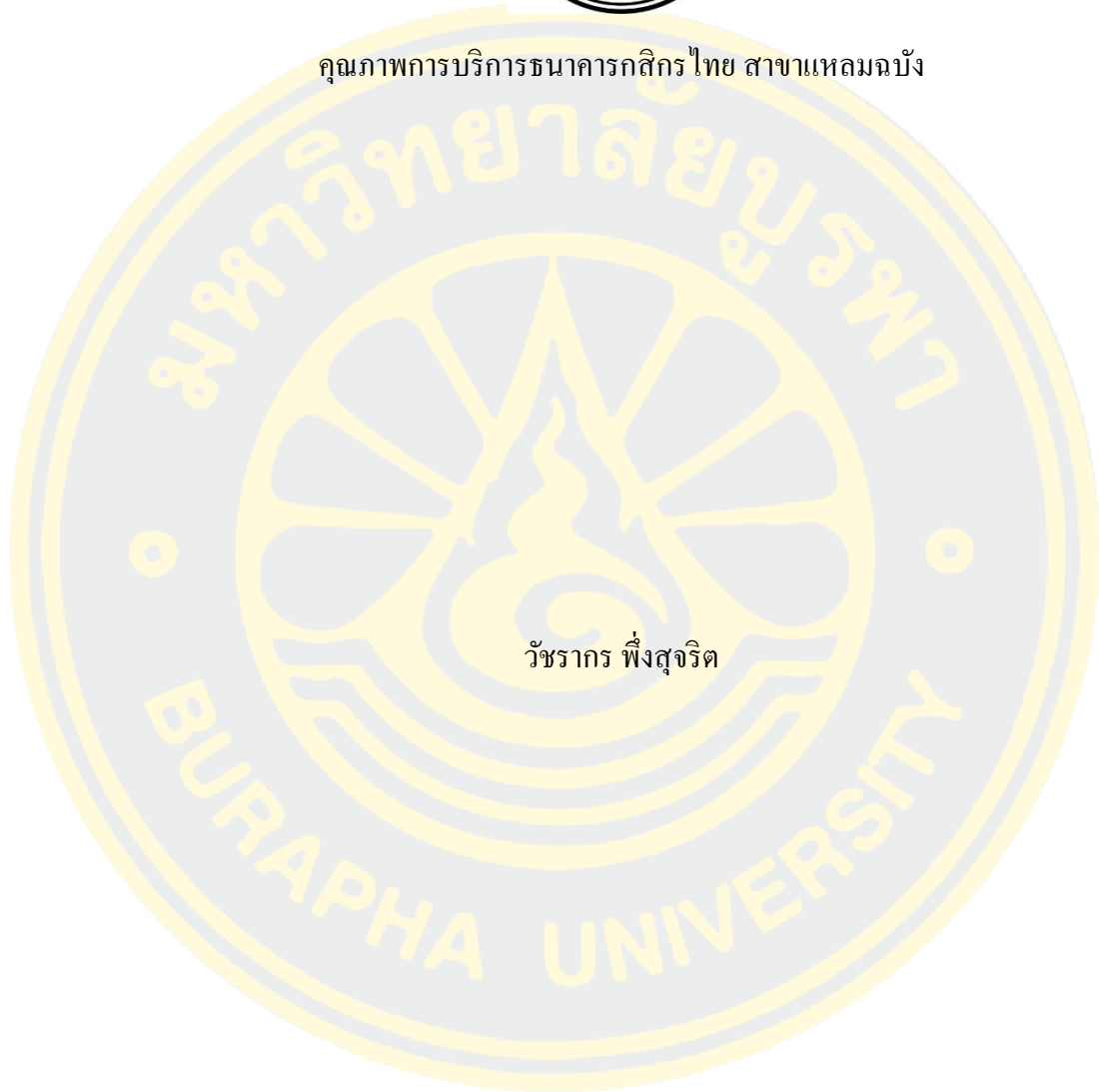




คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง



วัชรกร พิงสุจริต

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง



วัชรกร พิงสุจริต

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE SERVICE QUALITY OF KASIKORN BANK AT LAEM CHABANG BRANCH



WATCHARAKORN PUENGSUJARIT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2022

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ วัชรกร พิงสุจริต ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... รักษาการคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920235: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย, ผู้มารับบริการ

วิทยากร พึ่งสุจริต : คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง. (THE SERVICE QUALITY OF KASIKORN BANK AT LAEM CHABANG BRANCH)

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ปี พ.ศ. 2565.

การศึกษา เรื่อง “คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งตามข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ และประเภทการมารับบริการ การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มารับบริการประเภทบริการฝาก/ถอน ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความสามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้มารับบริการ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ อาชีพ และประเภทการมารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

63920235: MAJOR: -; M.P.A. (-)

KEYWORDS: Service Quality of Kasikorn Bank, Service Provider

WATCHARAKORN PUENGSUJARIT : THE
SERVICE QUALITY OF KASIKORN BANK AT LAEM CHABANG BRANCH. ADVISORY
COMMITTEE: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, 2022.

The purpose of this research was to study the service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang Branch, Chonburi to compare customers' opinions on the quality of service of the Bank. General information of customers was categorized into gender, age, education level, occupation, income and type of service. This research used questionnaires to collect data from a sample of 384 people. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean (\bar{x}), standard deviation (SD), t-test, one-way ANOVA, and one-way pairing comparison by the Least Significant Difference (LSD) method at a statistically significant level of .05.

The results showed that the overall level of service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang Branch, Chonburi was very good. When considering each aspect, it was found that the concern for the service users had the highest average level, followed respectively by building customers' trust, tangible capacities, credibility and willingness to serve with speed. The results from the comparative analysis of service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang Branch, Chonburi, divided by customers' general information, indicated that different occupations and different types of service created various opinions on the quality of the bank's services at the significant level of .05. However, sex, age, education level and income of the customers did not contribute to different opinions on the Bank's service quality.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี วิจัยสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การศึกษา และความอนุเคราะห์ในการดำเนินการทำวิจัยตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งแนะแนวทางการดำเนินการทำวิจัยและช่วยแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง ทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ศาสตร์ต่างๆ และแนวทางการดำเนินการวิจัยต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้จากคำแนะนำ ความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ทุกท่าน เพื่อประยุกต์ใช้ดำเนินการทำวิจัยวิจัยครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หาสาเหตุในการบริการที่มีอุปสรรคส่งผลให้ทางผู้วิจัยได้นำผลลัพธ์การประเมินมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีในด้านต่าง ๆ ให้มีความเป็นมาตรฐานตามแบบการดำเนินงานของธนาคาร และตรงกับความต้องการปรับปรุงของผู้มารับบริการในอนาคต ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูง

วัชรกร พิงสุจริต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2	7
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ...	7
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3	26

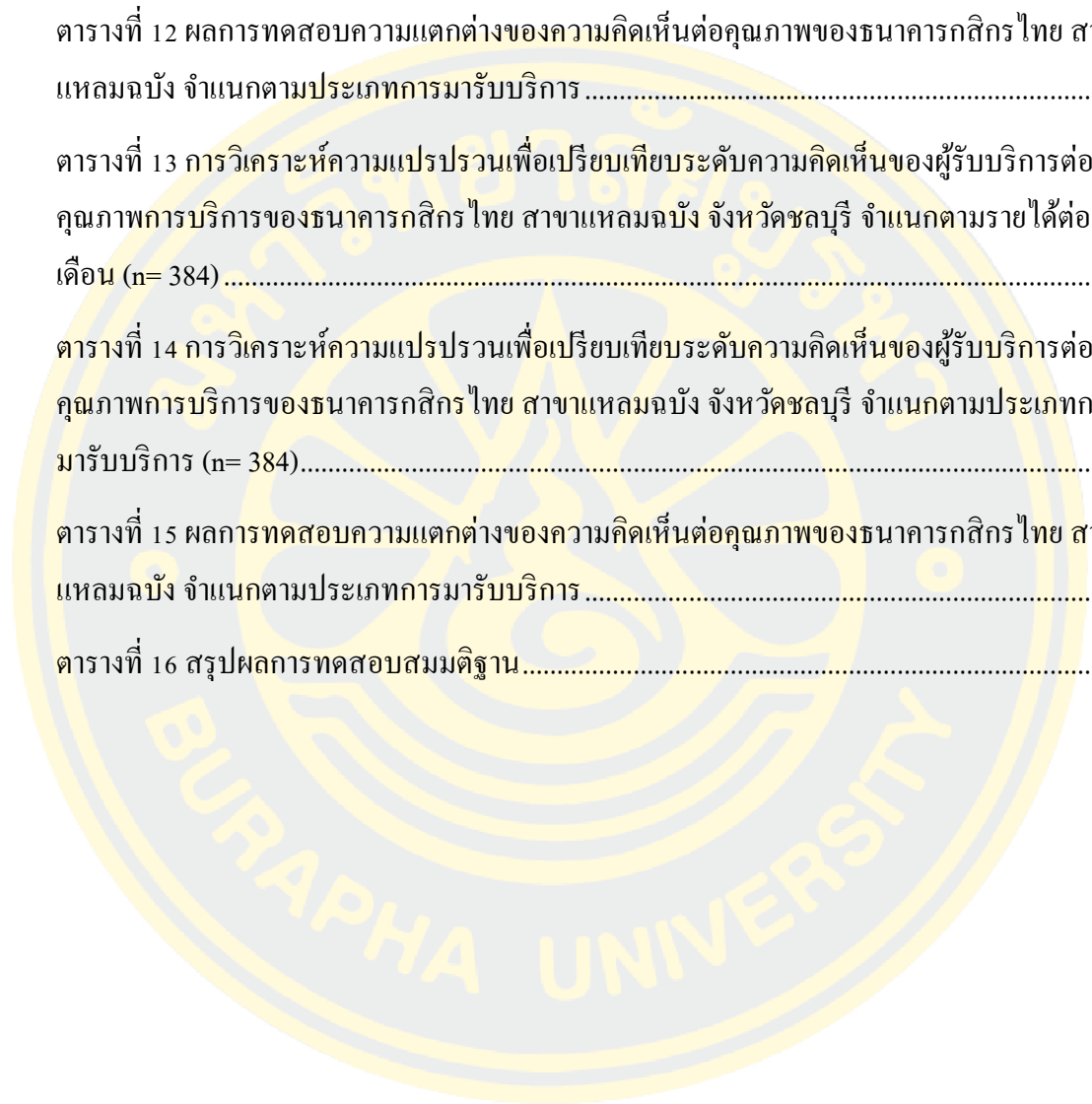
วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
เกณฑ์การแปรผล.....	30
บทที่ 4	31
ผลการศึกษา.....	31
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	34
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	41
บทที่ 5	50
สรุปผลการวิจัย	50
สรุปผลการวิจัย.....	50
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะ	57
ภาคผนวก	58
บรรณานุกรม	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

หน้า

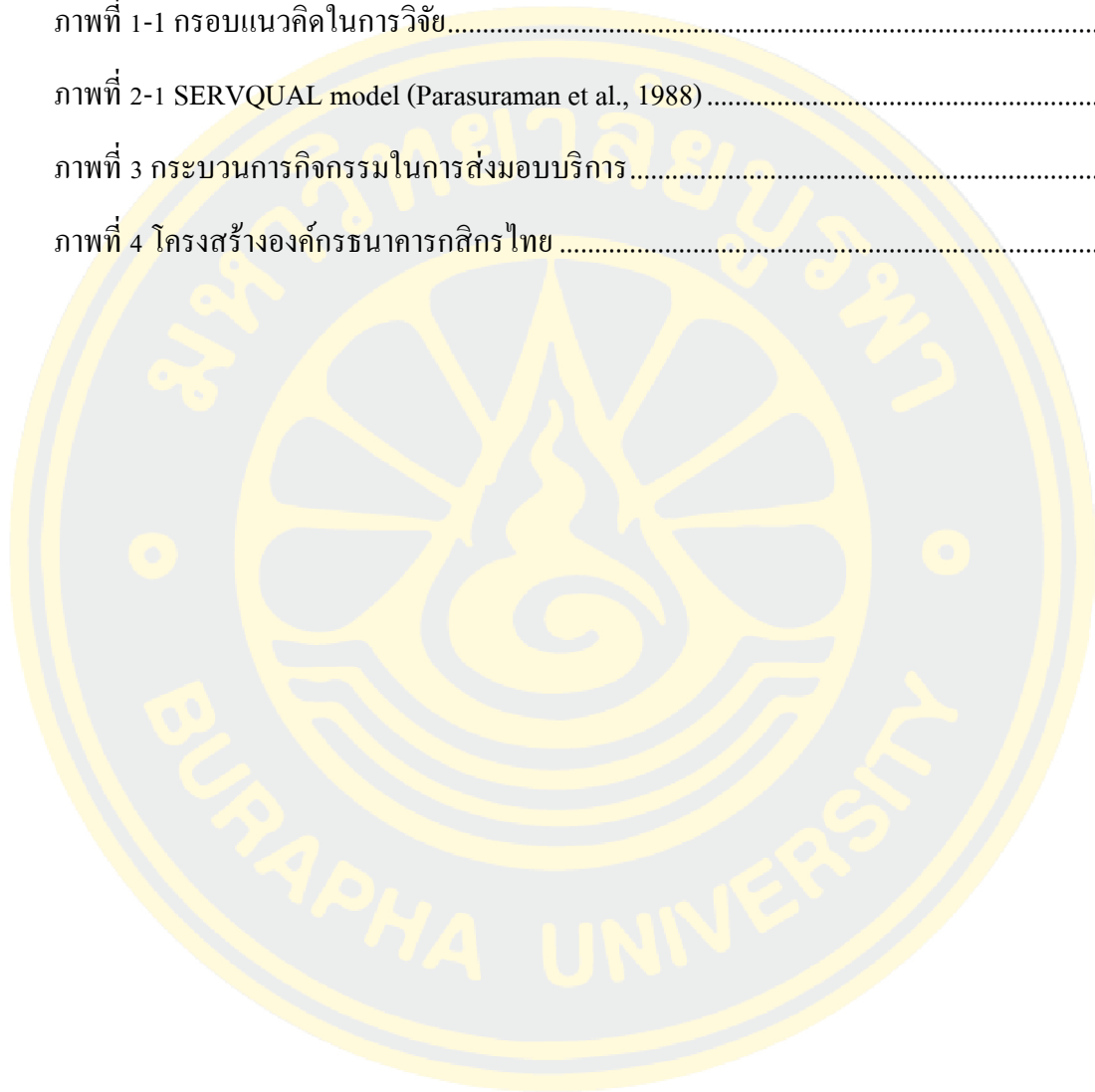
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	34
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการจับต้องได้	35
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ	37
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	38
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น	39
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	40
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ (n= 384)	41
ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงอายุ (n= 384)	42
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (n= 384)	43

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ (n= 384)	44
ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพของธนาคารกสิกรไทย สาขา แหลมฉบัง จำแนกตามประเภทการมารับบริการ	45
ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน (n= 384)	46
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการ มารับบริการ (n= 384).....	47
ตารางที่ 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพของธนาคารกสิกรไทย สาขา แหลมฉบัง จำแนกตามประเภทการมารับบริการ	48
ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	49



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2-1 SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1988)	9
ภาพที่ 3 กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ	10
ภาพที่ 4 โครงสร้างองค์การธนาคารกสิกรไทย	21



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการกับลูกค้าอย่างหลากหลาย และมีหลายสาขาในการให้บริการกับลูกค้า การบริหารคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือการรักษาระดับการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากการโฆษณาของธุรกิจบริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจบริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้า จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีกครั้ง

ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันทางด้านบริการค่อนข้างสูง และมีอยู่ในทุกธุรกิจ การสร้างความพึงพอใจจากการบริการให้กับผู้มารับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการ รวมถึงการกลับมาใช้บริการอีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจประเภทธนาคาร และการเงิน เป็นปัจจัยหลักในการรักษาสถานะผู้มารับบริการปัจจุบัน และเชิญชวนให้มาใช้บริการของผู้มารับบริการรายใหม่จากการบริการที่ดี เข้าถึงการบริการได้สะดวก การปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างสมรรถนะในการแข่งขันระหว่างกลุ่มตลาด เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้มารับบริการ หากการบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้เกินความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ย่อมส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml & Berry; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004; Kotler & Anderson, 1987) การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

ผู้วิจัยจึงมีความต้องการทราบถึงคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ว่ามีคุณภาพการบริการเป็นที่พึงพอใจตอบสนองกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการกับธนาคารมากน้อยเพียงใด โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบหรือเครื่องมือการประเมินทั้งหมด 5 ด้าน คือ การประเมินจากด้านลักษณะกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้าน

ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) เมื่อนำองค์ประกอบการประเมินทั้ง 5 ด้าน มาเป็นการประเมินคุณภาพบริการนั้น ส่งผลให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ การที่ลูกค้าเดิมเลือกธนาคารที่รู้สึกดีใช้เป็นธนาคารหลัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ธนาคารหาลูกค้าใหม่ๆ พร้อมสร้างความดีในการใช้งานเข้ามาในระบบเพื่อต่อยอดไปยังบริการอื่นๆ ได้เช่นกัน (มาร์เก็ตเทียร์ 2020)

จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารหรือไม่ จากปัญหาดังกล่าว จึงมีความเห็นควรทำการวิจัยคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบังกับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับผลลัพธ์คุณภาพการบริการของธนาคารอย่างแท้จริง และคาดหวังว่าทางธนาคารกสิกรไทยจะทราบถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่อการบริการ และสิ่งที่ต้องการปรับปรุงหลังจากอ่านวิจัยเล่มนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

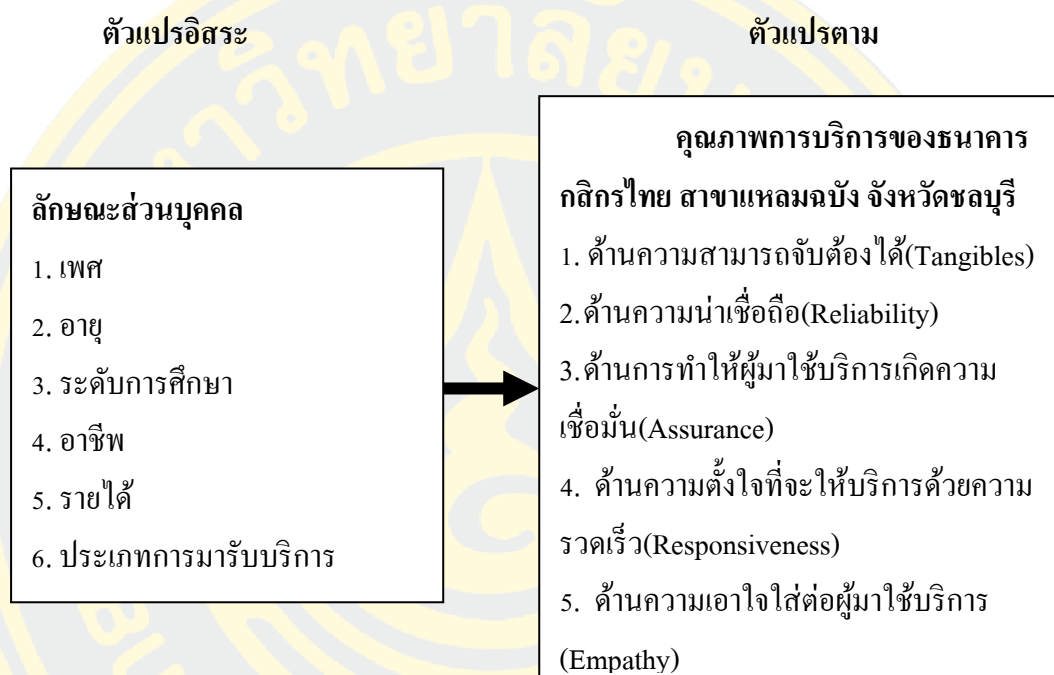
1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งตามตัวแปร เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
2. ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
3. ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
4. ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
5. ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
6. ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีกรมารับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพบริการจากโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman (1988)



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหามุ่งศึกษาเกี่ยวกับวิจัยคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ตามแนวคิดการคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ซึ่งกำหนดการศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วยกันทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance)
4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ช่วงอายุ 18 ปี จนถึง 60 ปี ขึ้นไป

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารกสิกรไทย (Kasikorn bank) หมายถึง ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้บริการ (Service provider) หมายถึง ผู้รับความต้องการของลูกค้า หรือผู้จัดการบริการ นำเสนอรูปแบบการบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ให้ตรงกับความต้องการของผู้ร้องขอ

ผู้มารับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้มีวัตถุประสงค์หรือความต้องการมารับบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในรูปแบบต่างๆ ที่ธนาคารสามารถตอบสนองกับความต้องการผู้มารับการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะคติผู้มารับบริการต่อธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความสอดคล้องต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และเป็นไปตามการคาดหวังของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ซึ่งคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ

1. ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะอาคารภายในและภายนอกเหมาะสมต่อการบริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ และความปลอดภัยของสถานที่

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถใจการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถรักษามาตรฐานการบริการได้อย่างเช่นเดิม

3. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วยความรวดเร็วเต็มใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ พนักงานเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว

4. ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้บริการมีมารยาทสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ตอบสนองต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้มารับบริการได้ สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์รวมถึงการบริการที่ตรงกับความต้องการ อีกทั้งยังสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการได้ เพื่อสร้างความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการของผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้เรียบเรียงแนวคิดที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ได้เสนอแนะรูปแบบช่องว่างซึ่งประกอบด้วย 10 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ บุคลิกภาพของบุคลากร อุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการทำตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้เกี่ยวกับบริการนั้น ๆ อย่างถูกต้องและมีความเป็นอิสระ
3. การตอบสนอง (Responsibility) หมายถึง กริยาที่แสดงออกถึงความต้องการที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันที รวมถึงความพร้อมในการที่จะให้บริการ ณ เวลานั้น ๆ
4. สมรรถภาพ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ
5. อหยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุขภาพ เรียบร้อย แสดงออกถึงความเคารพและให้เกียรติ และคำนึงถึงมิตรภาพในการติดต่อกับผู้อื่น
6. ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง การมีคุณค่า น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์และมีความเชื่อถือไว้วางใจได้

7. ความมั่นคง (Security) หมายถึง ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ จากความเสี่ยง หรือ ความเคลือบแคลงสงสัย

8. การเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง การที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย หรือเข้าถึง บริการได้ง่าย

9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย รวมถึงการรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและสามารถสื่อสารและตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการได้

10. การเข้าใจ (Understanding) หมายถึง มีความพยายามที่จะเข้าใจผู้รับบริการ และทราบ ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

และต่อมาได้ถูกพัฒนาให้เป็นรูปแบบการวัดที่ใช้กันทั่วไป คือ เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ดังนี้

1. ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

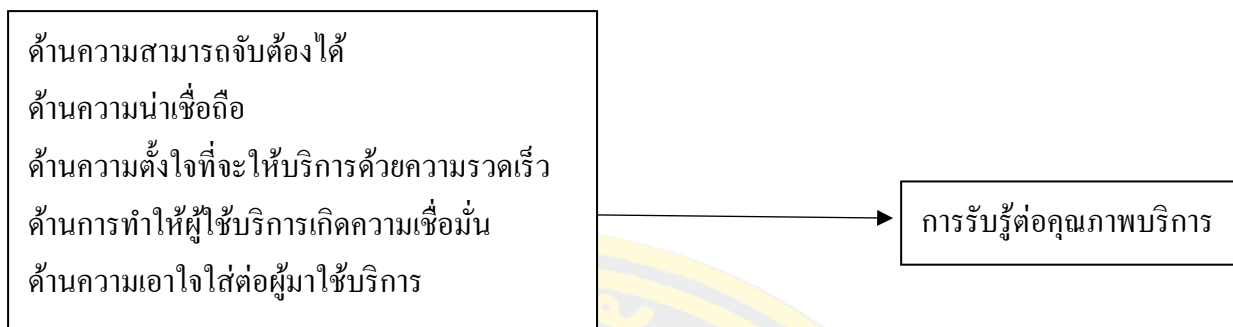
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตาม สัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความเป็นอิสระ

3. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็ม ใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการจัดเตรียมบริการให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

4. ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ การแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสาร และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ ความสนใจกับลูกค้า รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

ทำให้เกิดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการจึงเกิดเป็นโมเดล SERVQUAL 1988



ภาพที่ 2-1 SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1988)

Sasser, and other. (1978 cited in Phillip & Hazlett, 1995) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการออกเป็น 7 มิติ ได้แก่

1. ความปลอดภัย (Security) คือ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยทางด้านกายภาพ
2. ความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ การได้รับบริการที่เหมือนเดิมทุกครั้งที่ได้รับบริการ
3. ทศนคติ (Attitude) คือ ความสุภาพ และการมีมารยาททางสังคมของผู้ให้บริการ
4. ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ ส่วนประสมต่างๆของการบริการหรือหมายถึงบริการเสริมที่ได้รับเพิ่มเติมมีความสมบูรณ์
5. บรรยากาศ (Condition) คือ การปรับบรรยากาศการใช้งานให้เหมาะสม
6. ความสามารถในการจัดหา (Availability) คือ สามารถเข้าถึงได้ง่ายในเรื่องของสถานที่และความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับระหว่างผู้บริการ และผู้รับบริการ
7. การฝึกอบรม (Training) คือ การฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2562) ได้อธิบายความสำคัญของคุณภาพบริการไว้ว่า เป็นการสร้างความพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า (Brand loyalty) มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ ทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชมและความชื่นชมนั้นสามารถนำไปถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่น แบบปากต่อปาก มีผลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ ความคุ้มค่าในการใช้บริการ

ความหมายของบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2537, หน้า 6) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่ได้บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (1994, หน้า 6) กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ(บริกร) ไปยังผู้รับบริการ(ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

บริการ = กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตผลออกมาในรูปแบบของเวลา, สถานที่, รูปแบบ หรือสิ่งประเพณีหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา

ภาพที่ 3 กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ

ฉัตร สติวรรณ (2561) การบริการ คือการอำนวยความสะดวกซึ่งกันเป็น ผลงานที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคลากรหนึ่งคนหรือความร่วมมือจากบุคลากรหลายคน โดยมี วัตถุประสงค์ สิ่งของ และกระบวนการ เป็นเครื่องมือ และมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ตรีเพ็ชร อำเมือง (2555) การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการบริการ

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง(2555)การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มารับบริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา

การบริการที่ดีจะช่วยให้งานประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543: 14-16) ดังนี้

1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ โดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมีดังนี้

1.1.1 รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

องค์ประกอบของการบริการ

การบริการจะสำเร็จขึ้นได้จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามด้านล่าง
รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 18-19)

1. ผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดคน นโยบาย วัสดุภัณฑ์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือลดประ โยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

มาตรฐานการบริการ

ฉันทน์ ภูษาขาว และ ทตมัต แสงสว่าง (2563) ได้ระบุองค์ประกอบมาตรฐานการบริการ ทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญและพึงประชาชนพูดและสนทนันต์ด้วย
2. การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหนือหน้ายเห็นชาและติดตามเรื่องขอประชาชนจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ การม่่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจคือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

หลักการในการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ

วิยะดา วรรณานันท์ (2557) ได้กล่าวว่าการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. หลักแนวคิดการบริการที่ถูกต้องและชัดเจน คนทำงานบริการต้องมีแนวคิดในงานบริการลูกค้าคือคนสำคัญ
2. หลักการการทำงานบริการบุคลากรต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ใจเย็นอดทน หลักการสำคัญที่ถูกต้องในงานบริการ กลายเป็นนโยบายในงานบริการที่ออกมาจากระดับบริหาร
3. ผลต่อการพัฒนาและรักษาคุณภาพงานบริการ คือ การพัฒนาบุคลากรให้มี Skill ทักษะในการบริการ Skill คือ ต้องรู้ว่าทักษะของบุคลากรในงานบริการ เช่น การสื่อสาร การทำงานอย่างรวดเร็วการทำงาน โดยมีจิตวิทยา การวางแผนตรงนี้เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนา ให้บุคลากรการทำงานเป็น

ทีม มีความสุขในการทำงานด้วยทุกรูปแบบ เราเรียกว่าทักษะเรื่อง Skill มีเรื่องของมาตรฐาน Standard ในการบริการ เช่น โทรศัพท์ต้องดังไม่เกิน 3 ครั้งต้องมีคนรับ มีมาตรฐานที่แน่นอน ถูกต้องประกาศให้ลูกค้ารับรู้บุคลากรต้องรักษาไว้

4. ส่งผลต่อต้องมีบริการแบบ Proactive Service เรียกว่าการบริการที่มีความเป็นมืออาชีพ แปลว่าสิ่งที่พูดมาทั้งหมดต้องทำได้ ทำได้ดีกว่าคนอื่นแล้วก็ได้ในสมรรถนะที่เหนือกว่าใคร จึงเรียกว่า 4 หลักการ คือ Principle Skill Standard แล้ว Proactive Service ถือว่าเป็นหลักการสำคัญ ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

เพลินดา โมสกุล (2562) ได้อธิบายขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

1. กำหนดจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข

บุคลากร ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการให้บริการและความสำคัญของลูกค้า เพื่อการยกระดับการให้บริการที่ดี และปรับทัศนคติด้านการบริการ มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม สันทนาการร่วมกันภายในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง

การประชุม เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาแนวทางแก้ไข

หน่วยงานต่างๆ ควรมีการประชุมเพื่อค้นหาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการทำงาน นำเสนอปัญหาพร้อมวิธีแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้ทุกคนสามารถทราบและรู้งานของเพื่อนร่วมงานได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานในฝ่ายงานนั้น

ใช้เครื่องมือค้นหาจุดบกพร่องของบุคคล เช่น มีการตรวจสอบงานตนเอง การใช้แบบสอบถามจากงานประชุมต่างๆ หลังจากได้ปัญหาและจุดบกพร่องควรปรับปรุงตัวเอง บริหารจัดการตัวเอง รวมถึงพัฒนาศักยภาพตัวเองให้สูงขึ้น

จัดให้มีการสอนงานกับเจ้าหน้าที่ใหม่หรือบูรณาการงานร่วมกันได้ และการทำงานทดแทนกันได้ในส่วนงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น งานบริหารงานทั่วไป งานรับบริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น

สถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องปรับปรุงและจัดให้น่าอยู่ สะอาดสะอาดเหมาะสมสำหรับเป็นสถานที่ต้อนรับ

2. การตั้งเป้าหมายร่วมกัน จะต้องพูดคุยปรึกษาหารือวางแผนการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

วางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานตามจุดบกพร่อง

- จัดระเบียบกระบวนการทำงานแต่ละงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

- ใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

- การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น แต่ไม่ได้ข้ามระเบียบที่สำคัญ

- หน่วยงานจัดประชุมไม่ควรใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ การทำเอกสาร เป็นต้น

- แนวทางแก้ไขต้องสแกนไฟล์ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการ เป็นต้น

ดำเนินการตามแผน

- ผู้บริหารทุกระดับจะต้องจริงจังและให้ความสำคัญ และมีนโยบายด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง

- ผู้ให้บริการปรับทัศนคติและบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก โดยมีลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

สรุปจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทางผู้วิจัยได้นำรูปแบบการวิเคราะห์ SERVQUAL model มาเป็นส่วนหนึ่งในการทำเครื่องวิจัยในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามของคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ซึ่งจากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องนั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกและภายในของผู้ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry โดยอาศัยองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งที่ต้องไปได้(Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจ(Reliability) ความรับผิดชอบ(Responsiveness) การให้ความสำคัญเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ(Empathy)

กลยุทธ์การให้บริการประทับใจ

มณฑิรา เนตรทิพย์ (2555) สูดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจาก

ผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมคูลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่ารอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

4. เอาชนะตนเองให้ได้ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน

กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้อง มีพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

ความสำคัญของจิตบริการ (Service mind)

จิตตินันท์ นันทไพบลย์ (2556) จิตบริการหรือคำศัพท์ในภาษาอังกฤษใช้ว่า “Service mind” หมายถึง “การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” พบว่ามีการนิยามความหมายคำว่า “Service mind” ไว้หลากหลายแต่มีความหมายแต่ละส่วนคล้ายคลึงกัน คือ การมีจิตใจในการบริการและเมื่อนำความหมายของอักษรในคำว่า Service mind มาเป็นแนวทางในการกำหนดลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

คำว่า “Service” แยกอักษรและความหมายไว้ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

คำว่า “Mind” แยกอักษรและความหมายดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้นแล้ว จากคำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจใน” สรุปได้ว่า การบริการที่ดีคือ การที่ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ประวัติธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานเลี้ยวป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

ในช่วง พ.ศ. 2488 – 2509 ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ซึ่งเป็นช่วงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีนายโชติ ลำชา และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่บนถนนเลี้ยวป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่ง ต่อมาได้เปิดสาขาแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และขยายสาขาไปยังหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ

ในช่วง พ.ศ. 2510 – 2525 กิจการของธนาคารมีความเจริญรุ่งเรืองมาอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมาสีลมได้กลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าการลงทุนและการเงินที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดคำขวัญที่ใช้มาจนถึงปัจจุบันว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความหมายถึงความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น ในยุคนี้ ได้เปิดสาขาในประเทศรวม 186 สาขา และเปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ จากนั้นได้เปิดกิจการ บริษัท ไทยฟาร์เมอร์สไฟแนนซ์แอนอินเวสเมนต์ จำกัด ที่ฮ่องกง (ต่อมาคือ สาขาฮ่องกง) สาขาแฮมเบอร์ก ประเทศเยอรมนี สาขานิวยอร์กและสาขาลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ

ในช่วง พ.ศ. 2526 – 2539 ในช่วงทศวรรษ 2530 เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก รัฐบาลไทยเปิดเสรีทางการเงินให้ธนาคารชั้นนำในต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้ ธนาคารกสิกรไทยได้ริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ด้วยการปรับกระบวนการทำงานเป็นองค์กรแรกในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนสีลมมาตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิสัยทัศน์ที่เห็นว่าถนนพหลโยธินจะเป็นย่านที่มีความเจริญทางธุรกิจแห่งใหม่ และต่อมาได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร ในยุคนี้

ธนาคารได้จดทะเบียนเป็น “บริษัทมหาชน” และเป็นยุคที่ประสบความสำเร็จในการขยายสาขาครบ 73 จังหวัด

ในช่วง พ.ศ. 2540 - 2542 เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา ระหว่างปี พ.ศ. 2528-2538 ทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ อันนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบรุนแรงต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยสามารถฝ่าวิกฤตมาได้ด้วยนโยบายและมาตรการสำคัญ ๆ อย่างไรก็ตาม “การรื้อปรับกระบวนการทำงาน” ที่เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาได้ ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้กำหนดภารกิจและค่านิยมร่วมที่ธนาคารมุ่งหวัง ปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมทั้งการเป็นผู้นำในการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสถาบันการเงินในประเทศไทย

ในช่วง พ.ศ. 2543 – 2564 จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้นโยบาย “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็น สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงความเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธิน และอาคารสำนักงานใหญ่ ราชบุรีบูรณะ ในยุคนี้ธนาคารยังก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน และต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย ด้วยเล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะไร้พรมแดนมากยิ่งขึ้น นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่ง “บริการทุกระดับประทับใจ”

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Policy) ขึ้น โดยนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง

ยั่งยืนใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้ามาเป็นแกนหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้แก่ทุกหน่วยงานของธนาคารอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม

โดยมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นพื้นฐานเพื่อผลักดันในการขับเคลื่อน เพื่อให้ธนาคารสามารถถ่ายทอดเป้าหมายในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติการในสายงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และช่วยบูรณาการแผนการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกัน สร้างสัมฤทธิ์ผลแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน และอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

นโยบายทางด้านเศรษฐกิจ

เป้าหมาย: การเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

ความมุ่งมั่น: เรามุ่งมั่นที่จะบรรลุหลักการ ESG เพื่อเป็นธนาคารที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยสร้างสรรค์นวัตกรรม ทางการเงินที่ตอบโจทย์ ทุกด้านของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

นโยบายทางด้านสังคม

เป้าหมาย: การเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น: เรามุ่งมั่นพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานและชุมชน เพื่อสร้างความมั่นคงผาสุกและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน
- การเป็นที่ทำงานที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน การเรียนรู้และการเป็นผู้นำ ด้วยการปลูกฝัง ค่านิยม กรีน ดีเอ็นเอและสร้างให้พนักงานมีความพร้อมต่ออนาคต
- การเคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลาย
- การพัฒนาศักยภาพเยาวชน และดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสาธารณประโยชน์

นโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย: การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสังคมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ความมุ่งมั่น: เรามุ่งมั่นที่จะพิทักษ์รักษาสิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายของประเทศไทย และดำเนินการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในภาคอุตสาหกรรมที่มีนัยสำคัญในมิติของสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อให้เร็วที่สุดภายในปี พ.ศ. 2593
- การเป็นธนาคารที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินของธนาคารเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2573
- การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมการสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย
- การให้บริการที่มากกว่าบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในประเทศไทย

ที่อยู่

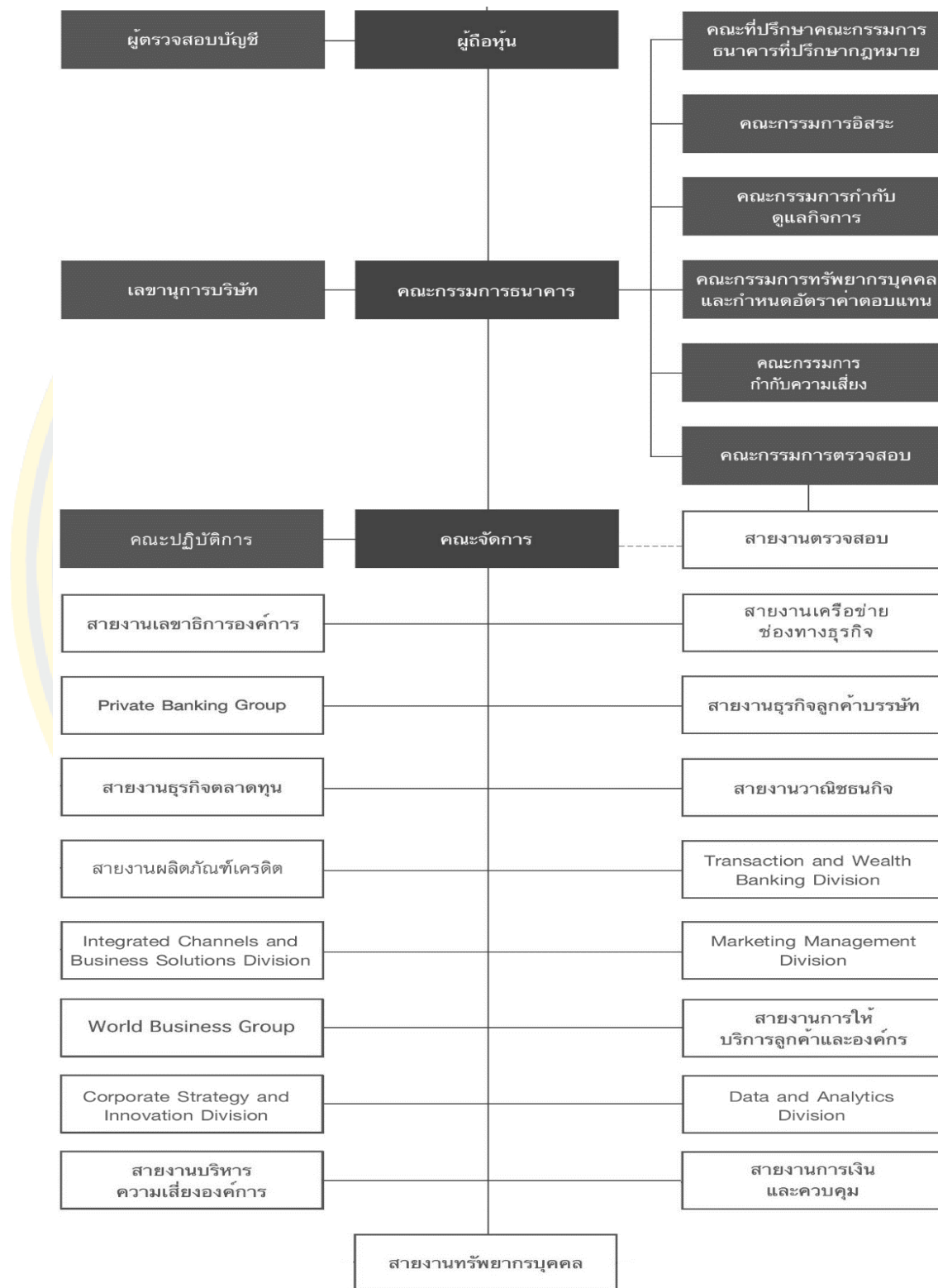
52/15-18 หมู่ 9 ถนนสุขุมวิท ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230

โทรศัพท์ 0-3849-3624 โทรสาร 0-3849-3628

จำนวนพนักงานกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

- 48 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 กันยายน 2565)

โครงสร้างองค์กรธนาคารกสิกรไทย



ภาพที่ 4 โครงสร้างองค์กรธนาคารกสิกรไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62, SD = .42$)

งานวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโล รังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีประวัติเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีคุณภาพระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36, SD = .643$)

งานวิจัยของ ศศวริศา อารยะรังษี (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านคุณค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06, SD = .57$)

งานวิจัยของ วรสถิตญา ศุภชน โขติพิงส์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 พบว่า ทักษะการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.738 อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.379 อยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.762 อยู่ในระดับมาก การกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.740 อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76, SD = .32$)

งานวิจัยของ กาญจนา นิกรสังขพินิจ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางบุรีรัมย์ – นครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง บุรีรัมย์ – นครราชสีมา พบว่าคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง บุรีรัมย์-นครราชสีมา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อ

พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านการปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .18$)

งานวิจัยของ ชาญณรงค์ เลหาพรรณธนะ (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตภาคนครหลวง 2 พบว่าคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านความชอบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = .514$)

งานวิจัยของ ศักดิ์คำ ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์(2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคณไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่เป็นคณไข้ที่มาใช้บริการที่ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูของสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจและความภักดีที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับบริการในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่สูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = .49$)

งานวิจัยของ ธนากร ชมโลกกรวด และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนอง ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างความมั่นใจ ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ด้านการใส่ใจลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการนัดหมาย ในภาพรวมผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการเตรียมการนัดหมาย ในภาพรวมผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรถ ในภาพรวมผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการเปิดงานซ่อม ในภาพรวมผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการจ่ายงานและติดตามความคืบหน้างานซ่อม ใน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการซ่อมและการควบคุมคุณภาพ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานซ่อมเพิ่มเติม ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมคุณภาพงานซ่อม ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านการส่งมอบรถ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งมอบรถ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .69$)

งานวิจัยของ คชาวุธ เจริญบัว ภูริภักดี (2562) ศึกษาเรื่อง ผลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาผู้ใช้บริการโลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้าที่ใช้บริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วน พบว่าคุณภาพกระบวนการสั่งซื้อ ภาพลักษณ์องค์กร ความตรงต่อเวลา และคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยทุกด้านลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของลูกค้า คือคุณภาพของสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$, $SD = .73$)

งานวิจัยของ ปาริฉัตร ประเสริฐ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้าที่ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่เคยใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi และซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค คือ ตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์เพราะเห็นว่ากำลังได้รับนิยมนี้อาจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, $SD = .84$)

งานวิจัยของ ธัญญธร ภิญ โญพาณิชยการ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ Netflix พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการบรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือด้านความมีประสิทธิภาพและด้านความพร้อมของระบบ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 และ 4.14 ตามลำดับและเมื่อ

พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของลูกค้า คือ ด้านความมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

งานวิจัยของ ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา : บริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้บริโภคที่มีการซื้อขายผลิตภัณฑ์และบริการกับทางบริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.58$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค คือ ด้านความประพฤดีและการแสดงออกมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.70$)

งานวิจัยของ เบญจมาศ ศรีอมรัตนกุล (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 5.59$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด พบว่าด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

สรุปจากงานวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎีที่ ข้อมูลวิจัย และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง เพื่อใช้ในการปรับใช้ในการค้นคว้าวิจัย รวมไปถึงเป็นแนวทางในการอ้างอิงทฤษฎีในกรอบงานวิจัย ซึ่งวิจัยที่ทางผู้วิจัยอ้างอิงถึงนั้น เป็นการกำหนดการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการทั้งสิ้น ทำให้ทราบถึงการอภิปรายผล มุมมองความแตกต่างในแต่ละกลุ่มประชากรของงานวิจัยต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมีความเห็นกับคุณภาพการบริการในงานวิจัย นำมาซึ่งการพัฒนาการบริการให้สูงขึ้นในขอบเขตงานวิจัยที่ตัวผู้วิจัยได้เลือกค้นคว้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งตามหัวข้อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรม (Literature review) โดยศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการให้บริการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ในการมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดกรอบการวิจัย การเลือกกลุ่มประชากร และตัวแปรเพื่อทำการศึกษาค้นคว้า โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำแนวคิดการวัดคุณภาพบริการ Parasuraman , Zeithaml, and Berry (1988) องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

2. การสำรวจและเก็บข้อมูล (Field survey) โดยการทำแบบสอบถามใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บเกี่ยวข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยตั้งไว้ โดยเนื้อหาการวิจัยกำหนดกลุ่มประชากรที่มารับบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบสัดส่วนของประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 384 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และได้สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling)

ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดการใช้อัตราส่วนประชากรที่มารับบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ทุกๆ 3 คน จะได้รับการสุ่มตัวอย่าง 1 คน รวมการเก็บข้อมูล 1,152 คน เพื่อใช้ในงานวิจัยทั้งหมด 384 คน โดยเก็บตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม 2565 – 1 กรกฎาคม 2565

วิธีการกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างวิจัย

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นแทนด้วย 0.05 มีค่า Z เท่ากับ 1.96

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{Z^2}{4e^2} \\ &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \approx 384 \text{ คน} \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้นงานวิจัยครั้งนี้ จะใช้ตัวอย่างวิจัยทั้งหมด 384 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างวิจัย

$$\text{สูตร } k = \frac{N}{n}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = กลุ่มประชากรทั้งหมด

k = อัตราส่วน

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน และสัดส่วนประชากร จึงทำการกำหนดค่า $k = 3$

$$\text{แทนค่า } k = \frac{N}{n}$$

$$3 = \frac{N}{384}$$

N = 1,152

เพราะฉะนั้นการวิจัยครั้งนี้ ใช้อัตราส่วนประชากรทุกๆ 3 คน จะได้รับการสุ่มตัวอย่าง 1 คน รวมการเก็บข้อมูลทั้งหมด 1,152 คน เพื่อใช้ในงานวิจัยทั้งสิ้น 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ จำนวน 6 ข้อ โดยการเลือกตอบตามข้อที่ผู้วิจัยได้กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคาร จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน

ด้านที่ 1 ความสามารถในการจับต้องได้ จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำนวน 3 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการดีมาก	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการดี	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการพอใช้	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการปรับปรุง	ให้	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ 1. ดร. พรเทพ นามกร ตำแหน่งประธานกรรมการ สังกัดคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ 2. ผศ. ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ตำแหน่งกรรมการ สังกัดคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ 3. ผศ.ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ตำแหน่งกรรมการ สังกัดคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.85 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยถึงธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลตัวอย่างวิจัยกับประชาชนที่มารับบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 384 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 384 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าที (t-Test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

เกณฑ์การแปรผล

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

$$\text{อันตรายกชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4-1}{4}$$

$$= \frac{3}{4}$$

$$= \frac{3}{4}$$

$$= 0.75$$

ค่าเฉลี่ย

3.26 - 4.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลม ฉบัง จังหวัดชลบุรีดีมาก
2.51 - 3.25	หมายถึง	คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลม ฉบัง จังหวัดชลบุรีดี
1.76 - 2.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลม ฉบัง จังหวัดชลบุรีพอใช้
1.00 - 1.75	หมายถึง	คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลม ฉบัง จังหวัดชลบุรีปรับปรุง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แบ่งตามหัวข้อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ และประเภทการมารับบริการ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ จำนวน 6 ข้อ โดยการเลือกตอบตามข้อที่ผู้วิจัยได้กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคาร จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน

ด้านที่ 1 ความสามารถในการจับต้องได้ จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำนวน 3 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(n=384)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	41.15
หญิง	217	56.51
เพศทางเลือก	9	2.34
อายุ		
18-25ปี	60	15.63
26-35ปี	95	24.74
36-45ปี	104	27.08
45-60ปี	83	21.61
60ปี ขึ้นไป	42	10.94
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า	100	26.04
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช	120	31.25
อนุปริญญาหรือปวส	54	14.06
ปริญญาตรี	91	23.70
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.95
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	4.17
พนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท	96	25.00
ธุรกิจส่วนตัว	42	10.94
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.39
รับจ้างทั่วไป	91	23.70

ค้าขาย	111	28.91
อื่นๆ	15	3.91

รายได้

ไม่เกิน 10,000 บาท	51	13.28
10,001-20,000 บาท	116	30.21
20,001-30,000 บาท	65	16.93
30,001-40,000 บาท	81	21.09
40,001-50,000 บาท	22	5.73
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	49	12.76

ประเภทการมารับบริการ

ฝาก/ถอน	354	92.19
เปิดบัญชี	10	2.60
ธุรกรรมกู้ยืมเงิน	14	3.65
อื่นๆ	6	1.56

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.51 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช จำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทการมารับบริการ ฝาก/ถอน จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 92.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

คุณภาพการบริการธนาคาร	\bar{x}	SD	ระดับ	อันดับ
ด้านความสามารถจับต้องได้	3.40	.52	ดีมาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.37	.52	ดีมาก	4
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.32	.55	ดีมาก	5
ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น	3.43	.51	ดีมาก	2
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	3.45	.50	ดีมาก	1
ภาพรวม	3.40	.52	ดีมาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.45, SD = .50$) รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 3.43, SD = .51$) ด้านความสามารถจับต้องได้ ($\bar{x} = 3.40, SD = .52$)m ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.37, SD = .52$) และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.32, SD = .55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการจับต้องได้

ด้านความสามารถ ในการจับต้องได้	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			ระดับ	อันดับ
1.ธนาคารมีที่จอด เพียงพอ	118 (30.73)	246 (64.06)	19 (4.95)	1 (0.26)	3.25	.55	ดี	6
2.สถานที่บริการ สะอาด ตกแต่งเป็น ระเบียบเรียบร้อย	186 (48.44)	197 (51.30)	1 (0.26)	0 (0.00)	3.48	.51	ดีมาก	1
3.มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ บริการ เช่น ปากกา บริการบัตรคิว เป็นต้น	167 (43.49)	214 (55.73)	3 (0.78)	0 (0.00)	3.43	.51	ดีมาก	3
4.สถานที่สามารถเดินทาง เข้าถึงการบริการสะดวก หรือไม่อยู่ในซอยขนาดเล็ก เกินไปที่เข้าถึงการ บริการยากลำบาก	170 (44.27)	214 (55.73)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.44	.50	ดีมาก	2
5.สถานที่มีการรักษาความ ปลอดภัยที่ดี เช่น มีกล้อง วงจรปิดครอบคลุมในสถานที่ บริการมีพนักงานรักษาความ ปลอดภัย เป็นต้น	167 (43.49)	217 (56.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.43	.50	ดีมาก	4
6.จำนวนที่นั่งคอย บริการเพียงพอ	146 (38.02)	228 (59.38)	10 (2.60)	0 (0.00)	3.35	.53	ดีมาก	5

ภาพรวม	3.40	.52	ดีมาก
--------	------	-----	-------

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ด้านความสามารถในการจับต้องได้ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.40, SD = .52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่บริการสะอาด ตกแต่งเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.48, SD = .51$) รองลงมาคือ สถานที่สามารถเดินทางเข้าถึงการบริการสะดวก หรือไม่อยู่ในซอยขนาดเล็กเกินไปที่เข้าถึงการ ($\bar{x} = 3.44, SD = .50$) และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น ปากกา บริการบัตรคิว เป็นต้น ($\bar{x} = 3.43, SD = .51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	SD	แปล ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
7. ผู้ให้บริการสามารถ ตอบสนองต่อความ ต้องการได้ทันเวลา	149 (38.80)	215 (55.99)	20 (5.21)	0 (0.00)	3.34	.57	ดีมาก	4
8. ผู้ให้บริการสามารถ ให้คำแนะนำหรือ ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอน การทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	148 (38.54)	231 (60.16)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.37	.51	ดีมาก	3
9. ได้รับการบริการ เหมือนเดิมทุกครั้ง	153 (39.84)	230 (59.90)	1 (0.26)	0 (0.00)	3.40	.49	ดีมาก	1
10. พนักงานบริการ ตรงตามมาตรฐาน ธนาคาร	150 (39.06)	231 (60.16)	3 (0.78)	0 (0.00)	3.38	.50	ดีมาก	2
	ภาพรวม				3.37	.52	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ด้านด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.37$, $SD = .52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ได้รับการบริการเหมือนเดิมทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.40$, $SD = .49$) รองลงมาคือ พนักงานบริการตรงตามมาตรฐานธนาคาร ($\bar{x} = 3.38$, $SD = .50$) และมีผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.37$, $SD = .51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านความตั้งใจที่จะ ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	SD	แปล ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
11. ผู้ให้บริการมี ความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ	150 (39.06)	227 (59.11)	7 (1.82)	0 (0.00)	3.37	.52	ดีมาก	1
12. มีจำนวนผู้ให้ บริการเพียงพอ	141 (36.72)	230 (59.90)	13 (3.39)	0 (0.00)	3.33	.54	ดีมาก	2
13. ท่านได้รับการ บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว	132 (34.38)	219 (57.03)	33 (8.59)	0 (0.00)	3.26	.60	ดีมาก	3
	ภาพรวม				3.32	.55	ดีมาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.32$, SD = .55) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ($\bar{x} = 3.37$, SD = .52) รองลงมาคือ มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 3.33$, SD = .54) และท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.26$, SD = .60) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น

ด้านการทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	SD	แปล ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
14. ผู้ให้บริการมี กิจกรรมรยาท สุภาพ ขณะให้บริการ	183 (47.66)	197 (51.30)	4 (1.04)	0 (0.00)	3.47	.52	ดีมาก	2
15. ผู้ให้บริการมีบุคลิก ภาพที่ดี เหมาะสมกับ การบริการ	189 (49.22)	195 (50.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.49	.50	ดีมาก	1
16. ผู้ให้บริการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	164 (42.71)	220 (57.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.43	.50	ดีมาก	3
17. ผู้ให้บริการมีมนุษย สัมพันธ์ เอาใจใส่ต่อ ผู้มาใช้บริการ	140 (36.46)	236 (61.46)	8 (2.08)	0 (0.00)	3.34	.52	ดีมาก	4
	ภาพรวม				3.43	.51	ดีมาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.42$, $SD = .51$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.49$, $SD = .5$) รองลงมาคือ มีผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาทสุภาพ ขณะให้บริการ ($\bar{x} = 3.47$, $SD = .52$) และผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.43$, $SD = .5$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มา ใช้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			ระดับ	อันดับ
18. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุง ตามความต้องการของลูกค้า	173 (45.05)	211 (54.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.45	.50	ดีมาก	2
19. ผู้ให้บริการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์/ บริการตรงกับความ ต้องการของลูกค้า	174 (45.31)	210 (54.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.45	.50	ดีมาก	3
20. ผู้ให้บริการสามารถ ปกปิดข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ	177 (46.09)	207 (53.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.46	.50	ดีมาก	1
	ภาพรวม				3.45	.50	ดีมาก	

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.45$, $SD = .50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการสามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.46$, $SD = .5$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{x} = 3.45$, $SD = .5$) และ ผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{x} = 3.45$, $SD = .5$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ
คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ (n= 384)

ตัวแปร	N	\bar{x}	SD	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ชาย	158	3.41	.23	ระหว่างกลุ่ม	.19	2.00	.09	1.62	.20
หญิง	217	3.38	.25	ภายในกลุ่ม	22.03	381.00	.06		
เพศทางเลือก	9	3.52	.27	ทั้งหมด	22.22	383.00			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนก
ตามเพศในแต่ละด้าน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการ
ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงอายุ (n=384)

ตัวแปร	N	\bar{x}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
18-25ปี	60	3.42	.29	ระหว่างกลุ่ม	.12	4.00	.03	.50	.74
26-35ปี	95	3.41	.23	ภายในกลุ่ม	22.10	379.00	.06		
36-45ปี	104	3.39	.22	ทั้งหมด	22.22	383.00			
45-60ปี	83	3.37	.23						
60ปี ขึ้นไป	42	3.41	.27						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ
คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ
การศึกษา (n= 384)

ตัวแปร	N	\bar{x}	SD	แหล่ง ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	100	3.41	.24	ระหว่าง กลุ่ม	.08	4.00	.02	.34	.85
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช	120	3.40	.26	ภายใน กลุ่ม	22.14	379.00	.06		
อนุปริญญาหรือปวส	54	3.37	.22	ทั้งหมด	22.22	383.00			
ปริญญาตรี	91	3.39	.24						
สูงกว่าปริญญาตรี	19	3.43	.18						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนก
ตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
การบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ (n=384)

ตัวแปร	N	\bar{x}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	16	3.38	.16	ระหว่างกลุ่ม	.93	6.00	.15	2.74	.01*
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท	96	3.40	.24	ภายในกลุ่ม	21.29	377.00	.06		
ธุรกิจส่วนตัว	42	3.41	.22	ทั้งหมด	22.22	383.00			
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.62	.26						
รับจ้างทั่วไป	91	3.35	.24						
ค้าขาย	111	3.40	.25						
อื่นๆ	15	3.44	.22						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพของธนาคารกสิกรไทย สาขา
แหลมฉบัง จำแนกตามประเภทการมารับบริการ

ภาพรวม	จำนวน	\bar{x}	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	ค้าขาย
นักเรียน/ นักศึกษา	13	3.54	-	.18	.24*	.21*	.27*	.22*	.22*
อื่นๆ	15	3.51		-	.07	.03	.10	.04	.04
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	16	3.1			-	-.03	.03	-.02	-.02
ธุรกิจ ส่วนตัว	42	3.44				-	.07	.02	.01
รับจ้าง ทั่วไป	91	3.19					-	-.05	-.05
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	96	3.36						-	-.04
ค้าขาย	111	3.32							-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพ
การบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นรายกลุ่มพบว่า กลุ่มอาชีพมีผล
ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 กลุ่ม จึงทำการ
เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/
รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัด
ชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ รับจ้าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ค้าขาย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n= 384)

ตัวแปร	N	\bar{x}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ไม่เกิน 10,000 บาท	51	3.43	.25	ระหว่างกลุ่ม	.20	5.00	.04	.67	.65
10,001-20,000 บาท	116	3.39	.25	ภายในกลุ่ม	22.03	378.00	.06		
20,001-30,000 บาท	65	3.38	.25	ทั้งหมด	22.22	383.00			
30,001-40,000 บาท	81	3.42	.21						
40,001-50,000 บาท	22	3.34	.26						
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	49	3.39	.25						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการมารับบริการ (n= 384)

ตัวแปร	N	\bar{x}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ฝาก/ถอน	354	3.39	.23	ระหว่างกลุ่ม	0.66	3.00	.22	3.90	.01*
เปิดบัญชี	10	3.54	.35	ภายในกลุ่ม	21.56	380.00	.06		
ธุรกรรมกู้ยืมเงิน	14	3.52	.23	ทั้งหมด	22.22	383.00			
อื่นๆ	6	3.58	.32						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการมารับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จำแนกตามประเภทการมารับบริการ

ภาพรวม	จำนวน	\bar{x}	อื่นๆ	เปิดบัญชี	ธุรกรรม กู้ยืมเงิน	ฝาก/ถอน
อื่นๆ	6	3.83	-	.04	.05	.19
เปิดบัญชี	10	3.6	-	.02	.16*	
ธุรกรรมกู้ยืมเงิน	14	3.35	-		.14*	
ฝาก/ถอน	356	4.18				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปด้านประเภทการมารับบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มประเภทการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการ เปิดบัญชี กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ฝากถอน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการ ธุรกรรมกู้ยืมเงิน กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ฝากถอน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีประเภทบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการมารับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทบริการในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ช่วงอายุ 18 ปี จนถึง 60 ปี ขึ้นไป เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ และประเภทการมารับบริการ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-Test) ทดสอบความแปรปรวน ทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบ เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษา คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มารับบริการประเภทบริการฝาก/ถอน

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความสามารถในการจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถจับต้องได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่บริการสะอาด ตกแต่งเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความน่าเชื่อถือพบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ได้รับการบริการที่ดีเหมือนเดิมทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการสามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐานทดสอบของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการมารับบริการ สรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ 1) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ รับจ้าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ค้าขาย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.6 จำแนกตามประเภทการมารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการประเภทการมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมจำแนกตามประเภทการมารับบริการของผู้มารับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการ เปิดบัญชี กับ ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ฝากถอน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขา แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ผู้รับบริการที่มี ประเภทการรับบริการ ชุรกรรมกู้ยืมเงิน กับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ฝากถอน มีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัด ชลบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อยู่ใน ระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยผู้มาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการสามารถปกปิด ข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุง ตามความต้องการลูกค้า และผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้า ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญณรงค์ เลหาวรรณชนะ (2562) วิจัยเรื่อง การศึกษาคูณภาพการบริการ กับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในภาคนครหลวง 5 สาขา คือ สาขานุคโคโล สาขาบางแค สาขาราชภัฏร์บูรณะ สาขาดากสิน และสาขานนพระราม 2 กม 7 จำนวนทั้งสิ้น 420 ชุด มีความเห็น ว่าคุณภาพบริการด้านนด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดย พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยกลุ่มตัวอย่างให้ปัจจัยด้าน ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้าและ พนักงานให้บริการด้วยความ เป็นมืออาชีพ โดยอยู่ในระดับที่มากที่สุด ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

1.1 ด้านความสามารถในการจับต้องได้ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการ จับต้องได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

จังหวัดชลบุรี มีสถานที่บริการสะอาด ตกแต่งเป็นระเบียบเรียบร้อย หนาอาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่ที่สามารถเดินทางเข้าถึงการบริการสะดวก หรือไม่อยู่ในซอยขนาดเล็กเกินไปที่เข้าถึงการบริการยากลำบาก ตลอดจนอาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโล รังสิต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า คุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือภาพรวมอยู่ในระดับดี สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ได้รับการบริการที่ดีเหมือนเดิมทุกครั้ง พนักงานบริการตรงตามมาตรฐานธนาคาร ตลอดจนผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของธนากร ชม โลกกรวด และคณะ (2560) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ มีคุณภาพบริการโลจิสติกส์ระดับมาก

1.3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอตลอดจนคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพในการบริการที่ดี

1.4 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคาร

กสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ รวมไปถึงผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาท สุภาพ ขณะให้บริการ ตลอดจน ผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการให้บริการมีความมั่นใจ มีคุณภาพในการบริการเห็นด้วยมากที่สุด

1.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา : บริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้มาตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการมารับบริการ พบว่า

เพศของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันไม่รู้สึถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรัศลินา สุภธน โชติพงศ์ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ช่วงอายุของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันไม่รู้สึถึง

ความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชาญณรงค์ เลาหวรรณชนะ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559) ซึ่งวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI

อาชีพของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าความจำเป็นในการรับบริการธนาคารกสิกร สาขาแหลมฉบังแต่ละอาชีพแตกต่างกันขึ้นอยู่กับอาชีพที่ต้องการมารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี

รายได้ของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน ไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี

ประเภทของการรับบริการของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง มีส่วนหรือฝ่ายบริการผู้มารับบริการแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน คือ ฝาก/ถอน เบิกบัญชี ธุรกรรมกู้ยืมเงิน และทำบัตรเครดิต/เดบิต แสดงให้เห็นว่าการบริการไม่ครอบคลุม และการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559) ซึ่งวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือ พิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ทันเวลา ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความสามารถจับต้องได้ พิจารณารายข้อพบว่า ธนาคารมีสถานที่จอดรถบริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เพิ่มผู้บริการรับฝาก และถอนเงิน เพียงพอต่อการใช้บริการฝากหรือถอน เพื่อลดอัตราผู้มารับบริการในประเภทการมารับบริการฝากหรือถอนในการใช้บริการฝากถอน
2. เพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าในบริเวณธนาคาร หรือมีป้ายแนะนำที่จอดรถให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดการฝึกอบรมพนักงานภายในเพื่อเพิ่มความเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ และวิธีการดูแลลูกค้า เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ประกอบ
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี



ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

คำอธิบาย :

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เรื่องคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

2. การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แบ่งตามหัวข้อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ และประเภทการมารับบริการ

3. ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ จำนวน 6 ข้อ โดยการเลือกตอบตามข้อที่ผู้วิจัยได้กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคาร จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน

ด้านที่ 1 ความสามารถในการจับต้องได้ จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำนวน 3 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการดีมาก	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการดี	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการพอใช้	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยกับระดับคุณภาพบริการปรับปรุง	ให้	1 คะแนน

วัชรกร พึ่งสุจริต

นิติปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ตัวเลือก

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

3) เพศทางเลือก (โปรดระบุ)

2. ช่วงอายุ

1) 18 – 25 ปี 2) 26 – 35 ปี

3) 36 – 45 ปี 4) 45 – 60 ปี

5) 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

3) อนุปริญญา หรือ ปวส. 4)ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2) พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท

3) ธุรกิจส่วนตัว 4) นักเรียน/ นักศึกษา

5) รับจ้างทั่วไป 6) ค้าขาย

7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,001-40,000 บาท

5) 40,001-50,000 บาท 6) ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

6. ประเภทการมารับบริการ

1) ฝาก/ถอน 2) เปิดบัญชี

3) ธุรกิจรวมกู้ยืมเงิน 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารกสิกร สาขาแหลมฉบัง
จำนวน 20 ข้อ โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง 1 ตัวเลือก

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความสามารถในการจับต้องได้				
1. ธนาคารมีสถานที่จอดรถบริการเพียงพอ				
2. สถานที่บริการสะอาด ตกแต่งเป็นระเบียบเรียบร้อย				
3. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น ปากกา บริการบัตรคิว เป็นต้น				
4. สถานที่สามารถเดินทางเข้าถึงการบริการสะดวก หรือไม่อยู่ในซอยขนาดเล็กเกินไปที่เข้าถึงการบริการ ยากลำบาก				
5. สถานที่มีการรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น มีกล้องวงจร ปิดครอบคลุมในสถานที่บริการ มีพนักงานรักษาความ ปลอดภัย เป็นต้น				
6. จำนวนที่นั่งคอยบริการมีเพียงพอ				
ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร				
7. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ ทันเวลา				
8. ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับ ขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง				
9. ได้รับการบริการที่ดีเหมือนเดิมทุกครั้ง				
10. พนักงานบริการตรงตามมาตรฐานธนาคาร				
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว				
11. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ				
12. มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ				
13. ท่านได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว				

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น				
14. ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาท สุภาพ ขณะให้บริการ				
15. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ				
16. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย				
17. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ				
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ				
18. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า				
19. ผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า				
20. ผู้ให้บริการสามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ				

บรรณานุกรม



กาญจนา นิกธสังขพินิจ. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ
รถตู้โดยสารประจำทางบุรีรัมย์ – นครราชสีมา, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะ
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน,

เกียรติพงษ์ อุดมชนะธีระ. (2562). การประเมินคุณภาพการบริการ 5 มิติ. เข้าสืบได้จาก
<https://www.iok2u.com/article/logistics-supply-chain/5-five-dimension-of-service-quality>

ศทาวุธ เขียมบัวและ สันติธร ภูริภักดี. (2562). ผลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ
ความภักดีของลูกค้า. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์,
จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2556). ศิลปะการให้บริการ: กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวฟ่อ
จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐ
กิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา,

ชาญณรงค์ เลาหวรรณชนะ. (2562). การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตาม
แบบจำลอง ACSI การเงินและการธนาคาร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม,
ณธาร สติวรรณ. (2563). ความหมายของคำว่า “บริการ”. เข้าสืบได้จาก

<https://www.hrdsthailand.com/2019/04/18/ความหมายของคำว่า-บริการ>

ณภัทร ภูนาขาว และทตมัต แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด
ขอนแก่น. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ,

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2555). เทคนิคการให้บริการด้วยใจ: นครปฐม : งานเลขานุการกิจและ
สภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไปสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนากร ชมโคกกรวด และคณะ. (2560). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ. สาขา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,

ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. (2558). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความ
เชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา : บริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด. บัณฑิต

- วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ชญญธร ภิญญพาณิชยการ. (2563). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX*. สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACS*. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ปาริฉัตร ประเสริฐ. (2564). *ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล,
- เพลินตา โมสกุล. (2562). *การพัฒนาคุณภาพการบริการ: พระนครศรีอยุธยา : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*.
- มณฑิรา เนตรทิพย์ และคณะ. (2555). *หลักการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้: กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ: กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์*.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต*. วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
- วรัศติญา สุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203*. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- วิยะดา วรรณานันท์. (2557). *กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการ*. เข้าสืบได้จาก <https://www.stou.ac.th/study/sumrit/8-60/page5-8-60.html>
- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ: กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.*

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

- ศศวริศา อารยะรังษี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน,
- ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลปานนท์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- A. Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Ali Ramezani Ghotbabadi, Setareh Feiz, Rohaizat Baharun. (2015). *Service Quality Measurements: A Review*, . Universiti Teknologi Malaysia
- G. Philip, & Hazlett, S.A. (1995). The measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 260-286.

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	วัชรกร พึ่งสุจริต
วัน เดือน ปี เกิด	07 มีนาคม พ.ศ. 2535
สถานที่เกิด	จันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	39 หมู่ 3 ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน : พนักงานจัดซื้อ, Nitto Matex(Thailand)
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 - วิทยาศาสตร์บัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 - รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา