

การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

ญาณกวี ปัญญาแก้ว

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ญาณกวี ปัญญาแก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....
(ดร.นนท์ สหยา)

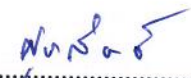
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



.....
(ดร.นนท์ สหยา)

..... ประธานกรรมการ


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐู่แทนคุณ)


..... กรรมการ
(ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2562

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.นนท์ สหยา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรมชี้แนะอธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน และคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ญาณกวี ปัญญาแก้ว

58710106: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: แคชเชียร์เช็ค/ ประสิทธิภาพการให้บริการ/ ธนาคารกสิกรไทย

ญาณกวี ปัญญาแก้ว: การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง (PROCESS IMPROVEMENT OF CASHIER' CHECK TO INCREASE SERVICE EFFICIENCY OF KASIKORNTHAI BANK, LEAN CHABUNG BRANCH). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นนท์ สหยา, D.B.A. 109 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงผสม (Mixed method) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค 12 คน ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จำนวน 400 คน โดยเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วง ปลายเดือน (26-31) ร้อยละ 34.50 ในเวลา 12.30-14.30 น. ร้อยละ 40.00 โดยมีความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 3-8 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 40.00 มีใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 6-10 นาที ร้อยละ 31.80 และมีราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย ต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5

2. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง พบว่า

- 1) ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าอยากให้การค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง
- 2) ด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่า พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ 3) ด้านวิธีปฏิบัติ พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีความล่าช้า 4) ด้านอุปกรณ์ พบว่า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย

58710106: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.

(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORD: CASHIER'S CHECK/ SERVICE EFFICIENCY/ KASIKORNTHAI BANK

YANNAKAWEE PANYAKAEW: PROCESS IMPROVEMENT OF CASHIER'S CHECK TO INCREASE SERVICE EFFICIENCY OF KASIKORNTHAI BANK, LEAM CHABUNG BRANCH. ADVISOR: NONT SAHAYA, D.B.A. 109 P. 2018

This research attempts 1) to investigate consumers' behavior to use service at Kasikornthai bank, Leam Chabung Branch and, 2) to observe the problems in using cashier's check of Kasikornthai bank, Leam Chabung Branch. This study applied mixed method. The subjects in this study included 12 employees providing transaction service of cashier's check as well as 400 customers using the service of cashier' check at Kasikornthai bank, Leam Chabung Branch. The subjects were randomly selected using purposive sampling technique. The instruments in this study were interviews and questionnaires whilst the statistics in the study included frequency, percentage, means and, standard deviation.

It was found that

1. For consumption behavior of consumers at Kasikornthai bank, Leam Chabung Branch, it was found that the majority of them used the service at the end of the month (during 26th-31st) (34.5%), the preferred time of the day was during 12.30-14.30 hr. (40.0%), the frequency to use cashier' check service was 3-8 times a week (40.0%), the length to use the service was 6-10 minutes (31.8%) and, the transaction fee should be equal or lower then 0.5% (44.0%).

2. For in using cashier's check of Kasikornthai bank, Leam Chabung Branch, it was found that 1) the service user preferred to have cheaper fee of cashier' check; 2) the study on service provider show that staff were still lack of skill to provide the service/ 3) for the process, it was found that the procedures make the service delay and; 4) for the appliance, it was found that the appliance was not up-to-date.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกเช็ค	20
ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	35
วิธีการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ.....	50
สรุปผลการวิเคราะห์.....	67
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิจัย.....	73
การอภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก.....	98
ภาคผนวก ข.....	103
ภาคผนวก ค.....	107
ประวัติย่อของผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1	ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 42
4-2	ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคาร กสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง 45
4-3	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ แคชเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ 47
4-4	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ แคชเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่มาให้บริการ..... 48
4-5	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ แคชเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ 49
4-6	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ แคชเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์ 49

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
5-1 ขั้นตอนกระบวนการ การออกแคชเชียร์เช็ค รูปแบบเดิม.....	75
5-2 ขั้นตอนกระบวนการ การออกแคชเชียร์เช็ค รูปแบบใหม่	76

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินเป็นอีกสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทสูงในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการลงทุนในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในประเทศ โดยให้บริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรับฝากเงิน การโอนเงิน การให้สินเชื่อ การให้เจ้าผู้นิรภัยเพื่อเก็บรักษาทรัพย์สิน การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาล การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการตัวแลกเปลี่ยน ตลอดจน บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ซึ่งแต่ละสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารต่าง ๆ และบริษัทเงินทุน หลักทรัพย์ต่างต้องแข่งขันกันในการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้แต่ละแห่งเกิดการทุ่มเททรัพยากรเพื่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานของตนเพื่อให้บริการที่ดีกว่าคู่แข่ง เช่น มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี บรรยากาศของหน่วยงาน เพื่อดึงดูดลูกค้า เช่น การบริหารคุณภาพโดยรวม หรือการบริหารองค์การให้ได้มาตรฐานสากล เป็นต้น ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เกิดความพึงพอใจที่สุด (อภิญา ภัทรพรพิสิฐ, 2553)

ทิศทางการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2560 เป็นปัจจัยบวกที่จะส่งผลให้ภาพรวมธุรกิจธนาคารมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ตั้งเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อ ปี พ.ศ. 2560 ขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 3-6 โดยมุ่งเน้นการขยายสินเชื่ออุปโภคบริโภคและสินเชื่อ ธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคก่อสร้าง และการค้าตามการลงทุน โครงสร้างพื้นฐานและการฟื้นตัวของการบริโภคภาคเอกชน สำหรับด้านเงินฝาก คาดว่าจะขยายตัวสอดคล้องกับสินเชื่อรวมของธนาคารแต่ละแห่ง โดยแนวโน้มการกลับมาของการแข่งขันเงินฝากคาดการณ์อยู่ในช่วง ครึ่งหลังของปี พ.ศ. 2560 (ธนาคารออมสิน, 2560) ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากและนำไปใช้ประโยชน์จากเงินนั้น โดยการให้กู้ยืมปัจจุบันในประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์และสาขาที่เปิดดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้ บริการทางการเงินที่มากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันด้วยการหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ให้มี ประสิทธิภาพและเรื่องส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกอบธุรกิจคือ การมีกำไรนั่นเอง ธนาคารพาณิชย์ได้พยายามแข่งขันกันในการหาลูกค้า

ให้เพิ่มขึ้นทั้งด้านเงินฝากและ การให้บริการอื่น ๆ ดังนั้น กิจกรรมด้านการตลาดจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยการสร้างความสัมพันธ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น เพิ่มผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลาย บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นกันเอง เป็นการนำเทคโนโลยีขั้นสูง เน้น ความมั่นคงปลอดภัย การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และมีการให้บริการธุรกิจแบบครบวงจร เป็นต้น ซึ่ง กิจกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยดึงดูดใจลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความ พอใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคารและยังกลับมาใช้บริการกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง (ณัฐคนัย ใจชน, 2555)

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานสาขาในปัจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท โดยประวัติศาสตร์ธนาคารกสิกรไทย สามารถแบ่งได้ 5 ยุค ได้แก่ ยุคที่ 1 ก่อตั้งสร้างรากฐาน (พ.ศ. 2488-2509) ยุคที่ 2 หว่านต้นกล้าองงาม (พ.ศ. 2510-2525) ยุคที่ 3 สู่อุบัติเป็นเลิศในสากล (พ.ศ. 2526-2539) ยุคที่ 4 ฝ่ามฆฝนเศรษฐกิจ (พ.ศ. 2540-2542) และยุคที่ 5 นิमितสู่ความยั่งยืน (พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน) จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็นสัญลักษณ์ ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธิน และอาคารสำนักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะ ในยุคนี้ธนาคารยังก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน และต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย ด้วยเล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะไร้พรมแดนมากยิ่งขึ้น นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่ง “บริการทุกระดับประทับใจ” (ธนาคารกสิกรไทย, 2561)

แต่เนื่องจากธุรกิจที่มีลักษณะของการให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการกันมากขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ระบบแถวคอยเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการที่จะสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นแก่องค์กรได้ ซึ่งบางครั้งลูกค้าที่มารอใช้บริการต้องใช้เวลารอคอยนาน เกิดปัญหาการให้บริการที่ล่าช้าเนื่องจาก

ความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน เป็นผลมาจากผู้ใช้บริการต้องรอการทำรายการออกเช็คเป็นจำนวนมาก ต่อคนตกคนละ 10-20 ใบ ส่งผลให้ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมอื่นไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เกิดความไม่พอใจและร้องเรียน เป็นเหตุผลให้ธนาคารต้องปรับปรุงขั้นตอนของการให้บริการเพื่อออกเช็คเชิรเช็คให้เกิดประสิทธิภาพ (สกุลรัตน์ ปั่นคง, 2558) ด้วยที่มาและปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การปรับปรุงขั้นตอนการออกเช็คเชิรเช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังเพื่อนำผลการศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและการให้บริการทำเช็คเชิรเช็ค และบริการอื่นๆของธนาคารกสิกรไทยมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารให้ดีขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับคนที่จะมาทำเช็คเชิรเช็คกับธนาคารกสิกรไทยต่อไป

คำถามการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังเป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการเช็คเชิรเช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการเช็คเชิรเช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงขั้นตอนการออกเช็คเชิรเช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง” ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการเช็คเชิรเช็คและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเช็คเชิรเช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คือ พนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จำนวน 12 คน ประกอบด้วย

1. ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง
2. ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา
3. ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง

เชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

1. ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง
2. ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา
3. ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง” ครั้งนี้ ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาประมาณ 4 เดือน คือ ตั้งแต่ช่วงมิถุนายน-กันยายน พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง” ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง
2. ได้ทราบปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง
3. นำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุงการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ให้เกิดประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ประกอบด้วย ช่วงวันที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอคอยและราคาค่าบริการ

ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค หมายถึง ปัญหาที่หลักของงานบริการแคชเชียร์เช็ค ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ประกอบด้วย ลูกค้า พนักงาน วิธีปฏิบัติ และอุปกรณ์

ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการ เข้ามาใช้บริการพร้อมกันในแต่ละวันมีจำนวนมาก และลูกค้าไม่เข้าใจในเรื่องของระบบการให้บริการแคชเชียร์เช็ค

ด้านพนักงานที่ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ซึ่งปัญหาอาจเกิดจากจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ ไม่เข้าใจในระบบการทำงาน และการให้บริการเป็นไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

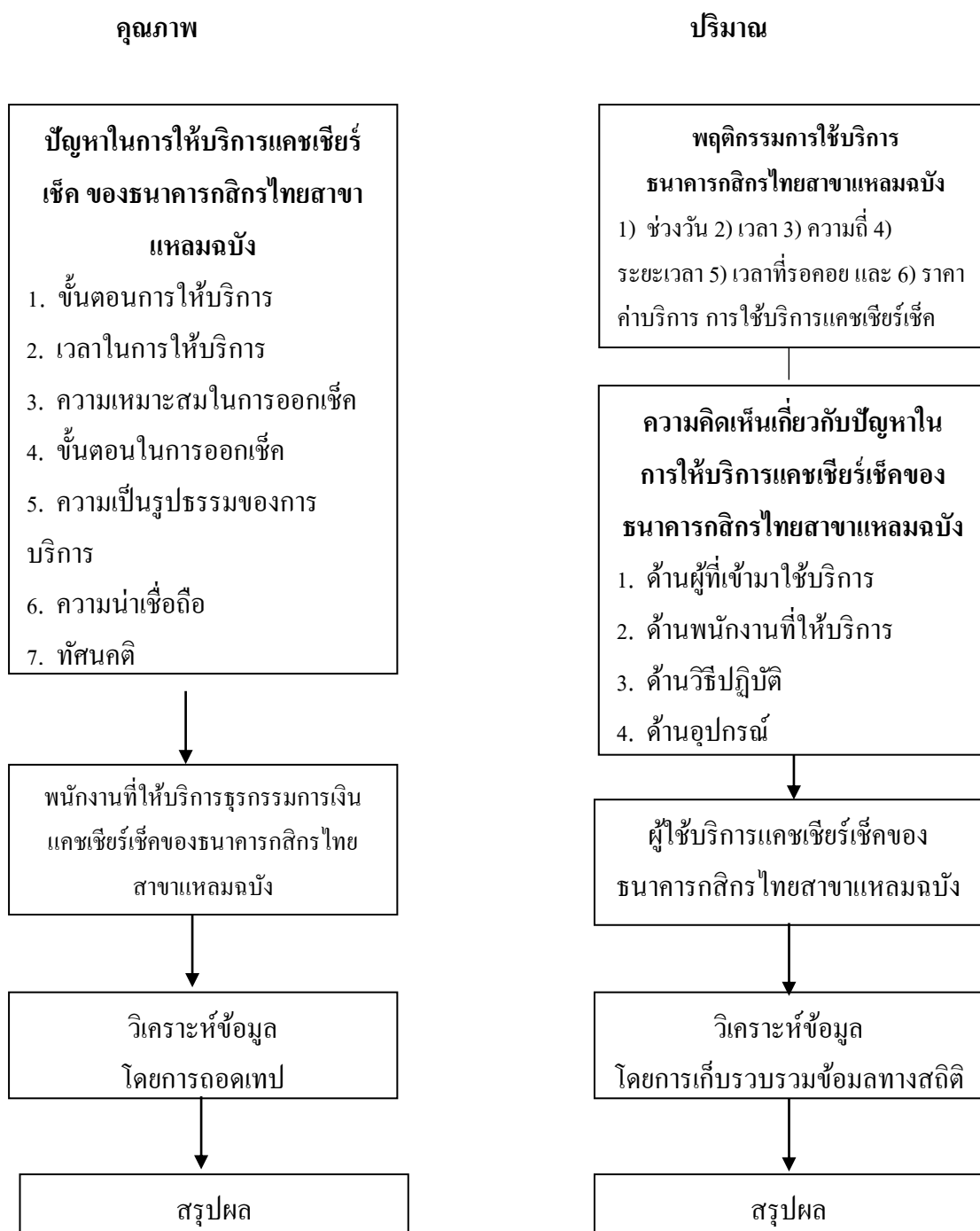
วิธีปฏิบัติ หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดจากปัญหาขั้นตอนในการให้บริการมีความล่าช้า ระบบงานช้าซ้อน ระบบการแลกเงินมีความยุ่งยาก การเบิกเงินที่คลังของแคชเชียร์เช็ค มีความล่าช้า ใช้เวลานานในการตรวจสอบลายเซ็น และระบบการให้บริการของพนักงานไม่แยกแยะประเภทของการให้บริการ

อุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะ มีปัญหาจากเครื่องขัดข้องและระบบลំมบ่อย การจัดวางอุปกรณ์ไม่เหมาะสม ระบบโปรแกรมมีความล่าช้า และจำนวนช่องในการให้บริการมีน้อย

แคชเชียร์เช็ค หมายถึง เช็คที่ธนาคารเป็นผู้ส่งจ่ายเงินตามเช็ค และระบุชื่อผู้รับเงินอย่างชัดเจน ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมการซื้อแคชเชียร์เช็คฉบับละ 20 บาท ส่วนใหญ่ผู้รับเงินนิยมนำไปขึ้นเงินภายในจังหวัดเดียวกัน เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บ แต่หากนำไปขึ้นเงินในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่จังหวัดเดียวกับสาขาธนาคารที่ออกเช็คอาจจะต้องเสียค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บเช็ค เช่น หมิ่นละ 10 บาท ของจำนวนเงินตามเช็ค

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงขั้นตอนการออกเช็คเชียร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง” มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแชนเซอร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกเช็ค
6. ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ พบว่ามีนักวิชาการ ได้อธิบายได้ดังนี้

ปรมะ สตะเวทนิ (2546 อ้างถึงใน ภักทรคนัย พิริยะชนภัทร, 2558) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ในการทำการสื่อสารอย่างไรก็ตามใน การสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้น จำนวนของผู้รับสาร ก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้การตีความ และการเข้าใจ ในการสื่อสารทั้งสิ้น

1. เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสอง เพศไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝนหรือเรียกคนที่มีความมีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจ ก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสารที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่ว ๆ ไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวทางของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมหล่อหลอมเกล้าให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียน โดยการสอดแทรกความรู้สึนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4. สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio-economic status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัวอาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสถานะภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

5. ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสาร ทั้งทางด้านทัศนคติค่านิยม และพฤติกรรมโดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538 อ้างถึงใน วิวรรณดา วันชัยจิระบุญ, 2557) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งนิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้โดยดูจากเพศของผู้บริโภค เป็นเกณฑ์ เพื่อเป็นเกณฑ์ในตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคแต่ละเพศ ซึ่งผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกัน มักจะมีทัศนคติการ รับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคแตกต่างกัน

2. อายุ กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน ย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ตามช่วงวัย

3. สถานภาพครอบครัว ซึ่งแบ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส ซึ่งอาจเกิดจากหลายกรณี คือ การตาย การแยกกันอยู่ การหย่าร้าง และการสมรสใหม่ โดยสถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ทั้งนี้องค์การสหประชาชาติได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้ายและไม่สมรสใหม่

3.4 หย่าร้างและไม่สมรสใหม่

3.5 สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

5. รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income education and occupation) รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด เนื่องจากส่วนใหญ่กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความสามารถในการหารายได้สูงกว่า บุคคลที่มีการศึกษาต่ำ ที่มีโอกาสที่จะหางานรายได้น้อย จึงทำให้มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้า

จากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ สถานทางสังคม และศาสนา เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ หัวใจที่สำคัญในของธุรกิจทุกธุรกิจ ธุรกิจใดมีสามารถเข้าไปช่วยเหลือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบาย ยิ่งสามารถทำให้มียอดขายหรือผู้มาใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจที่มีสินค้าเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนชื่อนั้น จะประสบความสำเร็จได้ ก็จะต้องมีการบริการที่ดี ทำให้เกิดการซื้อซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป นอกจากนี้ สุนันทาทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ผลของการมีบริการที่ดี
2. ผลของการมีบริการที่ไม่ดี 2

ผลของการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดี และความคิดในเชิงบวกดังต่อไปนี้

1. ได้รับคำชม ให้แก่ทางผู้ให้บริการ
2. ได้รับค่านิยมที่ดี แก่หน่วยงานที่ให้บริการ
3. ได้รับความน่าเชื่อถือที่จะกลับมาใช้บริการ
4. ได้รับภักดีจากลูกค้าหรือผู้บริโภค
5. ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าสู่ผู้บริโภครายใหม่
6. ได้รับความประทับใจจากลูกค้า
7. ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหน่วยงาน

ผลของการบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ไม่ดี และความคิดในเชิงลบดังต่อไปนี้

1. ได้รับทัศนคติเชิงลบกับหน่วยงาน
2. องค์กรหรือหน่วยงานความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
3. ลูกค้าไม่ยินดีที่จะมาใช้บริการ
4. ลูกค้าจะจดจำการบริการที่ไม่ดี
5. ผู้บริโภคไม่แนะนำคนรอบข้างให้มาใช้บริการ
6. ผู้บริโภคพูดคุยเกี่ยวกับหน่วยงานในเชิงลบ

พฤติกรรมที่ควรปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อัจฉริยะ คือ ผู้บริโภคทุกคนล้วนมีความต้องการให้ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะบริการแบบอภยาศัยอันดี ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะแสดงออกด้วยหน้าตา ท่าทาง หรือการพูดการด้วยวาจา ซึ่งทำให้ผู้ที่ได้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ความรู้สึกที่ดี และประทับใจเมื่อได้รับการบริการในครั้งแรก
2. มิมิตรไมตรี คือ ผู้ให้บริการทุกคนควรมีความเป็นมิตรไมตรีกับผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งการบริการที่มีมิตรไมตรี จะทำให้การบริการสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้ อย่างไม่ยาก เพราะเมื่อผู้ให้บริการมีมิตรไมตรี จะตามมาด้วยพฤติกรรมที่ดีตามมาด้วย
3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ คือ คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการทุกคน เพราะความมุ่งมั่นในการให้บริการนั้น จะทำให้เกิดการเอาใจใส่ในรายละเอียดในแต่ละด้านในการบริการ ซึ่งทำให้การบริการทุกครั้งล้วนออกมาด้วยดี แต่ถ้ากลับกันผู้ให้บริการไม่มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ อาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาด ไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรมกรรมต่าง ๆ หรือ วาจาที่ไม่สมควรให้ผู้มารับบริการได้ยิน เมื่อเกิดความไม่เอาใจใส่ในงานแล้ว ก็อาจจะส่งผลต่อตำแหน่งหน้าที่การงานได้ โดยหัวหน้าหรือบริหารออกจะเชิญออกหรือตัดเงินเดือนได้
4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย คือ ภาพลักษณ์และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการทุกคน ซึ่งการแต่งกายที่เรียบร้อยและสะอาดนี้ จะส่งผลให้ผู้บริโภคมองเห็นภาพที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และอาจส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความอยากที่จะเข้าไปรับบริการในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นด้วย แต่ถ้ากลับกัน ผู้ให้บริการแต่งกายไม่เรียบร้อยสกปรก ก็อาจทำให้ผู้บริโภคไม่กล้าที่จะเข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นผลเสียอย่างมากต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการให้มีผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการเยอะ ๆ
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม คือ การสร้างภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ให้กับหน่วยงานกับของตน ซึ่งการที่ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม จะทำให้ผู้บริโภคอยากจะเข้ามาใช้บริการซ้ำ และยังอาจทำให้มีการแนะนำบอกต่อในการบริการที่ดีแก่ผู้บริโภคท่านอื่น ๆ อีกด้วย
6. วาจาสุภาพ คือ คุณสมบัติของผู้ที่ถูกส่งสอนมาให้ครอบครัวที่อบอุ่นหรืออาจมองไปถึงสถานบันการศึกษาด้วย ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวเป็นที่ชื่นชอบของผู้บริโภคทุกคนอยู่แล้ว โดยเฉพาะผู้ที่ถูกส่งสอนมาให้ระดับเดียวกัน ถ้ามองในภาพรวม ผู้ให้บริการที่พูดวาจาสุภาพ ก็เป็นที่ชื่นชอบแก่ผู้มาขอรับบริการทุกท่านอยู่แล้ว ย่อมกล่าวได้ว่า การใ้วาจาที่สุภาพนั้นควรเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
7. น้ำเสียงไพเราะ คือ นอกจากจะใช้วาจาที่สุภาพแล้ว ก็ควรที่จะใช้น้ำเสียงที่ไพเราะน่าฟังด้วย เพื่อแสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ หรือให้บริการในด้านต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน แต่ไม่ว่าอย่างไรก็ตามการมีวาจาที่สุภาพและน้ำเสียงไพเราะแล้ว ก็ความพูดให้ชัดเจนทุกคำ เพื่อเกิดความน่าเชื่อถือ ในการสื่อสารให้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน

8. ความคุมอารมณ์ได้ดี คือ ปัจจัยที่สำคัญในอันดับต้น ๆ ของผู้ให้บริการเลยก็ว่า เพราะผู้ให้บริการทุกคนอยู่ในสถานะที่ต้องพบปะพูดคุยกับผู้คนจำนวนมาก และหลากหลายระดับ การควบคุมอารมณ์ที่ดีจึงคุณสมบัติหลักที่สำคัญมากของผู้ที่ทำงานในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน เพราะถ้าผู้ให้บริการควบคุมอารมณ์ตนเองได้ไม่ดี อาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกไปทำให้หน่วยงานเกิดความเสียหายจากพฤติกรรมของคน ๆ เดียว

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหาคือ พฤติกรรมที่ผู้ให้บริการทุกคน โดยเฉพาะผู้ให้บริการของรัฐ ควรจะมีเป็นอย่างมาก เพราะ ประชาชนหรือผู้บริโภคเมื่อเกิดความเดือดร้อน ก็ต้องการที่จะระบายและต้องแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการทุกคนทำได้ ก็จะทำให้ผู้ที่เข้ามาขอรับบริการได้รับทัศนคติที่ดีกับไป บวกประทับใจและแนะนำผู้บริโภครายอื่นเข้ามาใช้บริการได้อีก

10. กระตือรือร้น คือ ลักษณะที่ดีของบุคลากรที่ดี เพราะบุคคลที่มีความกระตือรือร้น จะทำให้ธุรกิจหรือหน่วยงานที่มีบุคคลอย่างนี้อยู่ เจริญก้าวหน้า และมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการก็จะรู้สึกถึงความเต็มใจ และใส่ใจที่จะให้บริการ ซึ่งส่งผลให้อยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ในครั้งต่อ ๆ ไป

11. มีวินัย คือ ลักษณะที่ดีของบุคลากรที่ดี เช่นกัน เพราะการมีวินัยจะมีพฤติกรรมที่คงเส้นคงวา และบุคคลที่มีวินัยก็จะสามารถปฏิบัติตามระเบียบวินัยตามกฎระเบียบของบริษัทหรือหน่วยงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะได้บุคคลคนที่มีวินัยได้นั้น ก็จะต้องใช้การสัมภาษณ์คำถามที่ส่งผลให้รู้ว่าบุคคลที่สัมภาษณ์นั้นมีวินัย ถ้าสัมภาษณ์แล้วเจอบุคคลที่มีวินัยนั้นก็ควบที่จะรับเข้าทำงานไว้ เพราะบุคคลเหล่านี้จะไม่ค่อยสร้างปัญหาให้กับหน่วยงานหรือองค์กร แทนปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีด้วย

12. ซื่อสัตย์ คือ พฤติกรรมที่ดีมาก ที่หลายบริษัทหรือหน่วยงานต้องการ โดยเฉพาะงานที่ทำงานเกี่ยวกับหน่วยเงิน เช่น ธนาคาร หรือแม้แต่หน่วยงานเกี่ยวกับความยุติธรรม เช่น ตำรวจ ทนาย ผู้พิพากษา ซึ่งถ้าบุคคลเหล่านี้มีความซื่อสัตย์ จะทำให้ผู้ที่เข้ามาร้องทุกข์ ได้รับความยุติธรรม และแก้ไขปัญหาย่างเท่าเทียมกัน

Cronin and Taylor (1992) กล่าวว่าในแง่แนวคิดทางวิชาการแนวคิดพื้นฐานในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือเกินความต้องการสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการนั้นได้เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับในแต่ละครั้ง ซึ่งผู้บริโภคจะดำเนินการเปรียบเทียบเพื่อจะทราบว่า

พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยงานขึ้นอยู่กับ การตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในตามความคาดหวังของบุคคลได้มากน้อยเท่าใด แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพ การให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดข้างต้น กล่าวได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คุณภาพ การให้บริการสามารถประเมินได้จากทั้ง 3 องค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และลักษณะที่สอง คุณภาพการให้บริการ สามารถประเมินได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใด แนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยนักวิจัยส่วนใหญ่จะให้ความ สนใจทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการในแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิด ความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรก มุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) ซึ่งเป็นอีกโมเดลหนึ่ง ในสายการตลาดที่เป็นบริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทาง ในการสร้างการบริการที่มีคุณภาพซึ่งระดับหรือมิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ดังนี้

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การที่ลูกค้ารู้สึกว่าจะวางใจได้ผู้ให้บริการ ต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ในด้านนี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด ตรงเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้ง
2. การรับประกัน (Assurance) คือ การที่ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ สามารถรับประกัน ความเชื่อมั่นให้ลูกค้าได้ด้านนี้ เกิดจากความรู้และอรรถศาสตร์ของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้า เกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ
3. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) คือ การที่ลูกค้าได้มองเห็นความเพียบพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่าง ๆ ด้านนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้า เห็นห้องรับรอง การจัดรูปแบบสถานบริการ เครื่องแบบที่สวมใส่ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่รับรู้ได้ จากการมองเห็นเกี่ยวกับพนักงานบริการ
4. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) คือ การที่ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการ เอาใจใส่ ด้านนี้คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี

เอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างแบบเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า

5. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง ด้านนี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อน โดยต้องพยายามหาทางทำตามความต้องการ อีกทั้งต้องตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่ไม่มีผู้ช่วยเหลือ
 2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
 3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
 4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
 5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลงสงสัย
 6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
 7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
 8. Understanding the customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
 9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
 10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตรเกรงใจและให้เกียรติลูกค้า
- จากการศึกษาข้างต้น กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เกิดจากการรับรู้คุณภาพ

การให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 10 ด้าน 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 3) ด้านการสนองตอบลูกค้า 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านความมั่นคงปลอดภัย 6) ด้านความสะดวก 7) ด้านการสื่อสาร 8) ด้านความเข้าใจลูกค้า 9) ด้านความสามารถ และ 10) ด้านความสุภาพและความเป็นมิตร

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

พรพรณิชา ศิริ โภคพัฒนา (2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลกระทำเมื่อเขาทำการประเมินรอบครองการใช้หรือบริโภค สินค้าและบริการ หรือพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินและการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

Solomon et al. (2002) ได้อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึง พฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า นักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุหลายประการ กล่าวคือ พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจและมีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จถ้ากลยุทธ์ทางการตลาดสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้เราจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อจัดตั้งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาเกี่ยวกับโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้ Kotler and Armstrong (2003) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ โดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าความรู้สึกนึกคิดได้เกิดขึ้นเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคก็จะเกิดการตอบสนอง (Response) เรียกตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคว่า

สิ่งกระตุ้นการตอบสนอง (Stimulus-response model: S-R model) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) กล่าวคือ สิ่งที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อสินค้า ซึ่งสิ่งกระตุ้นนี้สามารถเกิดขึ้นเองภายในร่างกาย หรือเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอกด้วย โดยสิ่งกระตุ้นภายนอกจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing stimulus) เป็นสิ่งที่นักการตลาดสร้างขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อสินค้านั้น ๆ ซึ่งสิ่งกระตุ้นเหล่านี้ ประกอบไปด้วย

1.1.1 ผลិតภัณฑ์ โดยกระตุ้นโดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจ

1.1.2 ราคา โดยกระตุ้นโดยการกำหนดราคาสินค้าให้ล่อใจผู้บริโภค

1.1.3 ช่องทางการจำหน่าย โดยกระตุ้นการกำหนดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายที่สุด

1.1.4 การส่งเสริมการตลาด โดยกระตุ้นให้มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอหรือใช้วิธีการลด แลก แจก แถม เพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภค

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่มีผลให้ผู้บริโภคซื้อ (Other stimulus) ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นที่อยู่เหนือความควบคุมของบริษัท โดยสิ่งกระตุ้นเหล่านี้ คือ

1.2.1 เศรษฐกิจ ซึ่งประกอบไปด้วย รายได้ รายจ่าย ของผู้บริโภค

1.2.2 เทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วย เทคโนโลยีใหม่ด้านการเงินสามารถกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคให้มามากขึ้นได้

1.2.3 กฎหมายและการเมือง ซึ่งประกอบไปด้วย กฎหมายเกี่ยวกับภาษี สินค้า

1.2.4 วัฒนธรรม ซึ่งประกอบไปด้วย ขนบธรรมเนียม ประเพณี

ภายในประเทศ รวมไปถึงเทศกาลต่าง ๆ ด้วย

2. ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค (Buyer's black box) เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้ ผู้ผลิตจึงพยายามค้นหาและจำแนกออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ลักษณะผู้ซื้อ โดยลักษณะผู้ซื้อนั้นขึ้นในหลายปัจจัย ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม จิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล สถานการณ์ และเทคโนโลยี

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ จำแนกออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ รับรู้ปัญหา ค้นหาข้อมูล ประเมินทางเลือก ตัดสินใจซื้อ ซึ่งส่งผลให้เกิด พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้บริโภค (Buyer's response) โดยผู้บริโภคแต่ละคนจะมีการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การเลือกประเภทผลิตภัณฑ์ โดยสามารถเลือกได้หลายรูปแบบ อย่างเช่น การเลือกอาหารกลางวัน โดยมีตัวเลือก ดังนี้ อาหารตามสั่ง ก๋วยเตี๋ยว ข้าวราดแกง

3.2 การเลือกตราสินค้า เป็นการเลือกสินค้าในข้อนี้ คือ การเลือกสินค้าที่มีประเภทเดียวกัน แต่มีตราสินค้าแตกต่างกัน

3.3 การเลือกผู้ขาย เป็นการสถานที่ซื้อหรือองค์กรที่จะซื้อ

3.4 การเลือกระยะเวลาในการซื้อ เป็นการเลือกช่วงเวลาต่าง ๆ ในการซื้อสินค้า

3.5 การเลือกปริมาณการซื้อ เป็นการเลือกจำนวนของสินค้าในแต่ละครั้ง

จากการศึกษาเกี่ยวกับโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค กล่าวสรุปได้ว่า โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ สิ่งกระตุ้น (Stimulus) กล้องคำหรือความรู้ สิกนิกคิดของผู้ซื้อ และการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buy's response) โดยสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing stimulus) แบ่งออกเป็น สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นด้านราคา สิ่งกระตุ้นด้านช่องทางการจำหน่าย และสิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนที่ 2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other stimulus) ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง และสิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม ส่วนกล้องคำหรือความรู้ สิกนิกคิดของผู้ซื้อ แบ่งได้ 2 ส่วน ได้แก่ ลักษณะผู้ซื้อ กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ และการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buy's response) ประกอบไปด้วย การเลือกผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้ขาย การเลือกเวลาในการซื้อ และการเลือกปริมาณการซื้อ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า มีนักคิด นักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

Kotler and Armstrong (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Chaplin and Fu (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

McCormick and Nofzinger (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกับกลไกจิตกับผลสัมฤทธิ์ และ ดึงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับ สิ่งที่ต้องการหรือความคาดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมจะเกิดความพึงพอใจ

Bateman and Organ (1983) กล่าวว่า ทักษคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้ แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษคติ ด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

Wallerstein and Sampson (1971) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็น ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกเชิงบวกกับการบริการ โดยความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง ความต้องการหรือรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่คุ้มค่าเกิดความมูลค่าที่ต้องจ่ายไป

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า Millett (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การบริการอย่างเสมอภาค คือ การให้บริการแบบเดียวกันในทุกคน ทุกระดับ ทุกชนชั้น นั่นคือ การบริการที่เสมอภาค ซึ่ง โดยทางกฎหมายก็ได้คุ้มครองประชาชน ให้ได้รับความเท่าเทียมกันทุกคน เมื่อไปขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน
2. การบริการที่ตรงเวลา คือ การที่หน่วยงานหรือองค์กรประกาศให้ทั้งโลกหรือทั้งประเทศรู้ว่า จะเปิดบริการกี่นาฬิกา ก็ควรที่จะปฏิบัติให้ได้อย่างที่ประกาศหรือแจ้งแก่ผู้บริโภค และปิดให้ตรงตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ด้วย
3. การบริการที่เพียงพอ คือ การมีจำนวนของสถานที่หรือหน่วยงานหรือสินค้า ที่เพียงพอหรือมีจำนวนที่เหมาะสม และกระจายไปให้ทั่วถึง

4. การบริการแบบต่อเนื่อง คือ เปิดบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดตามประโยชน์ส่วนร่วมเป็นหลัก ไม่ได้เปิดบริการตามความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

5. การบริการแบบก้าวหน้า คือ เป็นการบริการที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ไม่จะกระบวนการทำงานหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการ เพื่อที่จะให้บริการผู้บริโภคให้ได้ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ กล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ไม่มีขีดจำกัด เมื่อถูกตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว ก็จะมีความต้องการระดับสูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ โดยมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งทั้ง 5 แนวทางนี้ อาจเป็นพื้นที่ดีในการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจจากการให้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจจากการให้บริการ พบว่า ปันณวัชร พัชรพล (2558) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกในเชิงบวกกับสิ่งนั้น ๆ กลับกันหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงลบหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องวิเคราะห์ถึงลักษณะของการบริการของหน่วยงาน และขึ้นอยู่กับตัวบุคคลด้วย ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลากหลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยได้รับความนิยมน้อยมาก โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจจากการให้บริการ สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถพิจารณาได้จากลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล โดยสามารถ ทำได้ 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม โดยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรให้บริการอยู่ การสัมภาษณ์ ก็เป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญ เพื่อสัมภาษณ์ถึงความพึงพอใจที่ลูกค้ามาใช้บริการและสุดท้ายการสังเกต เป็นสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกเช็ค

ประวัติของเช็ค

ประวัติของเช็คในประเทศอังกฤษเขียนว่า “Cheque” แต่ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะเขียนว่า “Check” แต่เดิมเช็คเป็นต้นขั้วของใบเก็บเงินหรือใบรับเงินภาษีอากร (Exchequer bill) ซึ่งจะบันทึกรายการของปลายขั้วไว้เพื่อการตรวจสอบ (Check) การแก้ไขหรือการปลอมแปลงที่อาจเกิดขึ้น ต้นขั้วนี้ธนาคารเก็บไว้ส่วนปลายขั้วแต่เดิมเรียกว่า Drawn note หรือ Draft ในปัจจุบันยังใช้เป็นคำสั่งของธนาคารให้จ่ายเงินในระหว่างธนาคารด้วยกัน ตั้งแต่คริสต์วรรษที่ 19 คำว่า “เช็ค” ได้เข้าแทนคำว่า “ดราฟท์” ในความหมายที่เป็นคำสั่งของผู้ที่มีเงินในธนาคารให้ธนาคารจ่ายเงินแก่ผู้ที่ระบุชื่อในคำสั่งนั้น และได้ใช้คำว่า “เช็ค” แทนคำว่า “ดราฟท์” ไปในที่สุด การปฏิบัติของธนาคารแต่เดิมนั้น จะออกเอกสารที่เรียกว่า บัตรธนาคาร (Banker’s note) หรือ “แบงก์โน้ต” (Bank note) ให้เป็นหลักฐานแทนเงินฝากซึ่งใช้เปลี่ยนมือได้เสมือนเป็นเงินสดแต่ต่อมาธนาคารไม่ออกบัตรของธนาคารเอง แต่เปลี่ยนวิธีการมาเป็นการให้ลูกค้าที่มีเงินฝากในธนาคารออกคำสั่งให้ธนาคารจ่ายเงินนั้นให้แก่ผู้ถือคำสั่งที่ลูกค้าต้องการให้ได้รับเงินอันเป็นเอกสารที่ชื่อว่า “เช็ค” ในที่สุด

ในประเทศไทยมีการติดต่อกับค้าขายกับประเทศต่าง ๆ สมัยกรุงสุโขทัย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์

ตอนต้น ทางภาคเหนือและภาคใต้มีการใช้เงินตราต่างประเทศ เช่น เงินรูปี เงินดอลลาร์ในการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2396 สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) มีผู้ลักลอบทำเงินพดด้วงปลอมชุกชุมจนแยกไม่ออกว่าอันใดเป็นเงินปลอมหรือไม่ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงได้มีพระบรมราชโองการให้นำหมายกระดาศมาใช้แทนเงินซึ่งมีลักษณะคล้ายเช็กเพื่อมิให้มีเงินปลอม ผู้ที่ได้หมายกระดาศไปใครจะได้เงินก็ให้อาหมายกระดาศนั้น ไปแลกเปลี่ยนที่โรงทหารพระบรมมหาราชวังก็จะได้รับเงินตามจำนวนที่ได้ระบุไว้ในหมายกระดาศนั้น หมายกระดาศได้ถูกยกเลิกในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2418 เมื่อมีการผลิตอัฐทองแดงออกใช้ ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ได้อนุญาตให้ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ จำกัด ธนาคารชาร์เตอร์แห่งอินเดีย ออสเตรเลียและจีน จำกัด และธนาคารแห่งอินโดจีน มาเปิดการค้าเนินกิจการในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2431 และ พ.ศ. 2436 ตามลำดับ โดยธนาคารฮ่องกงฯ และธนาคารชาร์เตอร์ฯ ได้นำธนาคารบัตร ซึ่งคนไทยเรียกว่า “ธนาคารบัตร” โดยทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “แบงก์โน้ต” (Bank note) มาใช้และเป็นที่ยอมรับหมุนเวียนในกรุงเทพฯ เป็นส่วนใหญ่จนรัฐบาลได้พิมพ์ธนบัตรออกให้เมื่อ พ.ศ. 2445 ธนาคารบัตรจึงหมดไปจากกระแสหมุนเวียน แต่ธนาคารยังคงได้นำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเช็กที่ได้กระทำอยู่ในต่างประเทศ ซึ่งเป็นสำนักงานเดิมของธนาคารเข้ามาใช้ในประเทศไทยเช่นเดียวกัน

ในระยะเริ่มแรกของการใช้ตัวเงินในประเทศไทยก็เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ คือ ไม่มีกฎหมายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้กับตัวเงิน เมื่อมีคดีเกิดขึ้น ศาลไทยก็จะพิจารณาพิพากษาคดีโดยอาศัยหลักกฎหมายของประเทศอังกฤษ ทั้งนี้อาจเพราะเป็นช่วงที่ประเทศไทยเสียดิสภาพนอกราชอาณาเขตทางศาลให้แก่ประเทศอังกฤษ จึงต้องใช้กฎหมายอังกฤษในการพิจารณาพิพากษาคดีต่อมาเมื่อมีการร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2467 จึงได้มีการบัญญัติกฎหมายตัวเงินเป็นลายลักษณ์อักษรขึ้นเป็นครั้งแรก โดยได้นำไปบัญญัติไว้ในบรรพ 3 ลักษณะ 21 ตั้งแต่มาตรา 898-1011 ซึ่งในการร่างกฎหมายตัวเงินของประเทศไทยได้นำบทบัญญัติส่วนใหญ่ของหลักกฎหมายอังกฤษ (The bills of exchange act) มาเป็นหลักในการร่าง (ชานินทร์ กรีวิเชียร, 2517) และได้นำกฎหมายภายในของประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศสาธารณรัฐฝรั่งเศสประเทศสวิตเซอร์แลนด์ประเทศญี่ปุ่น กฎหมายตัวเงินของรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาและอนุสัญญาว่าด้วยการรวมกฎหมายตัวแลกเงินและตัวสัญญาใช้เงิน ค.ศ. 1912 ที่ทำ ณ กรุงเฮกประเทศเนเธอร์แลนด์มาเป็นแบบอย่างด้วย (เสาวนีย์ อัสวโรจน์, 2537) ทั้งนี้ขณะที่จัดทำร่างกฎหมายตัวเงินในประเทศไทยนั้น องค์การระหว่างประเทศยังไม่มีการจัดทำร่างอนุสัญญาเกี่ยวกับตัวเงิน ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ยังมีแต่ร่างอนุสัญญาที่ทำขึ้น ณ กรุงเฮกประเทศเนเธอร์แลนด์ซึ่งยังไม่ได้รับการให้สัตยาบัน หลังจากนั้นประเทศไทยได้มีการแก้ไขประมวล

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 ในปีพ.ศ. 2472 ซึ่งหลักกฎหมายตัวเงินยังคงได้รับการบัญญัติไว้ในบรรพ 3 ลักษณะ 21 ตั้งแต่มาตรา 898-1011 เช่นเดิม เนื่องจากการร่างอนุสัญญาเกี่ยวกับกฎหมายตัวเงินทั้งสองฉบับที่ทำ ณ กรุงเจนีวา ได้นำร่างอนุสัญญาที่ทำขึ้น ณ กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์ไปแก้ไขบางส่วน แต่หลักการส่วนใหญ่ยังคงเดิม ดังนั้น แม่บทบัญญัติเกี่ยวกับกฎหมายตัวเงินของประเทศไทยจะได้นำร่างอนุสัญญาที่ทำ ณ กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์มาเป็นแบบอย่างแต่ก็จะมีหลักส่วนใหญ่ที่เหมือนกับอนุสัญญาเกี่ยวกับกฎหมายตัวเงินที่ทำเงิน ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์อยู่ด้วย จึงทำให้กฎหมายตัวเงินของประเทศไทยเป็นระบบผสมระหว่างระบบประมวลกฎหมาย (Civil law) ของกลุ่มประเทศยุโรป และระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common law) ของกลุ่มประเทศอังกฤษ ซึ่งกฎหมายตัวเงินของประเทศไทยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 898 ได้แบ่งตัวเงินออกเป็น 3 ประเภท คือ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน และเช็ค

ต่อมาเมื่อเศรษฐกิจของประเทศเจริญก้าวหน้าการค้าขายสินค้าและการประกอบธุรกิจของประชาชนมีมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีรูปแบบอื่น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการซื้อขายสินค้าและประกอบธุรกิจโดยไม่ต้องถือเงินสดเป็นจำนวนมากจึงทำให้เช็คเกิดขึ้น โดยเช็คเป็นตราสารที่ใช้ในการชำระหนี้แทนเงินสดได้เช็คจึงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย แต่บทบัญญัติความรับผิดชอบของบุคคลในทางแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่อาจควบคุมบุคคลที่ทุจริตโดยใช้เช็คเป็นเครื่องมือในการหลอกลวงผู้อื่นได้ซึ่งสร้างความเสียหายแก่ผู้ที่รับชำระหนี้ด้วยเช็คโดยสุจริตเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้เช็คขาดความน่าเชื่อถือในปี พ.ศ. 2497 รัฐบาลจึงได้ใช้มาตรการควบคุมผู้ที่ใช้เช็คโดยทุจริตด้วยการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2497 ขึ้นใช้บังคับโดยมีผลใช้บังคับในวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2497 เพื่อควบคุมผู้ที่ใช้เช็คเป็นเครื่องมือในการสร้างความเสียหายให้แก่ผู้อื่น จึงมีผลให้ผู้ใช้เช็คในประเทศไทยอาจต้องรับผิดชอบทั้งในทางแพ่งและทางอาญา ซึ่งแตกต่างกับประเทศอื่น ๆ ที่กำหนดให้ผู้ใช้เช็คต้องรับผิดชอบในทางแพ่งเท่านั้น แม้แต่ประเทศอังกฤษที่จัดได้ว่าเป็นแม่แบบของกฎหมายเช็คยังมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเช็ค ค.ศ. 1957 (The cheques act, 1957 อ้างถึงใน เสาวนีย์ อัครวโรจน์, 2537) เป็นการเฉพาะ โดยเป็นการรับผิดชอบทางแพ่งเท่านั้น

ประเภทของเช็ค

1. เช็คบุคคลธรรมดา คือ เช็คที่บุคคลธรรมดาเป็นผู้สั่งจ่ายเงินตามเช็ค
2. เช็คนิติบุคคลคือเช็ค ที่องค์กร/ บริษัทเป็นผู้สั่งจ่ายเงินตามเช็ค
3. แคมเชียร์เช็คคือเช็คที่ธนาคารเป็นผู้สั่ง จ่ายเงินตามเช็ค และระบุชื่อผู้รับเงินอย่างชัดเจน ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมการซื้อแคมเชียร์เช็คฉบับ 20 บาท ส่วนใหญ่ผู้รับเงินนิยมนำไปขึ้น

เงินภายในจังหวัดเดียวกัน เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บ แต่หากนำไปขึ้นเงินในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่จังหวัดเดียวกับสาขาธนาคารที่ออกเช็คจะต้องเสียค่าธรรมเนียมหมื่นละ

10 บาท

4. เช็คของขวัญ จะมีลักษณะเช่นเดียวกับเลขเชิรเช็ค ส่วนใหญ่นิยมมอบให้แก่ผู้รับในโอกาสพิเศษ

ขั้นตอนการออกเช็ค

1. ผู้รับเงินนำฝากเช็คที่ธนาคารเดียวกับธนาคารที่มีชื่อบนหน้าเช็คจะได้รับเงินในวันเดียวกับวันที่ฝากเช็ค

2. ผู้รับเงินนำฝากเช็คกับธนาคารอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีชื่อบนหน้าเช็คลูกค้าก็จะได้รับเงินในวันรุ่งขึ้น หรือภายใน 3-5 วัน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระบบที่ส่งเรียกเก็บระหว่างธนาคาร

ส่วนผู้รับเงินจะใช้จ่ายเงินได้เมื่อไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับวิธีการเรียกเก็บเช็คต่อไป

ถ้าเป็นเช็คในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเมื่อผู้รับเงินฝากวันนี้ระบบก็จะทำการ Clearing 1 วัน วันรุ่งขึ้นลูกค้าก็ใช้จ่ายเงินได้เลย

และถ้าเป็นเช็คภายในสำนักหักบัญชีก็จะเหมือนกันกับเช็คในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเลย

ส่วนถ้าเป็นเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชีถ้าผู้ส่งจ่ายอยู่ต่างจังหวัดและผู้รับเงินอยู่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ระบบจะทำการ Clearing 3 วันในวันที่ 4 ผู้รับเงินจึงจะสามารถใช้จ่ายเงินได้ แต่ถ้าผู้ส่งจ่ายอยู่จังหวัดหนึ่งผู้รับเงินอยู่อีกจังหวัดหนึ่ง ระบบจะทำการ Clearing 5 วัน ในวันที่ 6 ผู้รับเงินจึงจะสามารถใช้จ่ายเงินได้

ในปัจจุบัน ค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าต้องเสียเมื่อใช้เช็ค คือ

ค่าธรรมเนียมการซื้อเช็ค ฉบับละ 15 บาท โดยผู้ส่ง จ่ายต้องชำระเงินให้แก่ธนาคารเจ้าของเช็ค

ค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บถ้าเป็นการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามจังหวัดจะคิดต่อมูลค่าบนเช็คในอัตราหมื่นละ 10 บาท ซึ่งมีขั้นต่ำ 10 บาท โดยผู้รับเงินต้องชำระให้แก่ธนาคารที่รับฝากเช็ค

ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย

ประวัติศาสตร์ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝาก

สูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท โดยประวัติศาสตร์ธนาคารกสิกรไทย สามารถแบ่งได้ 5 ยุค

ยุคที่ 1 ก่อตั้งสร้างรากฐาน (พ.ศ. 2488-2509)

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ซึ่งเป็นช่วงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีนายโชติ ลำชา และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่บนถนนเสือป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่ง ต่อมาได้เปิดสาขาแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และขยายสาขาไปยังหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ

ยุคที่ 2 หว่านต้นกล้าองกวม (พ.ศ. 2510-2525)

กิจการของธนาคารมีความเจริญรุดหน้ามาอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมามีผลได้กลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าการลงทุนและการเงินที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดคำขวัญที่ใช้มาจนถึงปัจจุบันว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความหมายถึงความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น ในยุคนี้ ได้เปิดสาขาในประเทศรวม 186 สาขา และเปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ จากนั้นได้เปิดกิจการ บริษัท ไทยฟาร์เมอร์สไฟแนนซ์แอนอินเวสเมนต์ จำกัด ที่ฮ่องกง (ต่อมาก็คือ สาขาฮ่องกง) สาขาแฮมเบอร์ริก ประเทศเยอรมนี สาขานิวยอร์กและสาขาลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ

ยุคที่ 3 คู่ความเป็นเลิศในสากล (พ.ศ. 2526-2539)

ในช่วงทศวรรษ 2530 เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก รัฐบาลไทยเปิดเสรีทางการเงินให้ธนาคารชั้นนำในต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้ ธนาคารกสิกรไทยได้ริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ด้วยการปรับกระบวนการทำงานเป็นองค์กรแรกในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนสีลมมาตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิสัยทัศน์ที่เห็นว่าถนนพหลโยธินจะเป็นย่านที่มีความเจริญทางธุรกิจแห่งใหม่ และต่อมาได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในยุคนี้ธนาคารได้จดทะเบียนเป็น “บริษัทมหาชน” และเป็นยุคที่ประสบความสำเร็จในการขยายสาขาครบ 73 จังหวัด

ยุคที่ 4 ฝ่าแฉมฝนเศรษฐกิจ (พ.ศ. 2540-2542)

ในช่วง พ.ศ. 2528-2538 เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ อันนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบรุนแรงต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยสามารถฝ่าวิกฤตมาได้ด้วยนโยบายและมาตรการสำคัญ ๆ อย่างไรก็ตาม “การรื้อปรับกระบวนการทำงาน” ที่เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาได้ ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้กำหนดภารกิจและค่านิยมร่วมที่ธนาคารมุ่งหวัง ปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมทั้งการเป็นผู้นำในการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสถาบันการเงินในประเทศไทย

ยุคที่ 5 นิยามสู่ความยั่งยืน (พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน)

เมื่อเมฆฝนแห่งวิกฤตเศรษฐกิจผ่านพ้นไป ฟ้าใหม่ของภาคธุรกิจไทยก็เริ่มต้นจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้นโยบาย “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็น สัญลักษณ์ ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์กลางคอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธิน และอาคารสำนักงานใหญ่ ราชบุรีบูรณะ ในยุคนี้ธนาคารยังก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน และต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย ด้วยเล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะไร้พรมแดนมากยิ่งขึ้น นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่ง “บริการทุกระดับประทับใจ”

ช่องทางการติดต่อ

K-Contact center: 02-8888888

K-BIZ Contact center: 02-8888822

สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 1 ซอยราชบุรีบูรณะ 27/ 1 ถนนราชบุรีบูรณะ แขวงราชบุรีบูรณะ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ 10140

โดยในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมฉบัง

ที่อยู่: 52/ 15-8 หมู่ 9 ถนนสุขุมวิท ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230 โทรศัพท์ : 0-3849-3624-6 แฟกซ์: 0-3849-3628 เว็บไซต์: www.kasikombank.com เวลาทำการ: จันทร์-ศุกร์ เวลา 08:30-15:30 น.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษา ระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) เปรียบเทียบความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการกับความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน เครื่องที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test One-way, ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังคุณภาพบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

2. การรับรู้คุณภาพบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในการบริการ

ด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

4. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านสินเชื่อ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สิทธิพร หวานใจ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile banking ระหว่าง MyMo และ KTB Netbank ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile banking ของ MYMO และ KTB Netbank และ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile banking ของ MYMO และ KTB Netbank และสร้างดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile banking ของ MYMO และ KTB Netbank โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแนวคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ACSI วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 407 คน จากลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือของ MYMO และ KTB Netbank ของลูกค้าธนาคารในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม (Bivariate analysis) ประกอบด้วย t-test, F-test, และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile banking ของ MYMO และ KTB Netbank มี 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วยความคาดหวังต่อบริการ มุมมองต่อคุณภาพบริการมุมมองคุณค่าของบริการ ความพึงพอใจโดยรวมของบริการที่ได้รับ การแนะนำบริการ และความภักดีต่อบริการ และ 2) ความคาดหวังต่อบริการ เป็นปัจจัยเริ่มต้นส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองต่อคุณภาพบริการ และทั้งสองปัจจัยนี้ จะส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังมุมมองคุณค่าของบริการคือ คู่มีค่าเงิน โดยที่ปัจจัยทั้งสามปัจจัย จะส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ และส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

ชลธีรสน์ สุขหอม (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าในด้านคุณภาพการบริการบุคคล และด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย และนักท่องเที่ยวชาวยุโรป พบว่า ไม่แตกต่างกัน สรุปผลการวิจัย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นัทธมน ขำปากพลี (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กและอุปสรรคในเรื่องของการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก 2) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงแนวทางแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก 4) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก ตามความคาดหวังของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและจำแนกความคาดหวังซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test ANOVA และ Regression ในการวิเคราะห์สมมุติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

มวกเหล็ก โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จึงสรุปว่ายอมรับ H1 ที่ว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อยู่ในระดับมาก

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กน้อย ส่วนประชาชนที่มีอายุน้อยจะมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากจะมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กน้อย ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยจะมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็กมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จากผู้ใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Paired samples t-test) และ (Independent samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาผลความแตกต่าง จะทดสอบค่าเฉลี่ยแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple comparison) โดยวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและประเภทการให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความคาดหวังมีผลต่อระดับการรับรู้ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ความรวดเร็ว

ในการให้บริการ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาวสุ สิริสิงห (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และความสัมพันธ์ของการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมารวย กับแนวโน้มการให้บริการซ้ำ และการบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 330 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 27-35ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เป็นสมาชิกบัตรทอง มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อยืมคืนทรัพยากร ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 18.31-21.30 น. โดยเฉลี่ยมีการเข้าใช้บริการ 4 ครั้งต่อเดือน การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและความมั่นใจได้ต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าผู้บริการไม่พึงพอใจ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ความเอาใจใส่ สูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้บริการมีความประทับใจผู้บริการมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาใช้บริการอีกแน่นอนและแนวโน้มการบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการห้องสมุดมารวยอยู่ในระดับบอกต่อแน่นอนผู้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของห้องสมุดมารวย ในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความเชื่อมั่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความเอาใจใส่ ไม่แตกต่างจากการรับรู้ ส่วนด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความเชื่อมั่น ผู้บริการห้องสมุดมารวยมีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้ ของผู้บริการต่อคุณภาพในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการซ้ำในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นและด้านการเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับแนวโน้มการให้บริการซ้ำในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้ ของผู้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความเชื่อมั่นและด้านการเอาใจ

ไ้มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน Independent sample t-test, One-way ANOVA และ Dependent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการใช้บริการด้านเงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากประจำ 3 เดือน สลากออมสินพิเศษ 3 ปี บริการด้านสินเชื่อบุคคล และบริการด้านสงเคราะห์ชีวิตประเภทออมสินเงิน ได้รายเดือน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้าและการเอาใจใส่ลูกค้า และพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

เกษร เวชเจริญ (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรการบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ส่วนตำบล
- 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล
- 3) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
- 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น

ของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนตำบล จำนวน 400 คน และประชาชนในเขตภาคกลาง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คอลลอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ส่วนประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านบริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนเห็นด้วยระดับมากทุกด้าน คือ ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และความผูกพันต่อองค์กร ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์กร

ศรัณญา ไชยวงศ์แก้ว (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งวัดคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการนั้นลูกค้าจะใช้บริการตามความสะดวก เหตุผลที่ใช้ บริการเพราะใกล้ที่พักหรือที่ทำงานและมีสาขาเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่รับรู้จริงเพียงแค่ระดับมากเท่านั้น ดังนั้น ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการจึงมากกว่าการรับรู้จริง ส่งผลให้ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ อย่างไรก็ตามลูกค้ายังมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำ เพราะคุณภาพการบริการยังอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้น ธนาคารควร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะพนักงานควรมีการฝึกอบรม เพิ่มทักษะในการให้บริการ และให้ความรู้ในเรื่องการบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าด้วยใจอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงคุณภาพการบริการ และความภักดีของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สันติ วุฒิสันติกุล (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เน้นด้านการขายและบริการของพนักงานสาขานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่มุ่งเน้นการขายและบริการของพนักงานสาขานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน และศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแหล่งที่มาของข้อมูลการศึกษา คือ การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจาก วิทยานิพนธ์ รายงานการสำรวจวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ ตำรา เอกสารประกอบการเรียนการสอน และข้อมูลด้านโครงสร้างและอัตรากำลังของหน่วยงานสาขานาคาร จากระบบข้อมูลของธนาคาร และข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามพนักงานสาขานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบนทุกสาขา จำนวน 466 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาด้านสถิติพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เน้นด้านการขายและบริการของพนักงานสาขานาคารไทยพาณิชย์ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยมุ่งใจอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในปัจจุบันมุ่งใจด้านความรับผิดชอบสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 ขณะที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันมุ่งใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่ำที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีความพึงพอใจในปัจจุบันเพื่อการคงอยู่ ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในปัจจุบันเพื่อการคงอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในปัจจุบันเพื่อการคงอยู่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.92 ขณะที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันมุ่งใจด้านค่าจ้างและผลตอบแทนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่ำที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.46

การวิเคราะห์ผลการศึกษพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจของการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยตามนโยบายที่เน้นการขายและบริการอยู่ในระดับสูงแสดงให้เห็นว่าพนักงานสาขาส่วนใหญ่มีความเข้าใจในแนวนโยบายและความคาดหวังของธนาคารและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ยังคงมีปัญหาความไม่พึงพอใจในปัจจุบันบางประการและมีการลาออกของพนักงานต่อเนื่องทุกเดือน สะท้อนปัญหาด้านการบริหารบางประการส่งผลให้พนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพและยังขาดความพึงพอใจในระบบและโครงสร้างค่าตอบแทน และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยตามลักษณะส่วนบุคคลของประชากร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยมีความแตกต่างกันตามความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลในแต่ละประเภทของประชากรเกือบทุกด้าน ดังนี้ 1) เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน และเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง 2) พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยของไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยของแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มพนักงานอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 4) พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยของแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มอายุงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5) พนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชุมพร มีความพึงพอใจมากที่สุด พนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระนอง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 6) พนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยความพึงพอใจแปรผันตรงตามระดับเงินเดือน 7) พนักงานที่มีระดับรายได้จากการขายที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยความพึงพอใจแปรผันตรงตามระดับรายได้จากการขาย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mixed method) โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อศึกษาการปรับปรุงขั้นตอนการออกเลขเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยวิธีการศึกษา 2 ส่วน

1. จากการสัมภาษณ์ พนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง 12 คน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกเลขเชียร์เช็ค เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง
2. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์ พนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังจำนวน 12 คน ประกอบด้วย

1. ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง
2. ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา
3. ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง

เชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จำนวน 400 คน โดยเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) คือ ผู้ใช้บริการ แคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงคุณภาพ

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังจำนวน 12 คน ในเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

2. เก็บข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากเอกสาร

เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง คือ ช่วงวันที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอคอย และ ราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็ค แบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จำนวน 20 ข้อ

1. ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
2. ด้านพนักงานที่ให้บริการ
3. วิธีปฏิบัติ
4. อุปกรณ์

แบบสอบถามที่ใช้จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) คือ

เห็นด้วยมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนนของตัวแปลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ
แคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้
สูตรอัตราภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค
ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของ
ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของ
ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของ
ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค
ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เชิงคุณภาพ

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation check) ใช้ตรวจสอบแหล่งที่มา
ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์พิจารณาเรื่องเวลา สถานที่ และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อตรวจสอบว่า
ตรงกันหรือไม่ จนกว่าจะได้ข้อสรุปที่ชัดเจน เป็นภาพรวม หลังจากนั้นนำข้อมูลมารวบรวมวิเคราะห์
ตีความหมาย และอธิบายลักษณะความสัมพันธ์เชื่อมโยงในประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของ
การศึกษาวิจัย

1.1 การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ เรื่องราว
ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง โดยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจนกว่าข้อมูลที่ได้รับมา
จะ “นิ่ง” หรือมีความเปลี่ยนแปลงน้อย และนำข้อมูลมาประมวลเพื่อหาความสอดคล้อง

เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้ นำเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

1.2 การตรวจสอบข้อมูลในสถานที่และเวลาที่ต่างกัน ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่าน อย่างน้อย 2 ครั้ง โดยจะใช้รูปแบบการสัมภาษณ์ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และจะสัมภาษณ์ สถานที่ และเวลาที่ต่างกัน เช่น ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระหว่างที่ทำงานอยู่ หรือหลังทำงานแล้ว หลังจากนั้นผู้วิจัยก็ปล่อยให้ผ่านไป และกลับมาสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คนอีกครั้ง หากพบว่าข้อมูลบางส่วนที่ได้สัมภาษณ์ในครั้งหลังนี้ มีความแตกต่างกันบ้างบางช่วง บางตอนจากการสัมภาษณ์ในครั้งแรก ผู้วิจัยก็จะต้องนำข้อมูลที่ ได้รับทั้งในครั้งแรกและครั้งที่สองไปตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลท่านอื่น ๆ ซ้ำอีกครั้ง

1.3 การตรวจสอบข้อมูลกับเจ้าของข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา จนครบถ้วน และทำตามหลักเกณฑ์ 2 ขั้นตอนแรก จนนำไปสู่การเขียนรายงานการวิจัยในเบื้องต้น และหลังจากที่เขียนเสร็จ ผู้วิจัยจะนำรายงานวิจัยไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตรวจสอบ และแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่เขียนในรายงานนั้น ๆ ว่าตรงกับข้อเท็จจริงที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลมาหรือไม่ การตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลอีกลักษณะที่ผู้วิจัยกระทำ คือ เมื่อเขียนรายงานการวิจัยเสร็จ ผู้วิจัยก็จะนำข้อมูลไปอ่านหรือนำไปบอกเล่ากับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation check) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ สัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม พร้อมกับตรวจสอบแหล่งข้อมูลจากเอกสารอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมด มาตรวจสอบกับข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง ภายในกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่กำหนดเป็นพื้นที่การศึกษาวิจัย เพื่อที่จะทำให้ข้อมูลที่ได้ ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามความเป็นจริงอย่างที่สุด

3. จากนั้นนำข้อมูลที่เสร็จสิ้นกระบวนการตรวจสอบตามวิธีการ นำข้อมูลทั้งหมดมาเรียบเรียงและเขียนเป็นรายงานวิจัย

4. หลังจากเขียนรายงานวิจัย ผู้วิจัยจะให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละรายแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในรายงานการวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็น การตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลระหว่างผู้วิจัยกับเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังและนำเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อนำผลการศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและการให้บริการทำแคชเชียร์เช็ค และบริการอื่น ๆ ของธนาคารกสิกรไทยมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาธนาคารกสิกรไทย

สาขาแหลมฉบัง เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารให้ดีขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับคนที่จะมาทำเคชเชียร์เช็คกับธนาคารกสิกรไทยต่อไป

5. เขียนรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เชิงปริมาณ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกเคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ผู้ใช้บริการเคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.915 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เอกสารที่จะใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 เอกสารชั้นต้น (Primary data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการเคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังจำนวน 12 คน

1.2 เอกสารชั้นรอง (Secondary data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในรูปแบบต่าง ๆ คือ การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ก่อนแล้ว ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงและก่อให้เกิดประโยชน์รวมถึงบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้

2. การสัมภาษณ์วิธีการสัมภาษณ์ที่จะใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interview) โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์ (Interview guide) เป็นเครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ คือการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) เป็นการใช้แนวสัมภาษณ์เจาะลึก โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key-informants)

เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) คือ ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง เมื่อผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนพร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (แบบสัมภาษณ์) เน้นการบรรยายเป็นหลัก และการสังเกตโดยตรง (Direct observation) โดยเก็บข้อมูลจากบุคคลที่ได้เลือกสรรมาอย่างดีแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อช่วยเสริมงานวิจัยเพราะเป็นคำตอบที่ค่อนข้างชัดเจนและหนักแน่น

การสังเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดแฟ้ม แยกแยะ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้
2. การนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป และการบันทึกภาคสนาม มาอ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
4. นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้ง โดยละเอียดทุกบรรทัด และจึงตีความ พร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังที่มีหลักการสำคัญที่ต้องพิจารณา

5. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่

(Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว คือ การสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล ดังที่ องอาจ นัยพัฒน์ อธิบายว่า กระทำโดยอ่านบททวนข้อมูลปฐมภูมิที่อยู่ในรูปข้อความทางภาษา (Textual primary data) ซึ่งเก็บรวบรวมได้จากแหล่งต่าง ๆ ในภาคสนาม เสร็จแล้วจึงแบ่งแยกข้อมูลดังกล่าวออกเป็น ส่วนย่อย (Breaking down) ตามหน่วยความหมาย (Meaning unit) หรือหน่วยวิเคราะห์ (Analysis unit) ในระดับเบื้องต้น จากนั้นทำการกำหนดข้อความสั้น ๆ เพื่อใช้เป็นโน้ตสโน้หรือ หัวข้อสรุปแนวคิดที่สะท้อนความหมายสำคัญ ทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง และแฝงอยู่ในข้อมูลส่วนย่อยนั้น แล้วจึงนำหัวข้อสรุปแนวคิดที่มีความหมายคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน มาจัดเป็นกลุ่มหัวข้อสรุป แนวคิด (Conceptual categories) ต่าง ๆ กลายเป็นหน่วยความหมายของข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีระดับความเป็นธรรมมากขึ้น

6. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไป ควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดง ความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

เชิงปริมาณ

การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชอร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เชนปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ส่วนที่ 2 เชนคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	144	36.0
หญิง	256	64.0
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.5
20-29 ปี	47	11.8
30-39 ปี	116	29.0
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	215	53.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	126	31.5
ปริญญาตรี	226	56.5
ปริญญาโท	40	10.0
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	8	2.0
รวม	400	100.0
4. สถานภาพ		
โสด	180	45.0
สมรส	108	27.0
หย่าร้าง	36	9.0
หม้าย/ แยกกันอยู่	76	19.0
รวม	400	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	24	6.0
10,001-20,000 บาท	64	16.0
20,001-30,000 บาท	88	22.0
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	224	56.0
รวม	400	100.0
6. อาชีพ		
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	88	22.0
พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	104	26.0
ธุรกิจ/ กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย/ อิสระ	184	46.0
นิสิต/ นักศึกษา	24	6.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ให้บริการแคชเชียร์ เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีจำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา 30-39 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ 20-29 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และปริญญาโท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา สมรส จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และหม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา 20,001- 30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.0 และ 10,001- 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพธุรกิจ/กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย/ อิสระ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ตารางที่ 4-2 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคาร
กสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด		
ต้นเดือน (1-5)	96	24.0
กลางเดือนต้น (6-15)	73	18.3
กลางเดือนปลาย (16-25)	93	23.3
ปลายเดือน (26-31)	138	34.5
รวม	400	100.0
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด		
8.30-10.30 น.	80	20.0
10.30-12.30 น.	104	26.0
12.30-14.30 น.	160	40.0
14.31 น. เป็นต้นไป	56	14.0
รวม	400	100.0
3. ความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	112	28.0
3-8 ครั้งต่อสัปดาห์	160	40.0
9-14 ครั้งต่อสัปดาห์	72	18.0
15 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	56	14.0
รวม	400	100.0
4. ใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค		
น้อยกว่า 3 นาที	70	17.5
3-5 นาที	119	29.8
6-10 นาที	127	31.8
11 นาทีขึ้นไป	84	21.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย		
น้อยกว่า 3 นาที	64	16.0
3-5 นาที	264	66.0
6-9 นาที	48	12.0
ไม่ควรเกิน 10 นาที	24	6.0
รวม	400	100.0
6. ราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 0.5	176	44.0
ร้อยละ 1	152	38.0
ร้อยละ 1.5	48	12.0
ไม่ควรเกินร้อยละ 2	24	6.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีจำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค ระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย ราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย ได้ดังนี้

ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาที่ใช้บริการปลายเดือน (26-31) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา ต้นเดือน (1-5) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และกลางเดือนปลาย (16-25) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาที่ให้บริการเวลา 12.30-14.30 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา 10.30-12.30 น. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ 8.30-10.30 น. จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 3-8 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 9-14 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 6-10 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา 3-5 นาที จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และ 11 นาทีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย 3-5 นาที จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมา น้อยกว่า 3 นาที จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และ 6-9 นาที จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย ต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 0.5 จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา ร้อยละ 1 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และ ร้อยละ 1.5 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เช็คมีความต้องการที่หลากหลาย	3.54	0.81	มาก
ลูกค้าเข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เช็คพร้อมกันในแต่ละวันมีจำนวนมาก	3.75	1.00	มาก
ลูกค้าไม่เข้าใจในเรื่องของระบบการให้บริการแคชเชียร์เช็ค	3.65	1.02	มาก
ลูกค้าไม่ต้องการรอนานจนเกินไป	3.66	1.05	มาก
ลูกค้าอยากให้ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง	3.94	0.83	มาก
รวม	3.71	0.94	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ลูกค้าอยากให้ค่าธรรมเนียมนในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ลูกค้าเข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เช็คพร้อมกันในแต่ละวันมีจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และลูกค้าไม่ต้องการรอนานจนเกินไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการแคชเชียร์เช็ค	3.83	1.00	มาก
พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ	3.93	1.12	มาก
พนักงานที่ให้บริการไม่เข้าใจในระบบการทำงานแคชเชียร์เช็ค	3.62	0.86	มาก
การให้บริการแคชเชียร์เช็คไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.73	0.77	มาก
พนักงานขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.76	0.81	มาก
รวม	3.77	0.91	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการแคชเชียร์เช็ค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพนักงานขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ
 แคนเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ

ด้านวิธีปฏิบัติ	\bar{X}	SD	แปลผล
ขั้นตอนในการให้บริการแคนเชียร์เซ็คมีความล่าช้า	3.83	0.88	มาก
ระบบงานเข้าชื้อน และพนักงานไม่แยกแยะประเภทของ การให้บริการ	3.12	0.91	ปานกลาง
ระบบการแลกเงินมีความยุ่งยาก	3.26	0.92	ปานกลาง
การเบิกเงินที่คลังของแคนเชียร์เซ็ค มีความล่าช้า	3.16	0.85	ปานกลาง
ใช้เวลานานในการตรวจสอบลายเซ็น	3.56	0.86	มาก
รวม	3.38	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคนเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแคนเชียร์เซ็คมีความล่าช้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาใช้เวลานานในการตรวจสอบลายเซ็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และระบบการแลกเงินมีความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ
 แคนเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์

ด้านอุปกรณ์	\bar{X}	SD	แปลผล
เครื่องจัดชื้องและระบบลุ่มบอย	3.23	0.83	ปานกลาง
การจัดวางอุปกรณ์สำหรับการออกแคนเชียร์เซ็คไม่เหมาะสม	3.49	0.82	มาก
ระบบการออกแคนเชียร์เซ็คมีความล่าช้า	3.24	0.83	ปานกลาง
จำนวนช่องในการให้บริการแคนเชียร์เซ็คมีน้อย	3.51	0.69	มาก
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	3.52	0.81	มาก
รวม	3.40	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า อุปกรณ์ไม่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา จำนวนช่องในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีน้อยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และการจัดวางอุปกรณ์สำหรับการออกแคชเชียร์เช็คไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การศึกษาส่วนนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังจำนวน 12 คน ในเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ดังผลปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. เวลาในการให้บริการ
3. ความเหมาะสมในการออกเช็ค
4. ขั้นตอนในการออกเช็ค
5. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ทักษะคน
8. ความมั่นใจ
9. พฤติกรรมการให้บริการ
10. เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับ การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“สำหรับการพัฒนาส่วนนี้นั้น คิดว่าควรมีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลาและจำนวนผู้รอเข้ารับบริการ กล่าวในเชิงระบบบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อได้รับบริการที่รวดเร็ว” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการจัดให้มีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลา” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรต้องปรับระบบการบริการที่สามารถคำนวณจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการได้ในธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค การออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยให้เกิดความสมดุลของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยสามารถลดงานในกระบวนการ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะทำการจัดระบบคิวลูกค้า และการปฏิบัติงานที่ให้เกิดประสิทธิภาพในปัจจุบัน รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการบริการของลูกค้าได้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะทำเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติมเพื่อช่วยลดระยะเวลารอคอยที่เกิดขึ้น ได้แก่ 1) การฝึกอบรมพนักงานในสาขาให้สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการพัฒนาศักยภาพให้มีทักษะและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อทดแทนพนักงานในกรณีที่พักกลางวันหรือลางาน 2) การขยายช่องทางการให้บริการจากเทคโนโลยีที่มีอยู่โดยการแนะนำลูกค้าในการใช้บริการทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสะดวกรวดเร็วกว่า เพื่อให้จำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบลดลง เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการและลดระยะเวลาการในการรอคอยอีกด้วย และ 3) เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารในระยะยาว โดยเน้นรักษาลูกค้าให้มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ พนักงานจะต้องมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและพร้อมที่เรียนรู้ความรู้ใหม่ตลอดเวลา” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า ควรจะดำเนินการขยายช่องทางการให้บริการจากเทคโนโลยีที่มีอยู่โดยการแนะนำลูกค้าในการใช้บริการทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสะดวกรวดเร็วกว่า

เพื่อให้จำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบลดลง เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการและลดระยะเวลาการในการรอคอยอีกด้วย” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานในสาขาให้สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการพัฒนานุเคราะห์ให้มีทักษะและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อทดแทนพนักงานในกรณีที่พักกลางวันหรือลางาน และเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารในระยะยาว โดยเน้นรักษาลูกค้าให้มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการเน้นการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารในระยะยาว โดยเน้นรักษาลูกค้าให้มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลาการรอและจำนวนผู้รอเข้ารับบริการ กล่าวในเชิงระบบบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่รวดเร็วโดยสามารถคำนวณระยะเวลาโดยเฉลี่ยในคิว จากข้อมูลความถี่ของผู้เข้ารับบริการข้อมูลและลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น อีกทั้งต้องปรับระบบการบริการที่สามารถคำนวณจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการได้ในธุรกรรมการเงิน แคชเชียร์เช็ค การออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยให้เกิดความสมดุลของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยสามารถลดงานในกระบวนการ (Work-in-process: WIP) โดยการที่จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการจัดระบบคิวลูกค้า และการปฏิบัติงานที่ให้เกิดประสิทธิภาพในปัจจุบัน รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการบริการของลูกค้าได้ พนักงานจะต้องมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและพร้อมที่เรียนรู้ความรู้ใหม่ตลอดเวลา ทั้งนี้แนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติมเพื่อช่วยลดระยะเวลาการรอคอยที่เกิดขึ้น ได้แก่ 1) การฝึกอบรมพนักงานในสาขาให้สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการพัฒนานุเคราะห์ให้มีทักษะและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อทดแทนพนักงานในกรณีที่พักกลางวันหรือลางาน 2) การขยายช่องทางการให้บริการจากเทคโนโลยีที่มีอยู่ โดยการแนะนำลูกค้าในการใช้บริการทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสะดวกรวดเร็วกว่า เพื่อให้จำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบลดลง เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการและลดระยะเวลาการรอคอยอีกด้วย และ 3) เน้นการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารในระยะยาว โดยเน้นรักษาลูกค้าให้มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2. เวลาในการให้บริการ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยเกี่ยวกับ การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านเวลาในการให้บริการปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการจัดให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเป็นการกระจายภาระงาน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ธนาคารกสิกรไทย ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชื่อติดไว้ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ควรปิดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะทำการพัฒนาขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ควรปิดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะทำแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา ด้านธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยเฉพาะ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ ธนาคารกสิกรไทย ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชื่อติดไว้ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า ควรจะดำเนินการธนาคารควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ตลอดเวลาทำการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อคอยช่วยเหลือและรับปรึกษาให้

คำแนะนำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการจัดให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเป็นการกระจายภาระงาน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการธนาคารควรมีแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลาด้านธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คโดยเฉพาะ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านเวลาในการให้บริการ พบว่า 1) ธนาคารกสิกรไทย ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชี้ชัดไว้ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค 2) ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ควรเปิดเผยให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ 3) แบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลาด้านธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยเฉพาะ 4) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ตลอดเวลาทำการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อคอยช่วยเหลือและรับปรึกษาให้คำแนะนำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ 5) จัดให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเป็นการกระจายภาระงาน

3. ความเหมาะสมในการออกเช็ค

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย คนเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านความเหมาะสมในการออกเช็ค ปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์

เช็ค โดยจะต้องลดความซับซ้อน หรือเพิ่มช่องทางเข้าถึงข้อมูลทุกวัน โดยผ่านทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation)” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขา ฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการจัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคาร กสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการปรับปรุงแบบฟอร์ม โดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินง่ายขึ้น” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะทำการตรวจสอบกำหนดการของผู้มีอำนาจลงนาม ในเช็คเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อวางแผนการเบิกจ่ายเงิน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคาร กสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะทำแบบฟอร์มในการเขียนเช็คที่ปรับปรุงใหม่ มีข้อมูล ไม่ครบถ้วนทำให้การตรวจสอบข้อมูลการเงินใช้เวลานาน ควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์ม โดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินง่ายขึ้น” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริงๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ ระยะเวลาในการดำเนินการ ธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คที่กำหนดขึ้นใหม่ที่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการของสาขา โดยเฉลี่ย” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า ควรจะดำเนินการธนาคารมีการกำหนดระยะเวลา ใน การดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คที่กำหนดขึ้นใหม่ที่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ ของสาขาโดยเฉลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คได้ทันตามที่ กำหนดไว้ในบางครั้ง เนื่องจากระบบขัดข้องบ่อยครั้งไม่สามารถส่งข้อมูลผ่าน Web online ได้ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ โดยเปลี่ยนระบบหรือทำการปรับปรุงระบบทดแทน และบางช่วงเวลา ผู้มีอำนาจลงนามในเช็คส่งจ่ายเงินเดินทางไประบุ ทำให้ไม่สามารถเขียนเช็คส่งจ่ายเงินให้กับ ผู้รับบริการได้ แก้ไขโดยมีการตรวจสอบกำหนดการของผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเป็นประจำทุก สัปดาห์ เพื่อวางแผนการเบิกจ่ายเงิน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขา ไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พบว่า แบบฟอร์มในการเขียนเช็คที่ปรับปรุงใหม่ มีข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การตรวจสอบข้อมูลการเงินใช้เวลานาน ควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์มโดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินง่ายขึ้น” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการธนาคารควรการพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ ประชุม/ สัมมนาเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คการปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานปัจจุบัน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านความเหมาะสมในการออกเช็ค พบว่า ควรการพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ ประชุม/ สัมมนาเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค การปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานปัจจุบัน ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คที่กำหนดขึ้นใหม่ที่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการของสาขาโดยเฉลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คได้ทันตามที่กำหนดไว้ในบางครั้ง เนื่องจากระบบจัดข้อบ่งชี้ครั้งไม่สามารถส่งข้อมูลผ่าน Web online ได้ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ โดยเปลี่ยนระบบหรือทำการปรับปรุงระบบทดแทน และบางช่วงเวลาผู้มีอำนาจลงนามในเช็คสั่งจ่ายเงินเดินทางไปรัฐทำให้ไม่สามารถเขียนเช็คสั่งจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการได้ แก้ไขโดยมีการตรวจสอบกำหนดการของผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อวางแผนการเบิกจ่ายเงิน 2) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พบว่า แบบฟอร์มในการเขียนเช็คที่ปรับปรุงใหม่ มีข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การตรวจสอบข้อมูลการเงินใช้เวลานาน ควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์มโดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินง่ายขึ้น 3) การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยจะต้องลดความซับซ้อน หรือเพิ่มช่องทางเข้าถึงข้อมูลทุกวัน โดยผ่านทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation)

4. ขั้นตอนในการออกเช็ค

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านขั้นตอนในการออกเช็คปรากฏผล

การสัมภาษณ์ ดังนี้

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะทำฟังก์ชันไหนของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน แคนเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการจัดให้มีการปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค และการเขียนแคชเชียร์เช็คที่ต้องให้ผู้ให้บริการเขียนระบุ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการกำหนดเวลามาตรฐานในการทำธุรกรรมการเงิน แคนเชียร์เช็คหรือเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะทำการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ควรเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ 2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation) 3) นำข้อมูล/ ประเด็นที่ตรวจพบ แจ้งในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานประจำสาขา” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรม สหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะทำกรแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือควรเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรม สหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ จัดเก็บหลักฐานการเงินให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรม สหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า ควรจะดำเนินการธนาคารกำหนดเวลามาตรฐานในการทำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คหรือเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค และการเขียนแคชเชียร์เช็คที่ต้องให้ผู้ให้บริการเขียนระบุ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการธนาคารควรมีผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุดเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านขั้นตอนในการออกเช็ค พบว่า ควรทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่ 1) ผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด 2) เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค 3) ปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค และการเขียนแคชเชียร์เช็คที่ต้องให้ผู้ให้บริการเขียนระบุ 4) กำหนดเวลามาตรฐานในการทำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คหรือเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค 5) จัดเก็บหลักฐานการเงินให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา 6) การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 7) ควรเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ 2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation) 3) นำข้อมูล/ ประเด็นที่ตรวจพบแจ้งในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานประจำสาขา

5. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“สำหรับการพัฒนาส่วนนี้นั้น คิดว่าธนาคารควรมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการจัดให้มีธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีธนาคารควรมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดีและสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมี

ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะมีบริการและทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริงๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และคู่มืออยู่เสมอ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า ควรจะดำเนินการธนาคารควรมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรดำเนินการธนาคารควรมีธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารควรมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดีและสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า จากการพูดคุยกับลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านของพนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และคู่มืออยู่เสมอ แต่จากการพูดคุยกับผู้ใช้บริการที่ยังไม่พึงพอใจกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ทางธนาคารมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดี และสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้จำกัดและยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร ดังนั้น ธนาคารควรมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย ธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารควรมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดีและสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้

6. ความน่าเชื่อถือ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยเกี่ยวกับ การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ

การให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือ ปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการจัดให้มีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก และธนาคารควรให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการแสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะทำให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรจะทำการพัฒนากระบวนการเพื่อรักษาลูกค้า รักษาระดับคาดหวัง ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว จับใจ และมีคุณภาพมากกว่านี้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ การรักษาคุณภาพการให้บริการ ตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ทั้งนี้ มีความคิดเห็นว่าจะแสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง ธนาคารควรมีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก และธนาคารควรให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารเมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าลูกค้าส่วนใหญ่ก็ยังให้ความไว้วางใจและมีความเชื่อต่อธนาคารที่มีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก ธนาคารได้ให้บริการตามเวลาที่ได้ที่ได้สัญญาไว้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์,

31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยแจ้งกับพนักงานว่าเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและความน่าเชื่อถือยังมีปัญหาอยู่บ้าง เพราะลูกค้าคาดหวังการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว และมีคุณภาพมากกว่านี้ เพราะเมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหา ได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ก็ยังให้ความไว้วางใจและมีความเชื่อถือต่อธนาคารที่มีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก ธนาคารได้ให้บริการตามเวลาที่ได้ที่ได้สัญญาไว้ และธนาคารมีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้องและไม่มีการเปิดเผย ดังนั้น เมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหาธนาคารได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง ธนาคารควรมีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก และธนาคารควรให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ

7. ทรรศนคติ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านทรรศนคติ ปราบกฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการธนาคารควรมีการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการจัดให้มีพนักงานมีทัศนคติที่ดี” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีพนักงานของธนาคารเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ พนักงานของธนาคารเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่า พนักงานของธนาคารมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ พนักงานของธนาคาร

เข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขา สวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“พนักงานของธนาคารเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างสม่ำเสมอและรักษามาตรฐานการให้บริการ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“พนักงานของธนาคารเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่า พนักงานของธนาคารต้องมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานธนาคารต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย พนักงานของธนาคารเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย พนักงานของธนาคารมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานของธนาคารเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างสม่ำเสมอและรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยปลูกฝังทัศนคติของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยพนักงานของธนาคารต้องเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารต้องมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานธนาคารต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า

8. ความมั่นใจ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านความมั่นใจ ปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ พนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าพนักงานของธนาคาร ควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้ที่มั่นใจ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แพลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้าเสมอ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่า พนักงานของธนาคารมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้าได้ แม้ว่าจะมีลูกค้าของธนาคารบางส่วนที่มีความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการน้อย แต่อาจจะเป็นเพราะประสบการณ์หรือทัศนคติของลูกค้าที่แตกต่างกัน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ พนักงานของธนาคารควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการและพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แพลมฉบัง, 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยพนักงานของธนาคาร ควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แพลมฉบัง, 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แพลมฉบัง, 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านความมั่นใจ พบว่า ลูกค้ามีความมั่นใจในด้านของพนักงานของธนาคารสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการที่ดี โดยพนักงานของธนาคารได้รับคำชมเกี่ยวกับความมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้าเสมอ อีกทั้งพนักงานของธนาคารมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้าได้ แม้ว่าจะมีลูกค้าของธนาคารบางส่วนที่มีความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการน้อย แต่อาจจะเป็นเพราะประสบการณ์หรือทัศนคติของลูกค้าที่แตกต่างกัน แต่แนวทางการพัฒนานั้น พนักงานของธนาคาร

ควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการและพนักงานของธนาคาร ต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า

9. พฤติกรรมการให้บริการ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินเลขเชียร์เช็คของธนาคาร กสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกเลขเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพฤติกรรมการให้บริการปรากฏผล การสัมภาษณ์ ดังนี้

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีการปรับเปลี่ยนภาระงานบางงานที่ไม่จำเป็นถ้า เปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการก็จะลดภาระของเจ้าหน้าที่ เช่น การโรเนียว การตัดกระดาษ การทำลายเอกสารทางการเงินที่ไม่ได้ใช้แล้ว ฯลฯ ที่สามารถดำเนินการในรูปของการจัดหาทั้งปี ทดแทนได้ เป็นต้น” (พนักงานเลขเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหลดเกิน หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่” (พนักงานเลขเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขา ฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยหัวหน้าควรจะต้องดำเนินการขออนุมัติของอัตราเพิ่ม แต่หาก ไม่สามารถขอเพิ่มได้ ทางหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหลดเกิน หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่” (พนักงานเลขเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์ มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“จากที่ลูกค้าเคยแนะนำ ควรจะต้องเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในสาขานั้น ๆ ที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหลดมากเกินไป” (พนักงานเลขเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าควรเพิ่มความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งการแก้ไข ปัญหาจากบุคคลจะมีความเสี่ยงที่จะกระทบในหลาย ๆ ด้านทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็น” (พนักงานเลขเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ จัดอบรมเพิ่มความรู้ ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และ ด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/ เพื่อนร่วมงาน” (พนักงานเลขเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“คิดว่าสิ่งที่เหมาะสมจริง ๆ สำหรับการดำเนินการพัฒนา คือ หัวหน้าจะต้องให้ความยุติธรรมในการทำงาน การลงโทษ อย่างมีมาตรฐานที่ชัดเจน ไม่ลำเอียงข้างใดข้างหนึ่ง” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“น่าจะทำแบบนี้ โดยธนาคารควรมีวางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่าควรจะดำเนินการธนาคารควรต้องเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในสาขานั้น ๆ ที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหดมากเกินไป ซึ่งในกรณีนี้ สามารถแก้ไข เบื้องต้นได้ โดยที่ หัวหน้าควรจะต้องดำเนินการขออนุมัติของอัตราเพิ่ม แต่หากไม่สามารถขอเพิ่มได้ ทางหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหดเกินไป หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่ และ อีกส่วนหนึ่ง ภาระงานบางงานที่ไม่จำเป็นถ้าเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ ก็จะลดภาระของเจ้าหน้าที่ เช่น การโรเนียว การตัดกระดาษ การทำลายเอกสารทางการเงินที่ไม่ได้ใช้แล้ว ฯลฯ ที่สามารถดำเนินการในรูปของการจัดหาทั้งปีทดแทนได้ เป็นต้น” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ พบว่า 1) พนักงานแคชเชียร์เช็คมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการเงินและบัญชีมากกว่า 3 ปี 2) บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีใจรักงานบริการ 3) มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน 4) ท่าเลที่ตั้งสำนักงาน อยู่ใกล้กับแหล่งศูนย์กลางเศรษฐกิจ สะดวกในการสอบถามปัญหา ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังมีประสบการณ์การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่ยังไม่ค่อยเจอ ยังไม่เข้าใจถึงระเบียบข้อบังคับบางประการ และบางคนยังขาดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้งยังขาดเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาจากบุคคล จะมีความเสี่ยงที่จะกระทบในหลายๆด้านทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็น ดังนั้น งานธุรกรรมการเงิน แคชเชียร์เช็คควรต้องปรับเปลี่ยน หรือพัฒนา ได้แก่ 1) อบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และ ด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/ เพื่อนร่วมงาน 2) วางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้ 3) จากข้อ 2 หัวหน้าจะต้องให้ความยุติธรรมในการทำงาน การลงโทษ อย่างมีมาตรฐานที่ชัดเจน ไม่ลำเอียงข้างใดข้างหนึ่ง 4) ต้องเพิ่มอัตรา

เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในสาขานั้น ๆ ที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหดมากเกินไป ซึ่งในกรณีนี้ สามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ โดยที่ หัวหน้าควรจะต้องดำเนินการขออนุมัติของอัตราเพิ่ม แต่หากไม่สามารถขอเพิ่มได้ ทางหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหดเกินไป หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่ และ อีกส่วนหนึ่ง ภาระงานบางงานที่ไม่จำเป็นถ้าเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการก็จะลดภาระของเจ้าหน้าที่ เช่น การ โรเนียว การตัดกระดาษ การทำลายเอกสารทางการเงินที่ไม่ได้ใช้แล้ว ฯลฯ ที่สามารถดำเนินการในรูปของการจัดหาทั้งปีทดแทนได้ เป็นต้น

10. เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

จากสัมภาษณ์กับพนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการปรากฏผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า แคชเชียร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน สามารถจัดสรรเงินสดที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ในส่วนที่จำเป็นก่อน อีกทั้งแคชเชียร์เช็คมีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระและแคชเชียร์เช็คสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“แคชเชียร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“แคชเชียร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่า เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน สามารถจัดสรรเงินสดที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ในส่วนที่จำเป็นก่อน” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“ลูกค้าเคยบอกว่าแคชเชียร์เช็คมีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระ” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“แคชเชียร์เช็คสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร” (พนักงานแคชเชียร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย

สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

“จากที่เคยคุยกับลูกค้า แคมป์เชอร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน สามารถจัดสรรเงินสดที่มีอยู่เพื่อนำไปใช้ในส่วนที่จำเป็นก่อน” (พนักงานแคมป์เชอร์เช็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“แคมป์เชอร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด” (พนักงานแคมป์เชอร์เช็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

“โดยส่วนตัวคิดว่า พนักงานมีประสบการณ์พูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ” (พนักงานแคมป์เชอร์เช็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2561)

กล่าวโดยสรุป ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า พนักงานมีประสบการณ์พูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ระบุว่า แคมป์เชอร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน สามารถจัดสรรเงินสดที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ในส่วนที่จำเป็นก่อน อีกทั้งแคมป์เชอร์เช็คมีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระ และแคมป์เชอร์เช็คสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร

สรุปผลการวิเคราะห์

จากการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคมป์เชอร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการแคมป์เชอร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ ปลายเดือน (26-31) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีช่วงเวลาที่ให้บริการเวลา 12.30-14.30 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีความถี่ในการใช้บริการแคมป์เชอร์เช็ค 3-8 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคมป์เชอร์เช็ค 6-10 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย 3-5 นาที จำนวน 264 คน คิดเป็น

ร้อยละ 66.0 และมีราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย ต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 0.5 จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ลูกค้ายกย่องให้ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ลูกค้าเข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เช็คพร้อมกันในแต่ละวัน มีจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และลูกค้าไม่ต้องการรอนานจนเกินไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

2. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการแคชเชียร์เช็ค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพนักงานขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีความล่าช้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ใช้เวลานานในการตรวจสอบลายเซ็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และระบบการแลกเงินมีความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

4. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา จำนวนช่องในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีน้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และการจัดวางอุปกรณ์สำหรับการออกแคชเชียร์เช็คไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

2. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังนั้น จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็ค 10 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ เวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมในการออกเช็ค ขั้นตอนในการออกเช็ค ความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ทัศนคติ ความมั่นใจ พฤติกรรมการให้บริการ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลาและจำนวนผู้รอเข้ารับบริการ กล่าวในเชิงระบบบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่รวดเร็ว โดยสามารถคำนวณระยะเวลาโดยเฉลี่ยในคิว จากข้อมูลความถี่ของผู้ขอรับบริการข้อมูลและลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น อีกทั้งต้องปรับระบบการบริการที่สามารถคำนวณจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการได้ในธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค การออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยให้เกิดความสมดุลของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยสามารถลดงานในกระบวนการ (Work-in-process: WIP) โดยการที่จะทำให้ห้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการจัดระบบคิวลูกค้า และการปฏิบัติงานที่ให้เกิดประสิทธิภาพในปัจจุบัน รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการบริการของลูกค้าได้ พนักงานจะต้องมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและพร้อมที่เรียนรู้ความรู้ใหม่ตลอดเวลา ทั้งนี้แนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติมเพื่อช่วยลดระยะเวลารอคอยที่เกิดขึ้น ได้แก่ 1) การฝึกอบรมพนักงานในสาขาให้สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการพัฒนาศักยภาพให้มีทักษะและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อทดแทนพนักงานในกรณีที่พักกลางวันหรือลางาน 2) การขยายช่องทางให้บริการจากเทคโนโลยีที่มีอยู่โดยการแนะนำลูกค้าในการใช้บริการทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสะดวกรวดเร็วกว่า เพื่อให้จำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบลดลง เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการและลดระยะเวลาการในการรอคอยอีกด้วย และ 3) เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารในระยะยาว โดยเน้นรักษาลูกค้าให้มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2. ด้านเวลาในการให้บริการ พบว่า 1) ธนาคารกสิกรไทย ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชี้ชัดไว้ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค 2) ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ควรปิดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ 3) แบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลาด้านธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยเฉพาะ 4) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ตลอดเวลาทำการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อคอยช่วยเหลือและรับปรึกษาให้คำแนะนำ ธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ 5) จัดให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service เพื่อให้การบริการ

มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเป็นการกระจายภาระงาน

3. ด้านความเหมาะสมในการออกเช็ค พบว่า ควรการพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ ประชุม/ สัมมนาเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คการปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานปัจจุบัน ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คที่กำหนดขึ้นใหม่ที่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการของสาขาโดยเฉลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คได้ทันตามที่กำหนดไว้ในบางครั้ง เนื่องจากระบบขัดข้องบ่อยครั้งไม่สามารถส่งข้อมูลผ่าน Web online ได้ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ โดยเปลี่ยนระบบหรือทำการปรับปรุงระบบทดแทน และบางช่วงเวลาที่ผู้มีอำนาจลงนามในเช็คส่งจ่ายเงินเดินทางไปรัฐทำให้ไม่สามารถเขียนเช็คส่งจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการได้ แก้ไขโดยมีการตรวจสอบกำหนดการของผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อวางแผนการเบิกจ่ายเงิน 2) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พบว่า แบบฟอร์มในการเขียนเช็คที่ปรับปรุงใหม่ มีข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การตรวจสอบข้อมูลการเงินใช้เวลานาน ควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์มโดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินง่ายขึ้น 3) การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยจะต้องลดความซับซ้อน หรือเพิ่มช่องทางเข้าถึงข้อมูลทุกวัน โดยผ่านทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation)

4. ด้านขั้นตอนในการออกเช็ค พบว่า ควรทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่ 1) ผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด 2) เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค 3) ปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค และการเขียนแคชเชียร์เช็คที่ต้องให้ผู้ให้บริการเขียนระบุ 4) กำหนดเวลามาตรฐานในการทำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คหรือเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค 5) จัดเก็บหลักฐานการเงินให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา 6) การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 7) ควรเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ 2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation) 3) นำข้อมูล/ ประเด็นที่ตรวจพบ แจ้งในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานประจำสาขา

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า จากการพูดคุยกับลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านของพนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และคู่มืออยู่เสมอ แต่จากการพูดคุยกับ

ผู้ใช้บริการที่ยังไม่พึงพอใจกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ทางธนาคารมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดี และสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้จำกัดและยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร ดังนั้น ธนาคารควรมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย ธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารควรมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดี และสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้

6. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยแจ้งกับพนักงานว่าเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและความน่าเชื่อถือยังมีปัญหาอยู่บ้าง เพราะลูกค้าคาดหวังการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว และมีคุณภาพมากกว่านี้ เพราะเมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหา ได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ก็ยังให้ความไว้วางใจและมีความเชื่อถือต่อธนาคารที่มีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก ธนาคารได้ให้บริการตามเวลาที่ได้ที่ได้สัญญาไว้ และธนาคารมีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้องและไม่มีเปิดเผย ดังนั้น เมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหาธนาคารได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง ธนาคารควรมีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก และธนาคารควรให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ

7. ด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย พนักงานของธนาคารเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย พนักงานของธนาคารมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานของธนาคารเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างสม่ำเสมอและรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยปลูกฝังทัศนคติของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยพนักงานของธนาคารต้องเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารต้องมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานธนาคารต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า

8. ด้านความมั่นใจ พบว่า ลูกค้ามีความมั่นใจในด้านของพนักงานของธนาคารสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการที่ดี โดยพนักงานของธนาคารได้รับคำชมเกี่ยวกับความมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้าเสมอ อีกทั้งพนักงานของธนาคารมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้าได้ แม้ว่าจะมีลูกค้าของธนาคารบางส่วนที่มีความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการน้อย แต่อาจจะเป็นเพราะประสบการณ์หรือทัศนคติของ

ลูกค้าที่แตกต่างกัน แต่แนวทางการพัฒนานั้น พนักงานของธนาคาร ควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการและพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า

9. ด้านพฤติกรรมบริการให้บริการ พบว่า 1) พนักงานแคชเชียร์เช็คมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการเงินและบัญชีมากกว่า 3 ปี 2) บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีใจรักงานบริการ 3) มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน 4) ท่าเลที่ตั้งสำนักงาน อยู่ใกล้กับแหล่งศูนย์กลางเศรษฐกิจ สะดวกในการสอบถามปัญหา ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังมีประสบการณ์การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่ยังไม่ค่อยมี ยังไม่เข้าใจถึงระเบียบข้อบังคับบางประการ และบางคนยังขาดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้งยังขาดเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาจากบุคคลจะมีความเสี่ยงที่จะกระทบในหลาย ๆ ด้านทั้งที่มองเห็นและไม่เห็น ดังนั้น งานธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คควรต้องปรับเปลี่ยน หรือพัฒนา ได้แก่ 1) จัดอบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/เพื่อนร่วมงาน 2) วางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้ 3) จากข้อ 2 หัวหน้าจะต้องให้ความยุติธรรมในการทำงาน การลงโทษ อย่างมีมาตรฐานที่ชัดเจน ไม่ลำเอียงข้างใดข้างหนึ่ง 4) ต้องเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในสาขานั้น ๆ ที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหดมากเกินไป ซึ่งในกรณีนี้ สามารถแก้ไข เบื้องต้นได้ โดยที่ หัวหน้าควรจะต้องดำเนินการขออนุมัติของอัตราเพิ่ม แต่หากไม่สามารถขอเพิ่มได้ ทางหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหดเกินไป หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่ และ อีกส่วนหนึ่ง ภาระงานบางงานที่ไม่จำเป็นถ้าเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการก็จะลดภาระของเจ้าหน้าที่ เช่น การโรเนียว การตัดกระดาษ การทำลายเอกสารทางการเงินที่ไม่ได้ใช้แล้ว ฯลฯ ที่สามารถดำเนินการในรูปของการจัดหาทั้งปีทดแทนได้ เป็นต้น

10. ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า พนักงานมีประสบการณ์พูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ระบุว่า แคชเชียร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน สามารถจัดสรรเงินสดที่มีอยู่เพื่อนำไปใช้ในส่วนที่จำเป็นก่อน อีกทั้งแคชเชียร์เช็คมีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระ และแคชเชียร์เช็คสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีผลการสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

เชิงปริมาณ

จากการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการแคชเชียร์เช็คของ ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และมีอาชีพธุรกิจ/ กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย/ อิสระจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

จากการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขา แหลมฉบัง พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ ปลายเดือน (26-31) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีช่วงเวลาที่ให้บริการเวลา 12.30-14.30 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 3-8 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 6-10 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย 3-5 นาที จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และมีราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 0.5 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

เสนอภาพของการปรับปรุงขั้นตอนใหม่ที่เกิดขึ้นเทียบกับขั้นตอนเดิมที่ทำอยู่ก่อนแล้ว เพื่อเทียบผลความแตกต่าง ขั้นตอนกระบวนการทำออกแคชเชียร์เช็ค รูปแบบเดิม (เวลาโดยรวม 10 นาทีต่อใบ)

1. ลูกค้าติดต่อธนาคาร/ เจ้าหน้าที่ที่กดคิวให้หรือประมาณ 15-20 นาที (ไม่นับเวลาเพราะไม่ใช่ขั้นตอนการออกเช็ค)

2. เจ้าหน้าที่พิมพ์รายละเอียดข้อความลงบนเช็ค เช่น

ชื่อที่ลูกค้าต้องการส่งจ่ายเช็คให้ใคร

ชื่อ-ที่อยู่ ผู้ที่มาซื้อเช็ค

ใส่จำนวนเงินที่ต้องการส่งจ่าย(เวลาในการพิมพ์6นาที)

3. ปรีนเช็ค โดยใส่กระดาษพิเศษที่เตรียมไว้ใช้เวลา 1 นาที

4. ผู้มีอำนาจลงนามคนที่1ที่มีการ์ดลายเซ็นตามที่ธนาคารกสิกรไทยกำหนด ตรวจสอบความถูกต้องรอบแรก (ใช้เวลา 1 นาที)

5. ผู้มีอำนาจลงนามคนที่2ที่มีการ์ดลายเซ็นตามที่ธนาคารกสิกรไทยกำหนด ตรวจสอบความถูกต้องรอบสอง (ใช้เวลา 1 นาที)

6. ปรีนใบเสร็จรับเงิน (ใช้เวลา 30 วินาที)

7. ประทับตรา A/ C payee only เพื่อป้องกันเช็คสูญหาย (ใช้เวลา 30 วินาที)

8. ส่งมอบถึงมือลูกค้า

ขั้นตอนกระบวนการทำออกเช็ค รูปแบบใหม่ (เวลาโดยรวม 4 นาทีต่อใบ)

1. ลูกค้าติดต่อธนาคาร/ เจ้าหน้าที่ที่จัดคิวให้เข้าช่องทางพิเศษที่เตรียมไว้สำหรับผู้ใช้บริการเช็คเท่านั้น รอ 5-10 นาที (ไม่นับเวลาเพราะไม่ใช่ขั้นตอนการออกเช็ค)

2. Copy รายละเอียดข้อความที่เตรียมไว้ล่วงหน้าลงบนเช็ค (ประหยัดเวลาในการพิมพ์5 นาที)

3. ปรีนเช็ค โดยใส่กระดาษพิเศษที่เตรียมไว้เพิ่มการตรวจก่อนพิมพ์ (ใช้เวลา 1 นาที)

4. ตัดขั้นตอนออกคนที่1ให้เซ็นชื่อไว้ล่วงหน้า (ประหยัดเวลา 1 นาที)

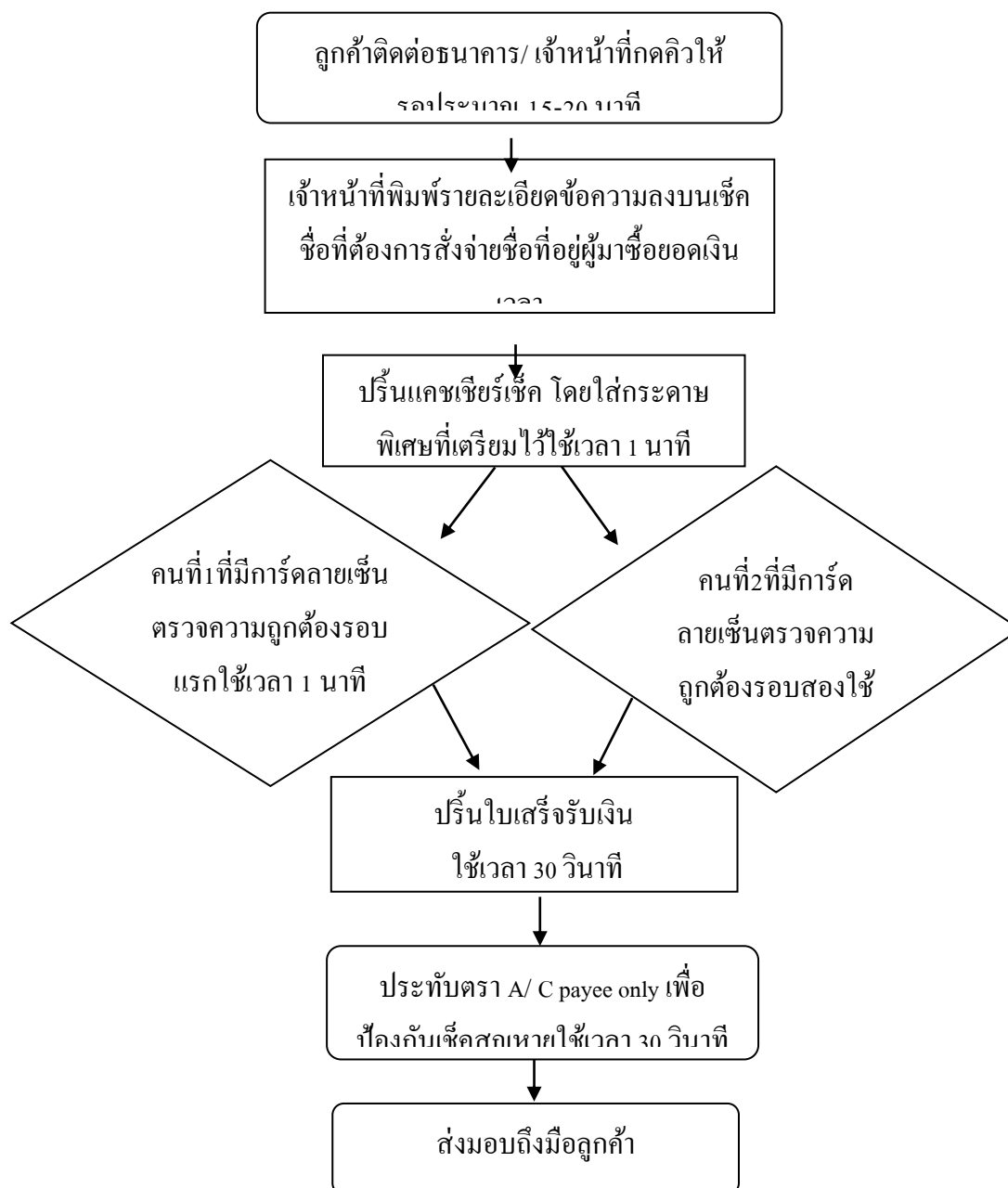
5. คนที่2ที่มีการ์ดลายเซ็นตรวจสอบความถูกต้องรอบสอง (ใช้เวลา 1 นาที)

6. ปรีนใบเสร็จรับเงิน (ใช้เวลา 1 วินาที)

7. ตัดขั้นตอนออกประทับตราA/ C payee onlyไว้ล่วงหน้า (ประหยัดเวลา 30 นาที)

8. ส่งมอบถึงมือลูกค้า

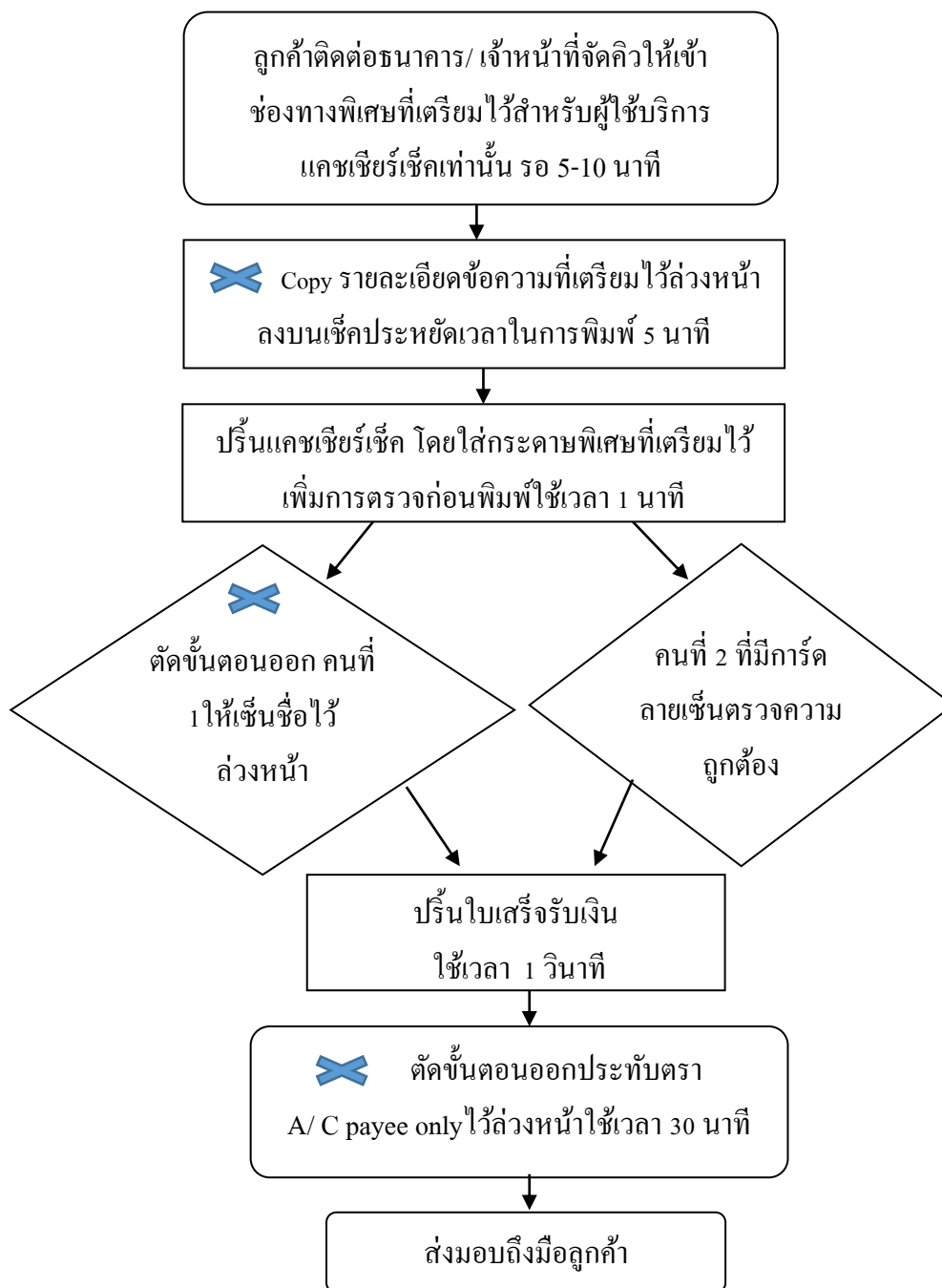
ขั้นตอนกระบวนการ การออกเช็คเช็ค รูปแบบเดิม (เวลาโดยรวม 10 นาทีต่อใบ)



หมายเหตุ ระเบียบการที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจสาขาภายใต้การรับรองของ
ผู้จัดการสาขาในขณะนั้น

ภาพที่ 5-1 ขั้นตอนกระบวนการ การออกเช็คเช็ค รูปแบบเดิม

ขั้นตอนกระบวนการ การออกเช็คเช็ค รูปแบบใหม่ (ใช้เวลา 4 นาที)



หมายเหตุ ระเบียบการที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจสาขาภายใต้การรับรองของ
ผู้จัดการสาขาในขณะนั้น

ภาพที่ 5-2 ขั้นตอนกระบวนการ การออกเช็คเช็ค รูปแบบใหม่

จากการศึกษา ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ลูกค้ายกให้ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ลูกค้ายกเข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เช็คพร้อมกันในแต่ละวันมีจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และลูกค้าไม่ต้องการรอนานจนเกินไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

2. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการแคชเชียร์เช็ค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพนักงานขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีความล่าช้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ใ้เวลามากในการตรวจสอบลายเซ็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และระบบการแลกเงินมีความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

4. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา จำนวนช่องในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีน้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และการจัดวางอุปกรณ์สำหรับการออกแคชเชียร์เช็คไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

เชิงคุณภาพ

จากสัมภาษณ์พนักงานที่ให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คของธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง พบว่า ควรพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบังการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลาและจำนวนผู้รอเข้ารับบริการ กล่าวในเชิงระบบบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อได้รับบริการที่รวดเร็วโดยสามารถคำนวณระยะเวลาโดยเฉลี่ยในคิว จากข้อมูลความถี่ของผู้ขอรับบริการข้อมูลและลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น อีกทั้งต้องปรับระบบการบริการที่สามารถคำนวณจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการได้ในธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค การออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยให้เกิดความสมดุลของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยสามารถลดงานในกระบวนการ (Work-in-process: WIP) โดยการที่จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการจัดระบบคิวลูกค้า และการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในปัจจุบัน รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการบริการของลูกค้าได้ พนักงานจะต้องมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและพร้อมที่เรียนรู้ความรู้ใหม่ตลอดเวลา ทั้งนี้แนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติมเพื่อช่วยลดระยะเวลารอคอยที่เกิดขึ้น ได้แก่ 1) การฝึกอบรมพนักงานในสาขาให้สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อทดแทนพนักงานในกรณีที่พักกลางวันหรือลางาน 2) การขยายช่องทางให้บริการจากเทคโนโลยีที่มีอยู่โดยการแนะนำลูกค้าในการใช้บริการทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสะดวกรวดเร็วกว่า เพื่อให้จำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบลดลง เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการและลดระยะเวลาการในการรอคอยอีกด้วย และ 3) เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารในระยะยาว โดยเน้นรักษาลูกค้าให้มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2. ด้านเวลาในการให้บริการ พบว่า 1) ธนาคารกสิกรไทย ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชี้ชัดไว้ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค 2) ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ควรปิดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ 3) แบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลาด้านธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คโดยเฉพาะ 4) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ตลอดเวลาทำการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อคอยช่วยเหลือและรับปรึกษาให้คำแนะนำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ 5) จัดให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเป็นการกระจายภาระงาน

3. ด้านความเหมาะสมในการออกเช็ค พบว่า ควรการพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ ประชุม/ สัมมนาเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คการปรับเปลี่ยนแนวทาง

การพัฒนาการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน ปัจจุบัน ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คที่กำหนดขึ้นใหม่ ที่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการของสาขาโดยเฉลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คได้ทันตามที่กำหนดไว้ในบางครั้ง เนื่องจากระบบขีดข้อย่อยครั้งไม่สามารถส่งข้อมูลผ่าน Web online ได้ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ โดยเปลี่ยนระบบหรือทำการปรับปรุงระบบทดแทน และบางช่วงเวลาผู้มีอำนาจลงนามในเช็คส่งจ่ายเงินเดินทางไปถูกระ ทำให้ไม่สามารถเขียนเช็คส่งจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการได้ แก้ไขโดยมีการตรวจสอบกำหนดการของผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อวางแผนการเบิกจ่ายเงิน 2) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พบว่าแบบฟอร์มในการเขียนเช็คที่ปรับปรุงใหม่ มีข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การตรวจสอบข้อมูลการเงินใช้เวลานาน ควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์มโดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินง่ายขึ้น 3) การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค โดยจะต้องลดความซับซ้อน หรือเพิ่มช่องทางเข้าถึงข้อมูลทุกวันโดยผ่านทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation)

4. ด้านขั้นตอนในการออกเช็ค พบว่า ควรทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่

1) ผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด 2) เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค 3) ปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค และการเขียนแคชเชียร์เช็คที่ต้องให้ผู้ให้บริการเขียนระบุ 4) กำหนดเวลามาตรฐานในการทำธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คหรือเบิกจ่ายเงินจากแคชเชียร์เช็ค 5) จัดเก็บหลักฐานการเงินให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา 6) การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 7) ควรเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ 2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation) 3) นำข้อมูล/ ประเด็นที่ตรวจพบ แจ้งในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานประจำสาขา

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า จากการพูดคุยกับลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านของพนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และคู่มืออยู่เสมอ แต่จากการพูดคุยกับผู้ใช้บริการที่ยังไม่พึงพอใจกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ทางธนาคารมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดี และสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้จำกัดและยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร ดังนั้น ธนาคารควรมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการและทันสมัย ธนาคาร

ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ และธนาคารควรมีเครื่องอัตโนมัติที่มีสภาพที่ดีและสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้

6. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยแจ้งกับพนักงานว่าเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการและความน่าเชื่อถือยังมีปัญหาอยู่บ้าง เพราะลูกค้าคาดหวังการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว และมีคุณภาพมากกว่านี้ เพราะเมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหา ได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง แต่ ลูกค้าส่วนใหญ่ก็ยังให้ความไว้วางใจและมีความเชื่อถือต่อธนาคารที่มีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก ธนาคารได้ให้บริการตามเวลาที่ได้ที่ได้สัญญาไว้ และธนาคารมีการ เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้องและไม่มีการเปิดเผย ดังนั้น เมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่ง บางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหธนาคารได้แสดงความสนใจ และมีการแก้ไขอย่างจริงจัง ธนาคารควรมีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก และธนาคารควรให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ

7. ด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย พนักงานของธนาคารเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของ ธนาคารเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละราย พนักงานของธนาคารมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงใจ และ พนักงานของธนาคารเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรเอาใจใส่ดูแลลูกค้า แต่ละรายอย่างสม่ำเสมอและรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยปลูกฝังทัศนคติของการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยพนักงานของธนาคารต้องเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวก แก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารต้องมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงใจ และ พนักงานธนาคารต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า

8. ด้านความมั่นใจ พบว่า ลูกค้ามีความมั่นใจในด้านของพนักงานของธนาคารสามารถ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการที่ดี โดยพนักงานของธนาคารได้รับคำชมเกี่ยวกับ ความมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้าเสมอ อีกทั้งพนักงานของธนาคารมีความรู้ที่จะตอบ คำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้าได้ แม้ว่าจะมีลูกค้าของธนาคารบางส่วนที่มีความรู้สึก มั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการน้อย แต่อาจจะเป็นเพราะประสบการณ์หรือทัศนคติของ ลูกค้าที่แตกต่างกัน แต่แนวทางการพัฒนานั้น พนักงานของธนาคาร ควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามี ความรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการและพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและ สามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า

9. ด้านพฤติกรรมบริการ พบว่า 1) พนักงานแคชเชียร์เช็คมีประสบการณ์ ในการทำงานด้านการเงินและบัญชีมากกว่า 3 ปี 2) บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีใจรักงานบริการ

3) มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน 4) ทำเลที่ตั้งสำนักงาน อยู่ใกล้กับแหล่งศูนย์กลางเศรษฐกิจ สะดวกในการสอบถามปัญหา ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังมีประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่ยังน้อยอยู่ ยังไม่เข้าใจถึงระเบียบข้อบังคับบางประการ และบางคนยังขาดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้งยังขาดเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาจากบุคคลจะมีความเสี่ยงที่จะกระทบในหลาย ๆ ด้านทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็น ดังนั้น งานธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คควรต้องปรับเปลี่ยน หรือพัฒนา ได้แก่ 1) จัดอบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/เพื่อนร่วมงาน 2) วางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้

3) จากข้อ 2 หัวหน้าจะต้องให้ความยุติธรรมในการทำงาน การลงโทษ อย่างมีมาตรฐานที่ชัดเจน ไม่ลำเอียงข้างใดข้างหนึ่ง 4) ต้องเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในสาขานั้น ๆ ที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหดมากเกินไป ซึ่งในกรณีนี้สามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ โดยที่หัวหน้าควรจะต้องดำเนินการขออนุมัติของอัตราเพิ่ม แต่หากไม่สามารถขอเพิ่มได้ ทางหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหดเกินไป หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่ และอีกส่วนหนึ่ง ภาระงานบางงานที่ไม่จำเป็นถ้าเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการก็จะลดภาระของเจ้าหน้าที่ เช่น การโรเนียว การตัดกระดาษ การทำลายเอกสารทางการเงินที่ไม่ได้ใช้แล้ว ฯลฯ ที่สามารถดำเนินการในรูปของการจัดหาทั้งปีทดแทนได้ เป็นต้น

10. ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า พนักงานมีประสบการณ์พูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ระบุว่า แคชเชียร์เช็คทำให้มีกำหนดเวลาในการบริหารเงินสด เพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องในการหมุนเวียน สามารถจัดสรรเงินสดที่มีอยู่เพื่อนำไปใช้ในส่วนที่จำเป็นก่อน อีกทั้งแคชเชียร์เช็คมีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระ และแคชเชียร์เช็คสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร

การอภิปรายผล

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ ปลายเดือน (26-31) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีช่วงเวลาที่ให้บริการเวลา 12.30-14.30 น. จำนวน 160 คน คิดเป็น

ร้อยละ 40.0 มีความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 3-8 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.0 มีใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เช็ค 6-10 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ย 3-5 นาที จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.0 และมีราคาค่าบริการแคชเชียร์เช็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย ต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 0.5 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ของ Kotler and Armstrong (2003) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำโดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าความรู้สึกนึกคิดได้เกิดขึ้นเนื่องจาก ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคก็จะเกิดการตอบสนอง (Response) เรียกตัวแบบ พฤติกรรมผู้บริโภคว่า สิ่งกระตุ้นการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ศรีัญญา ไชยวงศ์แก้ว (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ภายหลังเสริมสร้างภาพลักษณ์ องค์กร พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการนั้นลูกค้าจะใช้บริการตามความสะดวก เหตุผลที่ใช้ บริการ เพราะใกล้ที่พักหรือที่ทำงานและมีสาขาเป็นจำนวนมาก

ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

1. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ลูกค้ามีความต้องการให้ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง อีกทั้งในแต่ละวันมีลูกค้าจำนวนมาก และไม่ต้องการรอนาน จนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก ลูกค้า มีความต้องการใช้บริการที่ไม่รอนานมากเกินไปและมีการบริการด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิรศน์ สุขหอม (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังต่อการบริการระดับมากในทุกด้าน เนื่องจาก ลูกค้าอยากได้รับบริการที่ไม่รอนาน เกินไป มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

2. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานขาดการเอาใจใส่การพัฒนาทักษะ อีกทั้งมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการแคชเชียร์เช็ค และขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีัญญา ไชยวงศ์แก้ว (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ธนาคารควร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะพนักงาน ควรมีการฝึกอบรม เพิ่มทักษะในการให้บริการ และให้ความรู้ในเรื่องการบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าด้วยใจอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงคุณภาพการบริการ และความภักดีของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ วุฒิสันติกุล (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เน้นด้านการขายและบริการของพนักงานสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก พนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพและยังขาดความพึงพอใจในระบบ

3. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ธนาคารมีขั้นตอนในการให้บริการแคชเชียร์เช็คที่มีความล่าช้า ซึ่งใช้เวลามากในการตรวจสอบลายเซ็น และมีระบบการแลกเปลี่ยนที่มีความยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวสุ สิริสิงห (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความเชื่อมั่นและด้านการเอาใจใส่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษร เวชเจริญ (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลางมีขั้นตอนในการการทำงานที่มีความล่าช้า และมีระบบการทำงานที่ยุ่งยาก

4. ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ธนาคารมีอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ซึ่งมีจำนวนช่องในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีน้อย และการจัดวางอุปกรณ์สำหรับการออกแคชเชียร์เช็คยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวสุ สิริสิงห (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ห้องสมุดมารวย ยังไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเท่าที่ควร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขา วัชรพล พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ธนาคารออมสินมีการจัดวาง อุปกรณ์ยังไม่มีความเหมาะสม และอุปกรณ์ยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควรอีกด้วย

นอกจากนี้ การปรับปรุงขั้นตอนการออกเช็คเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ควรจะพัฒนา ขั้นตอนการให้บริการ เวลา ในการให้บริการ ความเหมาะสมในการออกเช็ค ขั้นตอนในการออกเช็ค ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ความน่าเชื่อถือ ทัศนคติ ความมั่นใจ พฤติกรรมการให้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการอย่างครอบคลุมทุกขั้นตอน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลาและ จำนวนผู้รอเข้ารับบริการ กล่าวในเชิงระบบบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับ บริการที่รวดเร็ว โดยสามารถคำนวณระยะเวลาโดยเฉลี่ยในคิว สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้าได้มองเห็นความ เพียบพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่าง ๆ ด้านนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องของเครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดรูปแบบสถานบริการ เครื่องแบบที่สวมใส่ หรือ สิ่งต่าง ๆ ที่รับรู้ได้จากการมองเห็นเกี่ยวกับพนักงานบริการ

2. ด้านเวลาในการให้บริการ ธนาคารกสิกรไทย จัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชี้่อ ดิควให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค ขั้นตอน ระยะเวลา การปฏิบัติงานของแต่ละงาน ปัดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ และแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียน ธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ สามารถรับประกัน ความเชื่อมั่นให้ลูกค้าได้ด้านนี้เกิดจากความรู้และอักษาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้า เกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

3. ด้านความเหมาะสมในการออกเช็ค พบว่า การพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรม/ ประชุม/ สัมมนาเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คการปรับเปลี่ยนแนวทาง การพัฒนาการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน

ปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง ด้านนี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อน โดยต้องพยายามหาทางทำตามความต้องการ อีกทั้งต้องตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้าทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

4. ด้านขั้นตอนในการออกเช็ค ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่ ผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค และปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง ด้านนี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อน โดยต้องพยายามหาทางทำตามความต้องการ อีกทั้งต้องตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และดูดีอยู่เสมอ แต่จากการพูดคุยกับผู้ใช้บริการที่ยังไม่พึงพอใจกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ทางธนาคารมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการ และทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ ด้านนี้คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างแบบเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า

6. ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหา ได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกว่าวางใจได้ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ในด้านนี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด ตรงเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้ง

7. ด้านทัศนคติ ธนาคารเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างสม่ำเสมอและรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยปลูกฝังทัศนคติของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยพนักงานของธนาคารต้องเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารต้องมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานธนาคารต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ด้านนี้ คือ เรื่องการ

“เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างแบบเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า

8. ด้านความมั่นใจ ต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการและพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้าได้มองเห็นความเพียบพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่าง ๆ ด้านนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดรูปแบบสถานบริการ เครื่องแบบที่สวมใส่ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่รับรู้ได้จากการมองเห็นเกี่ยวกับพนักงานบริการ

9. ด้านพฤติกรรมการให้บริการ งานธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คต้องปรับเปลี่ยนโดยจัดอบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงานและด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/ เพื่อนร่วมงาน วางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า การที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง ด้านนี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อน โดยต้องพยายามหาทางทำตามความต้องการ อีกทั้งต้องตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้าทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

10. ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของแคชเชียร์เช็คที่มีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระ และแคชเชียร์เช็คสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับทางธนาคารอย่างน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า ความสะดวกจะต้องมุ่งเน้นให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่ายและพยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษา ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าอยากให้อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เช็คราคาถูกลง ผู้ใช้บริการ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการค่าธรรมเนียม

ให้มีความเหมาะสมในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษา ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่า พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะผู้ให้บริการ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการอบรมให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจในการอธิบายข้อมูลและลักษณะเด่นต่าง ๆ ของแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด

3. จากการศึกษา ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ด้านวิธีปฏิบัติ พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีความล่าช้า ผู้ใช้บริการ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น ควรมีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และถูกต้องมากที่สุด เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และมั่นใจในการใช้บริการที่ธนาคารมากที่สุด

4. จากการศึกษา ปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ด้านอุปกรณ์ พบว่า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ใช้บริการ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ให้มีความทันสมัยมากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและมั่นใจในการใช้บริการในครั้งต่อไป

5. จากการศึกษา การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง ควรจะพัฒนา ขั้นตอนการให้บริการ เวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมในการออกเช็ค ขั้นตอนในการออกเช็ค ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ทัศนคติ ความมั่นใจ พฤติกรรมการให้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการอย่างครอบคลุมทุกขั้นตอน ดังนี้

5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการออกแบบระบบคิวที่ดีช่วยลดระยะเวลาและจำนวนผู้รอเข้ารับบริการ กล่าวในเชิงระบบบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่รวดเร็วโดยสามารถคำนวณระยะเวลาโดยเฉลี่ยในคิว

5.2 ด้านเวลาในการให้บริการ ธนาคารกสิกรไทย ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชี้ชัดไว้ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ควรปิดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบ

การทำงานได้ และแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา

5.3 ด้านความเหมาะสมในการออกเช็ค พบว่า ควรการพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ ประชุม/ สัมมนาเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค การปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานปัจจุบัน

5.4 ด้านขั้นตอนในการออกเช็ค ควรทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่ ผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็ค และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินแคชเชียร์เช็ค และปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

5.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และคู่มืออยู่เสมอ แต่จากการพูดคุยกับผู้ใช้บริการที่ยังไม่พึงพอใจกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ทางธนาคารมีเครื่องมือเทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานที่พร้อมให้บริการ และทันสมัย

5.6 ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อธนาคารสัญญาว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารก็ควรทำเช่นนั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหา ได้แสดงความสนใจและมีการแก้ไขอย่างจริงจัง

5.7 ด้านทัศนคติ ธนาคารควรเอาใจใส่ดูแลลูกค้าแต่ละรายอย่างสม่ำเสมอและรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยปลูกฝังทัศนคติของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยพนักงานของธนาคารต้องเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของธนาคารต้องมีความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานธนาคารต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า

5.8 ด้านความมั่นใจ ควรต้องสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการและพนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้าสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ

5.9 ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ งานธุรกรรมการเงินแคชเชียร์เช็คควรต้องปรับเปลี่ยน โดยจัดอบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/ เพื่อนร่วมงาน วางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้

5.10 ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของ แคนเซียร์เซ็คว่ามีความปลอดภัยมากกว่าการนำเงินสดไปจ่ายชำระ และแคนเซียร์เซ็คสามารถ ตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ง่ายกว่าการทำรายการเงินสด เพราะมีหลักฐานการทำธุรกรรมกับ ทางธนาคารอย่างน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างของธนาคารกสิกรไทย ในสาขาอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและนำผลการวิจัยมาพัฒนาขั้นตอนการออกแคนเซียร์เซ็ค มาพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง แก้ไข ขั้นตอนการออก แคนเซียร์เซ็คของธนาคารกสิกรไทย ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

บรรณานุกรม

- เกษร เวชเจริญ. (2555). *การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิราภา ชรรมรักษา. (2557). *ความรู้และความพึงพอใจการใช้งานระบบการจัดการสารสนเทศสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ทีตาราม คอนซัลแตนท์ จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ. (2559). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิรสน์ สุขหอม. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวรินทร์ น้อยณะวະกุล. (2556). *เปรียบเทียบความคาดหวังและการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกรมแพทย์ทหารอากาศ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาระบบสารสนเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐดนัย ใจชน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนันต์ วงษ์เกษม. (2540). *การปรับปรุงการให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า และแผนกการเงิน ของธนาคารกรุงสกล จำกัด (มหาชน) ถนนเจริญเมือง ในวันสิ้นเดือน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2561). *ประวัติธนาคาร*. เข้าถึงได้จาก <https://kasikornbank.com/th/about/Information>
- ธนาคารออมสิน. (2560). *แนวโน้มการกลับมาของการแข่งขันเงินฝากภาคการณ้อยู่ในช่วงครึ่งหลังของปี พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: ส่วนเศรษฐกิจรายสาขาศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน.
- ชานินทร์ กรัยวิเชียร. (2517). *อิทธิพลของกฎหมายอังกฤษในระบบกฎหมายไทย*. *วารสารนิติศาสตร์จุฬาฯ*, 1(2), 20-25.
- นพรัตน์ วัจวล. (2546). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นัทธมน ขำปากพลี. (2556). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นิตยา ทรงวาจา. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจอมพระ อำเภอจอมพระ จังหวัดสุรินทร์*. ภาคนิพนธ์สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุข, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปัทมวัชร พัชราวาลย์. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ปิยาวรรณ ดิศรพงศ์. (2553). ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์), คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา. (2561, 28 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา. (2561, 28 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา. (2561, 28 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง. (2561, 31 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง. (2561, 31 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาไอเพลส แหลมฉบัง. (2561, 31 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง. (2561, 27 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 2 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง. (2561, 27 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พนักงานแชนเซลรี่เซ็ค คนที่ 3 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉบัง. (2561, 27 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- พรพิมล ธิยา. (2556). ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหาวิชาการศึกษาาระดับอุดมศึกษา. เชียงใหม่: สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่.
- พรรณธิดา ศิริโกภพัฒน์. (2554). การตัดสินใจซื้อสินค้าเลียนแบบแบรนด์เนมต่างประเทศของประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- ภัทรคนัย พิริยะชนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฤทัย นิธิชนวิจิต. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณรณ เล้าอติมาน. (2548). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามมุง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุข, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิเลศวัฒน์ หนูแสง. (2553). การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศนักศึกษา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์), คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วิวรรณดา วันชัยจิระบุญ. (2557). พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอดเคานต์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศรัญญา ไชยวงศ์แก้ว. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ภายหลังเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

- สฤตรัตน์ ปั่นคง. (2558). *การแก้ปัญหาความล่าช้าในระบบแถวคอยของเคาน์เตอร์บริการ*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สันติ วุฒิสันติกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เน้นด้านการขายและบริการของพนักงานสาขานาคาร์ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ, สำนักวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สิทธิพร หวานใจ. (2559). *ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile banking ระหว่าง MyMo และ KTB Netbank ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุจิตตรา ไนยจิตย์. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนีย์ อัสวโรจน์. (2537). *คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยตัวเงิน*. กรุงเทพฯ: นิติธรรมอภิญา ภัทราพรพิสิฐ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Chaplin, D. D., & Fu, Y. X. (1998). Cytokine regulation of secondary lymphoid organ development. *Current Opinion in Immunology*, 10(3), 289-297.
- Clarke, B., & Murray, J. (1962). Changes of gene-frequency in *cepea nemoralis* (L); the estimation of selective values. *Heredity*, 17(4), 467.

- Clay, K. (1988). Fungal endophytes of grasses: A defensive mutualism between plants and fungi. *Ecology*, 69(1), 10-16.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- DeCecco, J. P. (1967). *The psychology of language, thought, and instruction: Readings*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Finn, J. M., & Antonsen Jr, T. M. (1985). Magnetic helicity: What is it and what is it good for. *Comments on Plasma Physics and Controlled Fusion*, 9(3), 111-126.
- Getzels, J. W., Lipham, J. M., & Campbell, R. F. (1968). *Educational administration as a social process: Theory, research, practice*. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. (2000). Cachexia. *Annals of Internal Medicine*, 133(8), 622-634.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Madrid: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- McCormick, W. F., & Nofzinger, J. D. (1965). Saccular intracranial aneurysms: An autopsy study. *Journal of Neurosurgery*, 22(2), 155-159.
- Millett, R. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 4(5), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perception and expectation*. New York: Free Press.
- Solomon, D., Davey, D., Kurman, R., Moriarty, A., O'connor, D., Prey, M., Raab, S., Sherman, M., Wilbur, D., Wright, T. C., & Young, N. (2002). The 2001 Bethesda system: Terminology for reporting results of cervical cytology. *Jama*, 287(16), 2114-2119.
- Son, C. L., & Smith, S. E. (1988). Mycorrhizal growth responses: Interactions between photon irradiance and phosphorus nutrition. *New Phytologist*, 108(3), 305-314.

- Spector, P. E. (1987). Interactive effects of perceived control and job stressors on affective reactions and health outcomes for clerical workers. *Work & Stress, 1*(2), 155-162.
- Wallerstein, R. S., & Sampson, H. (1971). Issues in research in the psychoanalytic process. *The International Journal of Psycho-Analysis, 52*, 11.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทย
สาขาแหลมฉบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20-29 ปี

() 3. 30-39 ปี

() 4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 3. ปริญญาโท

() 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

4. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง

() 4. หม้าย/ แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 2. 10,000-20,000 บาท

() 3. 20,001-30,000 บาท

() 4. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ

() 2. พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง

() 3. ธุรกิจ/ กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย/ อิสระ

() 4. นิสิต/ นักศึกษา

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1. ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

() ต้นเดือน (1-5)

() กลางเดือนต้น (6-15)

() กลางเดือนปลาย (16-25)

() ปลายเดือน (26-31)

2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

() 8.30-10.30

() 10.30-12.30

() 12.30-14.30

() 14.31 เป็นต้นไป

3. ความถี่ในการใช้บริการแคชเชียร์เซ็คธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

() 1. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

() 2. 3-8 ครั้งต่อสัปดาห์

() 3. 9-14 ครั้งต่อสัปดาห์

() 4. 15 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์

4. ท่านใช้ระยะเวลาในระหว่างการใช้บริการแคชเชียร์เซ็ค

() น้อยกว่า 3 นาที

() 3-5 นาที

() 6-10 นาที

() 11 นาทีขึ้นไป

5. ระยะเวลาที่เหมาะสมควรอยู่ในค่าเฉลี่ยเท่าใด

() น้อยกว่า 3 นาที

() 3-5 นาที

() 6-9 นาที

() ไม่ควรเกิน 10 นาที

6. ราคาค่าบริการแคชเชียร์เซ็คควรอยู่ในค่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยเท่าใด

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 0.5 บาท

() ร้อยละ 1

() ร้อยละ 1.5

() ไม่ควรเกินร้อยละ 2

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการแคชเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทย

สาขาแหลมฉบัง

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ระดับความคิดเห็น

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

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ แคชเชียร์เซ็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผู้ที่เข้ามาใช้บริการ					
1. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เซ็คมีความต้องการที่หลากหลาย					
2. ลูกค้าเข้ามาใช้บริการแคชเชียร์เซ็คพร้อมกันในแต่ละวันมีจำนวนมาก					
3. ลูกค้าไม่เข้าใจในเรื่องของระบบการให้บริการแคชเชียร์เซ็ค					
4. ลูกค้าไม่ต้องการรอนานจนเกินไป					
5. ลูกค้าอยากให้ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแคชเชียร์เซ็คราคาถูกลง					
6. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการแคชเชียร์เซ็ค					
7. พนักงานขาดการเอาใจใส่พัฒนาทักษะ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ แคชเชียร์เช็ค ของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. พนักงานที่ให้บริการไม่เข้าใจในระบบการทำงาน แคชเชียร์เช็ค					
9. การให้บริการแคชเชียร์เช็คไม่เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง					
10. พนักงานขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
วิธีปฏิบัติ					
11. ขั้นตอนในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีความ ล่าช้า					
12. ระบบงานช้าซ้อน และพนักงานไม่แยกแยะ ประเภทของการให้บริการ					
13. ระบบการแลกเปลี่ยนมีความยุ่งยาก					
14. การเบิกเงินที่คลังของแคชเชียร์เช็ค มีความล่าช้า					
15. ใช้เวลานานในการตรวจสอบลายเซ็น					
อุปกรณ์					
16. เครื่องจัดช่องและระบบลุ่มป่อย					
17. การจัดวางอุปกรณ์สำหรับการออกแคชเชียร์เช็ค ไม่เหมาะสม					
18. ระบบการออกแคชเชียร์เช็คมีความล่าช้า					
19. จำนวนช่องในการให้บริการแคชเชียร์เช็คมีน้อย					
20. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย					

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนา
ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2560
ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....
สถานะ.....จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน
ระดับการศึกษา.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี รายได้เฉลี่ยเดือนละ.....บาท

**ตอนที่ 1 การปรับปรุงขั้นตอนการออกแคชเชียร์เช็คเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง**

1. ท่านคิดว่าการให้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนใด เพราะเหตุใด

.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านคิดว่าเวลาในการให้บริการของแคชเชียร์เช็คเหมาะสมหรือไม่ หากไม่เหมาะสมควร
ปรับปรุงอย่างไร

.....
.....
.....
.....

3. ท่านคิดว่าขั้นตอนในการออกเช็คเหมาะสมหรือไม่ หากไม่เหมาะสม ควรแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านทราบถึงขั้นตอนการออกเช็คมากน้อยเพียงใด อธิบายมาพอสังเขป

.....

.....

.....

.....

.....

5. ความเป็นรูปธรรมของการบริการของธนาคารที่เด่นที่สุด ท่านคิดว่าเป็นเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

6. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ใ้ใจในการบริการมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

7. ท่านมีทัศนคติอย่างไรกับการทำแคชเชียร์เช็คกับธนาคารนี้

.....

.....

.....

.....

.....

8. ธนาคารสร้างความมั่นใจให้กับท่านอย่างไร ท่านจึงไว้วางใจทำแคชเชียร์เช็คกับธนาคารนี้

.....

.....

.....

.....

.....

9. พนักงานที่ให้บริการแคชเชียร์เช็คของธนาคารมีพฤติกรรมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

10. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการทำแคชเชียร์เช็คของธนาคารนี้ อธิบายพอสังเขป

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ

Submission Information						
ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1085820	Dec 23, 2018 at 20:16 PM	sirinapha@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	4.Ch1.docx	Completed	0.00 %

ผลการตรวจอักษราวินิจฉัย บทที่ 1

Submission Information						
ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1085821	Dec 23, 2018 at 20:16 PM	sirinapha@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	4.Ch2.docx	Completed	4.33 %

Match Overview						
NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX		
1	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว กองการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร	กัญญา กลิ่นเมือง	สถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารศาสตร์	1.90 %		
2	การมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการและวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ และบริษัทผู้ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนกลางในเขตภาคกลาง	เขษร เวชเจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	0.64 %		
3	ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อคุณภาพการดูแลสุขภาพของโรงพยาบาล ร้อยเอ็ด	พญพร รัตติโรจน์ภัก	มหาวิทยาลัยนครพนม	0.63 %		
4	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. จำกัด สาขาเมืองจันทบุรี (Public satisfaction with quality of service provided by Phvae sub-district municipality, Amphoe Kaeng Haeng Maeo, Chanthaburi Province)	ณารัตน์ บุญญา	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.59 %		
5	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. จำกัด สาขาเมืองจันทบุรี (Satisfaction people on the service quality of PTT Station : a case study PTT Station, Pak Kret district, Nonthaburi)	ฉันทน์ เจริญสิทธิ์พันธ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.54 %		

ผลการตรวจอักษราวินิจฉัย บทที่ 2

Submission Information						
ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1085822	Dec 23, 2018 at 20:16 PM	sirinapha@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	4.Ch3.docx	Completed	0.00 %

ผลการตรวจอักษราวินิจฉัย บทที่ 3

Submission Information						
ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1085823	Dec 23, 2018 at 20:16 PM	sirinapha@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	4.Ch4.docx	Completed	0.00 %

ผลการตรวจอักษราวินิจฉัย บทที่ 4

Submission Information						
ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1085825	Dec 23, 2018 at 20:22 PM	sirinapha@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	4.Ch5.docx	Completed	0.00 %

ผลการตรวจอักษราวินิจฉัย บทที่ 5