ธนาคารสาขาทุกสาขา ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับยินยิตรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่มาใช้บริการได้ทุกกรณีเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อยู่ในลำดับสุดท้ายแต่ละด้าน ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะให้ผู้จัดการสาขา ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริการ ผู้จัดการสาขาควรจัดให้มีที่นั่งรอ สำหรับลูกค้าระหว่างรอให้เพียงพอ และเหมาะสม โดยจัดทำเป็นมุมพักผ่อน มีหนังสือ นิตยสาร ต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องดื่มไว้คอยบริการในระหว่างรอเรียกคิว
2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ผู้จัดการสาขา ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการของธนาคารมีความรวดเร็วตรงตามมาตรฐาน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด โดยมีระบบการจัดการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็วไม่เสียเวลามากเกินไปในการติดต่อกับธนาคาร
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้จัดการสาขาควรจัดประชุม อบรมให้กับ พนักงานให้รู้จักผลิตภัณฑ์การบริการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา
4. ด้านความรู้สามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ ผู้จัดการสาขาควรจัด อบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้ อย่างถูกต้อง
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้จัดการสาขาควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคารในเรื่อง จรรยาบรรณการให้บริการ โดยเฉพาะกรณีลูกค้าได้รับการบริการด้วยความอนุโลมและยืดหยุ่นได้ ตามเหตุอันสมควร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร โดยศึกษา ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียดและครอบคลุมการดำเนินงาน
2. ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาพื้นที่ ใกล้เคียง และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบหาความแตกต่าง และหาสัมพันธ์กันต่อไป

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2529). การพัฒนาบุคลากร. ใน เอกสารกรมสอนชุดวิชา 32304 การบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 5. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2543). การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. (2540). ธรรมมาภิบาล. กรุงเทพฯ: น้ำฝน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทรรศนีย์ โสรัสธรรมกุล. (2547). ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอต่อการประสานงานร่วมกับโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาเวชศาสตร์ชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธวัชชัย กิจรัตนกุล. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับด้านความมั่นคงของสำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญรดี เมทณีสคุดี. (2548). ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ: ศึกษากรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญวรรณ ธาราศักดิ์. (2551). การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพมาศ ชีระเวดิน. (2539). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์. (2549). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากร
ด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของ
ตัวแทนออกของ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บังอร ชลสกุลदार. (2550). คุณภาพในการให้บริการของบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. (2547). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการโตโยต้า
พัทธา (1998) สาขาศรีราชา ภายหลังจากน่านโยบายเชื่อมมาปฏิบัติ. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประดิษฐ์ พุ่มหอม. (2549). ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้า
ต่างประเทศแหลมฉบัง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2547). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชนี เษยรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2541). แนวคิดหลัก
นิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

- พัชรินทร์ พรพินเนส. (2544). *แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนพงศ์ วัฒนชาติกันท์. (2547). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.): กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2543). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- รัฐกานต์ สุขสว่าง. (2538). *ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลต่อการจัดการขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาล*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528). *เทคนิคการหาเงินฝาก*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เกลิมวิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วรงค์ จันทรส และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศ ไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- วันเพ็ญ พัดชา. (2540). *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการศึกษาอาชีพในชนบทต่อการฝึกอบรม: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมสถาบัน, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภกิจ ชมประยูร. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ ศึกษาเฉพาะกรณีของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย กิจบรรยง. (2536). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- สิทธิชัย ศีลวัตพงษ์. (2546). *ศึกษาภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐม ในทัศนของผู้ใช้บริการ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. (2520). *จิตวิทยาส่งเสริมการศึกษา*. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.
- สุพรรณิษา นาคทองอินทร์. (2551). *ศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3. ปัญหาพิเศษ* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2533). *การริเริ่มและการบริการ คิว.ซี.ไทย-สหรัฐ*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ.
- สุวัชรี พดกษมาศ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุโขทัย*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชลบุรี. (2553). *ข้อมูลการตลาด จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2553*. ชลบุรี: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชลบุรี.
- อัจฉรา สงวนทรัพย์. (2552). *คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อัญชลี เหล่าชาติพงษ์. (2524). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ ทรัพย์เกษม. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย: ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดิษฐ์ ฤทธิ์เดชะ. (2552). *ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิมิตตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาล จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิชาติ สุขแพทย์. (2549). *การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทราในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Student in Service Quality*. Norcross, Ga: Industrial Engineer and Management Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี

แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของบริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และ ความถี่ในการมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ของปัจจัยการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทั่วไปของผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง และแสดงความคิดเห็นลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี

16-25 ปี

26-35 ปี

36-45 ปี

มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา (ม.1-ม.3)

มัธยมศึกษา (ม.4-ม.6)/ ปวช.

อนุปริญญา/ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

5. รายได้ประจำ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,000-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป |

6. ประเภทของการใช้บริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านเงินฝาก-ถอน | <input type="checkbox"/> ด้านประกัน |
| <input type="checkbox"/> ด้านสินเชื่อ | <input type="checkbox"/> ด้านการลงทุน เช่น กองทุน |
| <input type="checkbox"/> ด้านธุรกิจ SME | |

7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 3-5 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี |

8. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เวลา 8.30-10.30 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 10.31-12.30 น. |
| <input type="checkbox"/> เวลา 12.31-14.30 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 14.31 น. เป็นต้นไป |

9. ความถี่ในการมาใช้บริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> มาใช้บริการครั้งแรก | <input type="checkbox"/> อย่างน้อยเดือนละครั้ง |
| <input type="checkbox"/> จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาบางปลาสร้อยจังหวัดชลบุรี ในด้านต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ของปัจจัยการบริหาร				
1. ธนาคารมีสถานที่ทำเลที่ตั้งสะดวกแก่การให้บริการลูกค้า ที่มาติดต่อ				
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม				
3. ธนาคารมีข้อมูลข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่อย่างทั่วถึง				
4. ธนาคารมีบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านประกันที่ หลากหลายชนิดที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า				
5. มีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าระหว่างรอการรับบริการของ ธนาคาร ได้อย่างเพียงพอและสะดวกสบาย				
ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ				
6. ระยะเวลาในการให้บริการของธนาคารมีความรวดเร็ว ตรงตามมาตรฐาน				
7. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด				
8. พนักงานให้ความสำคัญกับคุณค่าและคุณประโยชน์ที่ลูกค้า จะได้รับจากการให้บริการ				
9. พนักงานของธนาคารมีการให้บริการได้อย่างละเอียด ครบถ้วน ตามความต้องการของลูกค้า				
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า				
10. ธนาคารสามารถบริการด้านต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ เช่น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านกองทุน เป็นต้น				

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. ธนาคารมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ				
12. พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขในทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา				
13. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก				
14. พนักงานมีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อย				
ด้านความรู้สามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ				
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ				
16. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ลูกค้าของรับบริการ และสามารถอธิบายข้อซักถามของท่าน ได้เป็นอย่างดี				
17. พนักงานให้คำแนะนำในการเลือกใช้บริการทางการเงินได้ตามความต้องการของลูกค้าได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นด้านประกัน ด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก เป็นต้น				
18. พนักงานสามารถอธิบาย ให้คำแนะนำการให้บริการในทุกด้านให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี				
19. พนักงานสามารถจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี				
ด้านความเข้าใจลูกค้า				
20. พนักงานให้ความสนใจ เมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ				
21. ธนาคารมีการปรับปรุงการบริการอยู่เสมอ เช่น การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ เสมอ				
22. บางกรณีลูกค้ารับการบริการด้วยความอนุโลมและยืดหยุ่นได้				

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
23. ธนาคารมีใบโบว์ชัวร์ มีใบโฆษณาสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้ศึกษาและสอบถามทำความเข้าใจได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี				
24. พนักงานยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการได้ในทุกกรณี				

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย