



คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี



พิชมณูษ์ ศิริธรรม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี



พิชมณูษ์ ศิริธรรม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE SERVICE QUALITY OF GOVERNMENT HOUSING BANK,BAN BUENG BRANCH,  
CHONBURI PROVINCE



PHITCHAMON SIRITHAM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ พิชมณูช ศิริธรรม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิเชียร ต้นศิริคองค)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอียด)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

64920560: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการ,คุณภาพการให้บริการ,ธนาคารอาคารสงเคราะห์,ชลบุรี

พืชมณูช์ ศิริธรรม : คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. (THE SERVICE QUALITY OF GOVERNMENT HOUSING BANK,BAN BUENG BRANCH, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ปี พ.ศ. 2567.

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - Test และ One - way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพความการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

64920560: MAJOR: -; M.P.A. (-)

KEYWORDS: SERVICE USERS, SERVICE QUALITY, GOVERNMENT HOUSING BANK,  
CHONBURI PROVINCE

PHITCHAMON SIRITHAM : THE SERVICE QUALITY OF GOVERNMENT  
HOUSING BANK,BAN BUENG BRANCH, CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE:  
PONGSATEAN LUENGALONGKOT, 2024.

This research aims to study the service quality of Government Housing Bank, Ban Bueng branch, Chonburi and to compare service quality levels based on client demographics. The target group of this study consisted of 384 clients. The research tool employed is a survey questionnaire. The data analysis was conducted using percentage, frequency, means, t-Test standard deviation, and One – way ANOVA.

The research found that the service quality of Government Housing Bank, Ban Bueng branch, Chonburi was at a high level overall, with varying levels of service quality in each aspect. Credibility was rated the highest level, followed by service tangibility, assurance, attentiveness, and responsiveness to service recipients. However, the study's findings did reveal a significant difference in the perceived levels of service quality among clients with different personal characteristics such as gender, age, education level, and profession.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงเรียบร้อยด้วยการสนับสนุนจากหลายท่านโดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำ และตรวจงานนิพนธ์ฉบับนี้จนประสบผลสำเร็จ การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ให้ได้ผลที่นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิตาแต่ บุษการี บุรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้และได้ศึกษาจนประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการ ดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

พิชมณูช ศิริธรรม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	10
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	29
สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	29

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	30
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	34
ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	34
ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ .....	36
สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี .....	36
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	47
สรุปผลการวิจัย .....	47
อภิปรายผล .....	48
ข้อเสนอแนะ .....	51
บรรณานุกรม .....	54
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	63

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	22
ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐาน.....	28
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล .....	34
ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ .....	36
ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคาร .....	38
ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคาร.....	39
ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคาร.....	41
ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคาร.....	42
ตารางที่ 8 (ต่อ).....	43
ตารางที่ 9 สรุปผลของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง .....	44
ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	44
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ .....	45
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ .....	45
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ .....	46
ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	46

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือ ธอส.สาขาบ้านบึง โดยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือตลาดทางการเงินให้กับประชาชน ให้บริการทางการเงินและด้านสินเชื่อโดยการให้กู้ยืมเงิน เพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยและจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้าง ส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการดำเนินไปใช้ประโยชน์ในกิจการเคหะ ทั้งยังร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งปัจจุบันภาวะทางเศรษฐกิจมีการเติบโตและชะลอตัว ทำให้ส่งผลกระทบต่อไปยังธุรกิจหลาย ๆ ประเภทรวมถึงสถาบันการเงิน ซึ่งสถาบันการเงินเหล่านี้มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญทางเศรษฐกิจ ให้กู้ยืมเพื่อการลงทุนดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันมีการแข่งขันของธนาคารในการให้บริการสูง ลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกใช้บริการ ได้หลากหลายธนาคารทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ด้านการบริการของธนาคาร ด้านเทคโนโลยี การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบต่าง ๆ ของธนาคาร การเอาใจใส่ดูแลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคารให้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งในทุกๆ ด้านมีผลต่อองค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร เพื่อดึงดูดลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะเน้นในด้านการบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น สถาบันการเงินต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวมากขึ้น และเร็วขึ้นในสภาพเศรษฐกิจ ณ ปัจจุบันมีการพัฒนากลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝากและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรให้ดีกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความมั่นใจใน ด้านคุณภาพ และการบริการด้านต่าง ๆ (สมคิด ยาเคน และ พรณเพ็ญ หอมบุญมา, 2559)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์มีเจตนารมณ์ในการจัดตั้ง เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชนทั่วไปได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองโดยมีการระดมทุน โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น เงินฝากออมทรัพย์ สลากออมทรัพย์ ธอส. ทางธนาคารฯ ได้ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะสามารถ

แข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้โดยทางธนาคารได้เห็นความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องประสบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยเป็นการแข่งขันด้านบริการทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้น

ทั้งในด้านการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ย การขยายวงเงินกู้การลดภาระในการผ่อนชำระ เงินงวดค่าใช้จ่ายในการขอกู้และความรวดเร็วในการอนุมัติและการให้บริการเงินกู้การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้กู้การขยายสาขาและเปิดจุดให้บริการตามแหล่งชุมชนการขยายระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสำหรับลูกค้าโดยสถาบันการเงินต่าง ๆ ก็จะทำให้ธนาคารฯ สามารถวางแผนและจัดรูปแบบบริการที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวและข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยขอศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาน่านบึง จังหวัดชลบุรี เนื่องจากเป็นสาขาที่เปิดดำเนินการมาแล้วประมาณ 6 ปี มีความต้องการปรับปรุงเพิ่มคุณภาพในการให้บริการให้แก่ลูกค้าผู้มารับบริการโดยผลของงานวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงแนวทางในการ กำหนดกลยุทธ์ การวางแผนด้านการตลาด เพื่อการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาน่านบึง ให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ และยังทราบถึง ข้อบกพร่อง ปัญหาและความไม่สะดวกในการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาน่านบึง จังหวัดชลบุรี

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาน่านบึง โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

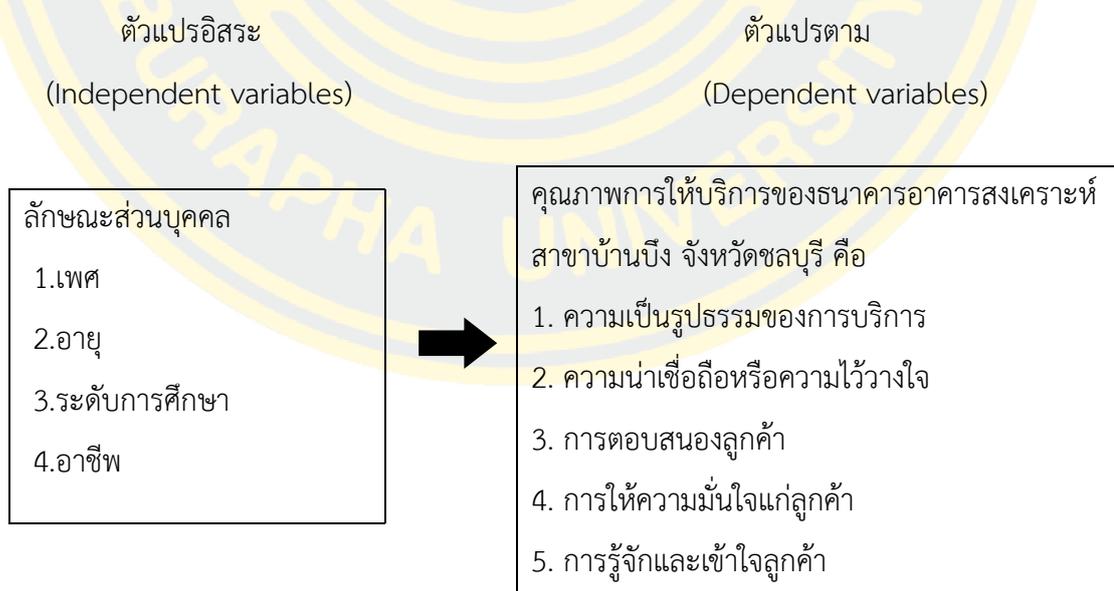
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาน่านบึง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาน่านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

## สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำวรรณกรรมมาเป็นกรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ พาราสุรามาน, (Parasuraman, et al., 1990) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ตัวแปรอิสระ 4 ตัว เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยของประชากรและกลุ่มตัวอย่างวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. พื้นที่วิจัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือน ธันวาคม 2565 ถึง เดือน มกราคม 2566

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี คือ
  - 2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
  - 2.2 ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ
  - 2.3 การตอบสนองลูกค้า
  - 2.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
  - 2.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่ประสงค์หรือต้องการ เพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตน และทำให้ตนรู้สึกมีความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) คุณลักษณะที่สามารถจับต้องและไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการที่ดี เป็นที่รับรู้และพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการที่ได้รับ ทั้งในความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้ตรงมาตรฐานและบริการที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่องค์กรคาดหวัง และตรงเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการตั้งไว้ เครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพให้บริการตามคาดหวังของลูกค้า ที่ชื่อว่า SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 มิติ คือ 1. ความเป็น

รูปธรรมของการบริการ 2.การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ 3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และ 5.ความเห็นอกเห็นใจ (กนกวรรณ นาสมปอง, 2555)

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ว่าการบริการนั้นเหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากนักน้อยเพียงใดการรวมถึงการให้บริการนั้นมีระดับที่สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ทำให้ผู้ได้รับบริการเกิดความประทับใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ หมายถึง ลักษณะการแสดงออกในรูปแบบทางกายที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆได้แก่ การออกแบบสถานที่ตั้งของธนาคารในรูปแบบที่ดี เครื่องแบบการแต่งชุดของพนักงานสุภาพทันสมัย พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ลูกค้ามารับบริการรู้สึกได้ว่า ได้รับการดูแลบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนขึ้น

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการมีศักยภาพตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอ ไม่มีความผิดพลาด จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ยินดีให้บริการเสมอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ การบริการให้เข้ากับความประสงค์ของลูกค้าที่มีไม่เหมือนกันให้ได้

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้า พนักงานจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ มีสามารถเชี่ยวชาญในการให้บริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน SERVQUAL ต้องมีบริการที่ตอบโจทยความปรารถนาต้องการของลูกค้าแต่ละราย ให้ลูกค้ารู้สึกถึงความเป็นคนพิเศษ ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าตามความต้องการ ถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง โดยจำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง สามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับองค์กรต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมุ่งเน้นศึกษาทางด้านการให้บริการกับลูกค้าของธนาคารฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถพัฒนาการเป็นผู้นำด้านการบริการแก่ลูกค้าทุกระดับอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้บริการมีความประทับใจ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด เอกสารและแนวคิดต่างๆ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ ให้การช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น รูปแบบการให้บริการนั้นอาจจะไม่อยู่ในรูปแบบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ อยากช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความปรารถนาดีโดยไม่ต้องหวังสิ่งตอบแทนใดๆ ในการกระทำออกมาในรูปแบบที่สร้างความประทับใจ เช่น การแต่งกาย ปฏิบัติ การกิริยา ท่าทาง วิธีการพูดจา ซึ่งในหลักการบริการจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีความสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคล และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป ( กุลธนา ธนาพงศ์ธร, 2530 อ้างถึงใน พิมพิวรรณ ภูมิเพ็ง, 2551) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอคติ

#### ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร ในการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์คนอื่น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความประทับใจ เกิดความสะดวกสบาย ได้รับความสุขและเกิดความพึงพอใจในผลการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง คือมีอาจจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ในรูปประธรรมเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการและ

ที่ดีเกิดความชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ

ระบบการให้บริการมีองค์ประกอบ คือ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการซึ่งต้องแจ้งความจำนงในเรื่องบริการที่
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการหรือผู้ที่รับความจำนงไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ

3. องค์กรบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้และจับต้องไม่ได้

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำนิยามที่แสดงไว้หลากหลายตามพื้นฐานของนักวิชาการ และทัศนะของแต่ละท่าน ราชบัณฑิตยสถาน (2525 ,หน้า 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ การใช้บริการ

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 13-15) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ ( 2534, หน้า 14) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของงานด้านธุรกิจและด้านรัฐกิจนั้นจุดใหญ่ อยู่ที่กำไรและความพึงพอใจของประชาชนและงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพที่ดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี
3. การสื่อสารเช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี โดยการใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ต่างๆ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า service หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นขบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นผู้ให้บริการถึงควรมีคุณภาพที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอยากมีประสิทธิภาพซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่จะพบมีความหมายดังนี้ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 7) คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิตที่ดี

E = enthusiasm แปลว่า มีความกระตือรือร้น รู้สึกสนใจ มีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน ตรวจสอบคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ ปลื้มปิติยินดี

C = courtesy แปลว่า มีความนอบน้อม สุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เกื้อบารมณ

ลักษณะของงานบริการ

รัชยา กุวานิชไชยพันธ์ (2535, หน้า 13) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการ จะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการไว้ดังนี้

Katz and Danet (1973, pp. 15 -19) ได้ศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

สรุปได้ว่า ให้ความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้ผู้รับบริการพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการมีความสำคัญ ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและทำให้ผู้รับบริการเกิดความจำนงต้องการมารับบริการอีก หรือบุคคลที่ได้รับการบริการที่ดีนั้นมีการบอกต่อเพื่อจะได้มีลูกค้าหรือเพิ่มบุคคลมาใช้บริการมากขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### ● ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ไซเธมอล (Zeithaml, 1998 อ้างถึงใน ลัดดา พุทธวารีกานต์, 2550, หน้า 50) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ”

พาราสุรามาน, ไซเธมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 อ้างถึงใน ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค, 2553, หน้า 17) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการคือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้า สามารถประเมินออกมาได้นอกจากนั้นคุณภาพการบริการคือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพที่ดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี(Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดีคือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง”

พาราสุรามาน, ไซเธมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990 อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, หน้า 7) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำ การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น

พาราสุรามาน และคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลา ทำการศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพใน กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่งและนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนา รูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุง เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการ รับรู้” (Perceived service quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ แล้วกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
5. การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดีมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

รูปลักษณะทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
4. เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
2. เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
4. ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
5. ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่าง ชัดเจน

การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
3. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญในยุคการแข่งขันในปัจจุบัน ซึ่งธุรกิจประกอบการต่างๆ ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือต้องสร้างความคาดหวังในเชิงบวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพสอดคล้องตรงตามความจำเป็นของผู้รับบริการ และมีคุณภาพที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องนำวิธีการและกลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาช่วยพัฒนาและปรับปรุงให้มีคุณภาพที่สุดในการให้บริการ

### องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือ ธุรกิจการท่องเที่ยวแต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐ หลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

“บริการที่ดี” คือการให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะอาดสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่นความสะอาดสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
  2. ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
  3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน
- ลักษณะของการบริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดใ้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดใ้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเจาะจง นอกจากจะทำให้ไม่เกิดประโยชน์แล้วในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่เกิดความคุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ในการให้บริการต้องกระทำการดำเนินอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักและมีความสม่ำเสมอตามความต้องการและพึงพอใจของผู้บริการ

3. หลักความเสมอภาค คือให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายดำเนินการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการจะต้องมีสภาพคล่องตัวใ้แก่ผู้รับบริการเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติใ้ได้ง่าย มีความสะดวกสบาย ไม่เป็นการสร้างภาระใ้แก่ผู้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการต้องยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักในการให้บริการ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนที่เข้ามาใช้บริการไม่แบ่งชนชั้นหรือเจาะจงเฉพาะบุคคล มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันเวลา เอื้อความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ ไม่สร้างภาระความยุ่งยาก ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วในการให้บริการที่สุด

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 95-97) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดี ไว้ว่าธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry et al, 1985; Zeithaml & Bitner, 1996) ในการวัดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการกับลูกค้า นั้น จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived service) คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาภายหลังจากที่รับบริการแล้ว ซึ่งในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้า นั้น จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้เอื้ออำนวยในการให้บริการ รวมทั้งในการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) การบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ ในตอบสนองตามวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง

3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ให้บริการอย่างรวดเร็ว ให้การต้อนรับลูกค้าไม่ให้อารมณ์

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และความอบอุ่นสุภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการเอาใจใส่การให้บริการ รับฟังปัญหาและวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ อย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

สรุปได้ว่า การให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ การให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (Service quality) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม ช่วยเหลือ รับฟังปัญหาในความต้องการตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ และสร้างทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการตรงตามความจำเป็นของผู้รับบริการและมีความถูกต้อง สามารถที่จะตรวจสอบได้มีการดำเนินการและปฏิบัติเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากพนักงานทำให้เกิดความประทับใจตรงกับความคาดหวังและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

### ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้มีพิธีเปิดขึ้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2496 ให้จัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนทั่วไปด้านที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองตามควรแก่สภาพ” และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมด้านที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการสร้างโอกาสให้คนไทยมีบ้านเป็นของตนเอง และได้ตั้งสำนักงานใหญ่จากถนนราชดำเนินในมาให้บริการที่ห้วยขวาง และใช้สำนักงานใหญ่เดิมเป็นที่ทำการสาขาราชดำเนิน อีกทั้งในเดือนนั้นยังได้เริ่มขยายการให้บริการ ด้วยการเปิดเคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์บริการธนาคาร ณ ที่ว่าการอำเภอทั่วไป และเปิดหน่วยบริการสินเชื่ออีกหลายแห่งและเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2558 ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี และรองกรรมการผู้จัดการ กลุ่ม

งานสาขาภูมิภาค เป็นประธานร่วมในพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์ “สาขาบ้านบึง” อย่างเป็นทางการ โดยมี ผู้จัดการสาขาบ้านบึง และทีมงาน พร้อมให้บริการธุรกรรมทางการเงินอย่างครบวงจร ทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการรับฝาก-ถอนเงิน เปิดบัญชีใหม่ รับชำระหนี้เงินกู้ รับชำระค่าสาธารณูปโภค และการประนอมหนี้ โดยสาขาบ้านบึง ให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 15.30 น. ณ 88/25 - 26 ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ธอส.ทุกสาขาทั่วประเทศหรือที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ โทร 0-2645-9000 หรือ ทั้งนี้ นอกเหนือจากที่ธนาคารได้มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดสำหรับลูกค้าแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการสื่อสารการตลาดที่ชัดเจน เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความสนใจ รวมถึงให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และยกระดับการให้บริการเพื่อสนองตามความต้องการลูกค้า ทำให้ลูกค้า พึงพอใจและประทับใจ จนกระทั่งอยากบอกต่อและเชิญชวนให้คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และที่สำคัญธนาคารยังดำเนินตามนโยบายการทำการตลาดที่เป็นธรรม และการให้ข้อมูล การบริการที่ถูกต้องชัดเจนและสอดคล้องตามหลัก Market Conduct อย่างเคร่งครัด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดธนาคาร พบว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้าขนาดธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

อำภวัน เฉลิมธีรเสถียร (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุทัยธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุทัยธานี จำนวนทั้งสิ้น 13,200 คน ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ ยามาเน ได้จำนวน 388 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และทดสอบ ค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. คุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 4. ผู้ที่มีเพศ อายุ รายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ชญชิตา สังข์ทอง (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์โดยใช้ สถิติค่าที (t-Test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกรองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคาร ประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษาและรายได้ต่อ เดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ จำนวน 340 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และทำการทดสอบ สมมติฐานใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อมร สุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ จำนวน 342 คน แล้ว สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ .32 ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่การแจกแจงความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัด นครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย จำแนกตามเพศอายุและระดับ การศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา อำเภอวังสามสี จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามา รับบริการ

จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ทำการสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้น ภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .97 ในการวิจัยสถิติที่ใช้คือ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการ ทดสอบค่า F พบว่า 1. คุณภาพ การให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและ รายได้แตกต่างกัน ได้รับบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการความมั่นใจจากการรับบริการ สถานที่และ การจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกั นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการและระยะเวลาในการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน 3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและระดับการศึกษา แตกต่างกัน ได้รับบริการในทุก ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพและประเภทของ กิจกรรมที่มารับบริการแตกต่างกันได้รับบริการด้านความเสมอ ภาคในการให้บริการ บุคลากรที่ ให้บริการ ความมั่นใจจากการรับบริการ สถานที่และ การจัด สภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านระยะเวลาในการ ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ลำพูน แจ่มใส (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีนอกสถานที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเค็ง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเค็ง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัด อุบลราชธานี จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับสถิติ ในการวิจัยที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบค่า t-Test, F-test พบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพ สมรส การศึกษาระดับประถม ศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท มีคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ การรับชำระภาษีนอกสถานที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเค็ง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัด อุบลราชธานี พบว่า 1. ผู้มาใช้บริการมี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความ ไว้วางใจ การเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือมีความเห็นไม่ แตกต่างกัน 2. ผู้ที่ใช้บริการมีอายุต่างกันมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความ น่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความไว้วางใจมีความเห็นไม่ แตกต่าง

4. ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ ความ ไว้วางใจ การเอาใจใส่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

นัฐนันท์ หิรัญ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรีสาขาขลุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงาน ที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวน 140 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานใช้สถิติ t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว สถิติ One-way ANOVA สำหรับ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบ ว่า ตัวแปรคู่ใด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันได้รับคุณภาพ การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ แตกต่าง กันอย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ฉัตรชนก มิชันหมาก (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณ ของ Yamane ที่ จำนวน 400 คน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัด พิษณุโลก โดยรวมอยู่ใน ระดับดีสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ด้านการให้บริการตาม หลักการบริหารสมัยใหม่ และรองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

คือด้านการบริการอย่างเพียงพอ 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ส่วนด้านอาชีพไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศและอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการไม่แตกต่างกันแก่ผู้ให้บริการที่มี อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

พรณี ศรีจางนงค์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้านปรึกษากฎหมายของคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้านปรึกษากฎหมายในภาพรวมอยู่ในระดับ มากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่กับปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า ผู้มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการปรึกษากฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกัน พิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ภูมิฐานะ และประเภทปัญหาในการปรึกษาต่างกัน พิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ปัญหาที่พบ คือการเผยแพร่ให้ความรู้ด้านกฎหมายไม่ทั่วถึงในท้องถิ่นห่างไกล

## ตารางที่ 1 งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
เพศ	อุไรวรรณ จันท์เจริญ วงศ์ (2555)	คุณภาพการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ต่างกัน ประเมินคุณภาพการ ให้บริการธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน
	พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)	คุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาล ตำบล บางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
	ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559)	คุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	กลุ่มที่มีเพศแตกต่างกัน ได้รับ บริการด้านบุคลากรที่ ให้บริการความสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน
	ฉัตรชนก มีขันหมาก (2560)	คุณภาพการบริการ ประชาชน สำนักงานที่ดิน ดินจังหวัดพิษณุโลก	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชน
	พรรณี ศรีจางนงค์ (2556)	คุณภาพการบริการแก่ ประชาชนด้านปรึกษา กฎหมายของสำนักงาน คุ้มครองสิทธิแก่ประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน พิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและราย ด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
อายุ	อุไรวรรณ จันท์เจริญ วงษ์ (2555)	คุณภาพการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่าง กัน ประเมินคุณภาพการ ให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05
	อำภาวัน เฉลิมธีร เสถียร (2562)	คุณภาพการให้ บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาอุทัยธานี	จำแนกตามปัจจัยบุคคล พบว่า อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการที่ แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05
	อมร สุรพันธ์ฝ้ายสงฆ์ (2559)	คุณภาพการให้ บริการของสถานี ตำรวจภูธรธาตุนม จังหวัดนครพนม	ผลความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรธาตุนม จำแนกตาม อายุโดยรวมแตกต่างกัน
	พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)	คุณภาพการให้ บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ ของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด จันทบุรี แตกต่างกัน
	ลำพุล แจ่มใส (2559)	คุณภาพการให้ บริการการ รับชำระ ภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วน ตำบลแก่งเค็ง อำเภอ กุศขำบุรี จังหวัด อุบลราชธานี	ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มี ความคิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการด้าน การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ การเอา ใจใส่ ด้านสภาพแวดล้อม ทาง กายภาพมีความเห็น แตกต่าง กัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
	ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559)	คุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัด อุบลราชธานี	กลุ่มที่มีอายุและระดับ การศึกษาแตกต่างกัน ได้รับ บริการในทุกด้าน แตกต่าง กัน
	ฉัตรชนก มิซันหมาก (2560)	การศึกษาคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัด พิษณุโลก	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุ มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชน
ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
	อาชีพ (2562)	คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์สาขาอุทัยธานี	บุคคลพบว่าอาชีพ แตกต่าง กันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการที่ แตกต่างกัน
	ชญชิตา สังข์ทอง (2559)	คุณภาพการให้บริการ สินเชื่อบริษัทธนาคารออม สินสาขาบางละมุง จังหวัด ชลบุรี	ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อ ธนาคารประชาชน แตกต่าง กัน
	ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559)	คุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัด อุบลราชธานี	กลุ่มที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้รับบริการ ด้านความ เสมอภาค ด้านบุคลากร ด้านความมั่นใจ แตกต่างกัน
	รัฐนันท์ หิรัญ (2559)	คุณภาพให้บริการ ประชาชนสำนักงานดิน จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดินต่างกัน

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
	อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ (2556)	คุณภาพการให้บริการ ของหอพักในเขต เทศบาล จังหวัด อุบลราชธานี	ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มี ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน
	พรรณี ศรีงานงค์ (2556)	คุณภาพการให้บริการแก่ ประชาชนด้านปรึกษา กฎหมายของสำนักงาน คุ้มครองสิทธิประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน พิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและราย ด้านแตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
ระดับ การศึกษา	อุไรวรรณ จันท์เจริญ วงศ์ (2555)	คุณภาพการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ใน อำเภอปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี	ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพ การให้บริการธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน
	อมร สุรพันธ์ฝ่ายสงฆ์ (2559)	คุณภาพการให้บริการ ของ สถานีตำรวจภูธร ธาตุพนม จังหวัด นครพนม	ผลการเปรียบเทียบ คุณภาพ การให้ บริการ ประชาชน โดยรวมแตกต่างกัน
	ลำพูล แจ่มใส (2559)	คุณภาพการให้บริการ การ รับชำระภาษีนอก สถานที่ขององค์การ บริหารส่วน นครพนม ตำบลแก่งเค็ง อำเภอกุด ข้าวปุ้น จังหวัด อุบลราชธานี	ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษา มี ความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพ การ ให้บริการรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
	ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559)	คุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	กลุ่มที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน ได้รับบริการใน ทุกด้าน แตกต่างกัน
	ฉัตรชนก มิซันหมาก (2560)	การศึกษาคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัด พิษณุโลก	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา มีผล ต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชน
	พรรณี ศรีจางงค์ (2556)	คุณภาพการให้บริการแก่ ประชาชนด้านปรึกษา กฎหมายของสำนักงาน คุ้มครองสิทธิและ ช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชนจังหวัด อุบลราชธานี	ผู้มารับบริการที่มีระดับ การศึกษา ต่างกันพิจารณา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	อุไรวรรณ จันท์เจริญ วงศ์ (2555)	คุณภาพการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพ การให้บริการธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05
	อำภาวัน เฉลิมธีรเสถียร (2562)	คุณภาพการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขา อุทัยธานี	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ารายได้ แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการที่แตกต่างกัน

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ข้อค้นพบ
	ลำพูล แจ่มใส (2559)	คุณภาพการบริการการ รับชำระภาษีนอก สถานที่ขององค์การ บริหารส่วนนครพนม ตำบลแก่งเค็ง อำเภอกุตุข่าวุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การ ให้บริการรายด้านแตกต่างกัน กันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ ระดับ .01
	อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ (2556)	คุณภาพการให้บริการ ของหอพักเอกชนในเขต เทศบาลนคร อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน
	ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559)	คุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	กลุ่มที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน ได้รับบริการในทุก ด้านแตกต่างกัน
	ฉัตรชนก มิซันหมาก (2560)	การศึกษาคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัด พิษณุโลก	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มี ผลต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชน
	พรรณี ศรีจางนงค์ (2556)	คุณภาพการบริการแก่ ประชาชนด้านปรึกษา กฎหมายของสำนักงาน คุ้มครองสิทธิประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่างกัน พิจารณา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐาน

แหล่งข้อมูล พ.ศ.	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ
อุไรวรรณ จันทเจริญวงษ์ (2555)	✓		✓	
อำภาวัน เฉลิมธีรเสถียร (2562)	✓	✓		
ชญชิตา สังข์ทอง (2559)				✓
พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)	✓	✓		
อมร สุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์ (2559)	✓	✓	✓	
ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559)	✓	✓	✓	✓
ลำพุล แจ่มใส (2559)	✓	✓	✓	✓
นัฐนันท์ หิรัญ (2559)				✓
ฉัตรชนก มิซันหมาก (2560)	✓	✓	✓	
อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ (2556)				✓
พรรณี ศรีงานงค์ (2556)	✓		✓	✓

จากตารางสรุปสมมติฐานตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
สงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยคุณภาพที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อวิจัย คือธนาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 384 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีความถี่จำนวนมากและต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชาชน ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กรณี คือ

กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ  $p = 0.5$  ใช้สูตร  $n = \frac{Z^2}{4e^2}$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$Z$  = ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า  $Z = 2.58$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1.96^2}{4(.05)^2}$$

$$n = 384.16 = 384$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

การวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้แบบสอบถามสุ่มตัวอย่าง จากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ในเวลาทำการ 8.30 น. – 15.30 น. จำนวน 384 ชุด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

1. ศึกษาค้นคว้าแนวทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกรอบแล้วคิดเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง เพื่อใช้ทราบถึงแนวคิดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. การสร้างแบบสอบถามแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึงเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลีเคอร์ต แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 1 ข้อ และระดับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ข้อโดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ให้	5	คะแนน
ระดับคุณภาพการบริการมาก ให้	4	คะแนน
ระดับคุณภาพการบริการปานกลาง ให้	3	คะแนน

ระดับคุณภาพการบริการน้อย ให้	2 คะแนน
ระดับคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ให้	1 คะแนน

## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง ดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามตรวจสอบเชิงเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและตรวจสอบค่า IOC ละค่า IOC ต้องมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. ผศ.ดร. ชีระ กุลสวัสดิ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
2. รศ.ว่าที่เรือดรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
3. ดร. พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลังจากผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้ทำการหาค่า IOC ของแต่ละคำถาม โดยข้อความใดที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ถือว่ามีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ทดลองใช้ได้ส่วนคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้คำถามที่มีค่า IOC ตามเกณฑ์

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Congruence)

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเป็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{ผู้เชี่ยวชาญ}$$

ผลสรุปดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มาใช้หรือเคยใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 30 คน แล้ว

คำนวณโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามโดยผ่านทางพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการเลือกตามสะดวก (Convenience sampling) เริ่มแจกแบบสอบถามจากเวลาที่ธนาคารได้เปิดให้บริการลูกค้าตั้งแต่เวลา 08.30 – 15.30 น. ในวันทำการ ทั้งหมดจำนวน 384 ชุด

2. หลังจากตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจัดทำให้เป็นระเบียบ และหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเขียนรายงานการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล 2 ลักษณะ คือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ที่ได้ ทำการวิเคราะห์วิธีทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยหาการค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึงในแต่ละด้าน ใช้เกณฑ์ระบบการให้คะแนนและการแปลความหมายค่าเฉลี่ยรับการรับรู้และการตอบสนอง โดยกำหนดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยต่างๆ ข้างต้นออกเป็น 5 ระดับจากการคำนวณสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 25453) ซึ่งแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= .8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	หมายถึงมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึงแปลความว่ามาก
2.61 - 3.40	หมายถึงปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึงน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยสุด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) โดยใช้ t-Test ใช้สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างด้าน สถานภาพส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสถานภาพส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลวัดระดับคุณภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	182	47.40
หญิง	202	52.60
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	62	16.14
31 - 34 ปี	84	21.88
35 - 39 ปี	147	38.28
40 ปีขึ้นไป	91	23.70
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรีต่ำกว่าปริญญาตรี	350	91.15
ปริญญาโท	31	8.07
ปริญญาเอก	3	.78

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	107	27.86
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	85	22.14
พนักงานบริษัทฯ	162	42.19
อื่นๆ	30	7.81
รวม	384	100

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.60 มีอายุ 35 - 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.28 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป อายุ 30 - 34 ปี และไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 23.70, 21.88 และ 16.15 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 91.15 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 8.07 และ 0.78 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 42.19 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 27.86 , 22.14 และ 7.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงาน ธนาคารฯ แต่ง กายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	234 (60.94)	134 (34.90)	14 (3.65)	1 (0.26)	01 (0.26)	4.56	.606	มาก ที่สุด	1
2. พนักงาน ธนาคารฯ มีอัธยาศัยไมตรี เต็มใจให้บริการ	201 (52.34)	161 (41.93)	21 (5.47)	1 (0.26)	-	4.46	.612	มาก ที่สุด	3
3. พนักงาน ธนาคารฯ ยินดี รับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	206 (53.65)	156 (40.63)	22 (5.73)	-	-	4.48	.604	มาก ที่สุด	2
4. พนักงาน ธนาคารฯ ให้บริการด้วย ความรับผิดชอบ	183 (46.88)	175 (45.57)	26 (6.77)	3 (0.78)	-	4.40	.654	มาก ที่สุด	4

ตารางที่ 4 ต่อ

ความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ ทันสมัย	180 (46.88)	175 (45.57)	26 (6.77)	3 (0.78)	-	4.39	.648	มากที่สุด	5
6. ตกแต่งทั้ง ภายในและ ภายนอกของ ธนาคารฯ สวยงาม	178 (46.35)	174 (45.31)	30 (7.81)	2 (0.52)	-	3.38	.650	มาก	6
7. มีโต๊ะเก้าอี้ ให้อย่าง เพียงพอ สำหรับการ ให้บริการ	163 (42.45)	188 (48.93)	29 (7.55)	4 (1.04)	-	4.33	.660	มากที่สุด	7
รวม						4.43	.464	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.464$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่า

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง อยู่ในระดับเห็นด้วยและมีคะแนนมากที่สุดคือ พนักงานธนาคารฯ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.56$ ,  $SD =$

0.606) รองลงมาคือ พนักงานธนาคารฯ ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.604$ ) พนักงานธนาคารฯ มีอัธยาศัยไมตรีเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.46$ ,  $SD = 0.612$ ) พนักงานธนาคารฯ ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.648$ ) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD = 0.648$ ) ตกแต่งทั้งภายในและภายนอกของธนาคารฯ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.650$ ) และลำดับสุดท้ายคือ มีโต๊ะเก้าอี้ให้อย่างเพียงพอ สำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD = 0.660$ )

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความ น่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงาน ธนาคารฯ ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้อง ยุ่งยาก	192 (50.00)	167 (43.90)	25 (6.51)	-	-	4.43	.614	มากที่สุด	2
2. พนักงาน ธนาคารฯ ให้บริการ อย่างชำนาญ น่าเชื่อถือ	204 (53.13)	163 (42.45)	17 (4.43)	-	-	4.49	.582	มากที่สุด	1
รวม						4.46	.542	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการ  
ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมอยู่

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.46, SD = 0.542$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านความน่าเชื่อถือพบว่า

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พนักงานธนาคารฯให้บริการอย่างชำนาญ น่าเชื่อถือ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.582$ ) และรองลงมาคือ พนักงานธนาคารฯให้บริการด้วยความถูกต้องยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43, SD = 0.614$ )

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานธนาคารฯ มีความพร้อมที่จะให้บริการ	195 (50.78)	163 (42.45)	24 (6.25)	2 (0.52)	-	4.43	.635	มากที่สุด	1
2. พนักงานธนาคารฯ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	169 (44.01)	182 (47.40)	29 (7.55)	4 (1.04)	-	4.34	.664	มากที่สุด	4
3. การบริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองคำร้องลูกค้า	186 (48.44)	161 (41.93)	34 (8.85)	3 (1.04)	-	4.38	.679	มากที่สุด	3

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4.การบริการ ด้วยความ รวดเร็วทันตาม กำหนดเวลา	184 (27.92)	184 (27.92)	25 (6.51)	6 (1.56)	-	4.39	.685	มากที่สุด	2
รวม						4.46	.542	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD = 0.553$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พนักงานธนาคารฯ มีความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.635$ ) รองลงมาคือ มีการบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD = 0.685$ ) การบริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองคำร้องลูกค้า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.679$ ) และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานธนาคารฯ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.34$ ,  $SD = 0.664$ )

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การให้ความมั่นใจ

การให้ความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ลูกค้ารู้สึก มั่นใจในการ มาใช้บริการ ของธนาคารฯ	173 (45.05)	193 (50.26)	18 (4.69)	-	-	4.40	.579	มาก ที่สุด	4
2. พนักงาน ธนาคารฯ ให้บริการด้วย ความสุภาพ	193 (50.26)	167 (43.49)	23 (5.99)	1 (0.26)	-	4.44	.618	มาก ที่สุด	1
3. พนักงาน ธนาคารฯ ให้บริการแก่ ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	187 (48.70)	170 (44.27)	26 (6.77)	1 (0.26)	-	4.41	.628	มาก ที่สุด	3
4. มาตรฐานใน การให้บริการ เป็นที่ยอมรับ ของลูกค้า	187 (48.70)	173 (45.05)	21 (5.47)	3 (0.78)	-	4.42	.633	มาก ที่สุด	2
รวม						4.41	.512	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การให้ความมั่นใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.512$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้ความมั่นใจพบว่า

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พนักงานธนาคารฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.44, SD = 0.618$ ) รองลงมาคือ มาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.633$ ) พนักงานธนาคารฯ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.628$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการของธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.579$ )

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การดูแลเอาใจใส่

การดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.พนักงานธนาคาร ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้า ในแต่ละราย อย่างเท่าเทียม	186 (48.44)	168 (43.75)	26 (6.77)	4 (1.04)	-	4.40	.662	มาก ที่สุด	3
2. พนักงานธนาคารดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	185 (48.18)	172 (44.79)	25 (6.51)	2 (0.52)	-	4.41	.635	มาก ที่สุด	2

ตารางที่ 9 (ต่อ)

การดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. อนาคตฯ ถือว่า ผลประโยชน์ ของลูกค้าเป็น เรื่องที่สำคัญ ที่สุด	195	163	26			4.44	.619	มากที่สุด	1
รวม						4.41	.566	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การดูแลเอาใจใส่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.566$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการดูแลเอาใจใส่พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง อนาคตฯ ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.619$ ) รองลงมาคือพนักงานธนาคารดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.635$ ) และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานธนาคารฯ ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้าในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.662$ )

ตารางที่ 10 สรุปผลของคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง  
จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน

ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.43	0.464	มากที่สุด	2
ความน่าเชื่อถือ	4.46	0.541	มากที่สุด	1
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.39	0.552	มากที่สุด	5
การให้ความมั่นใจ	4.42	0.512	มากที่สุด	3
การดูแลเอาใจใส่	4.41	0.566	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.42	0.443	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) โดยมีด้านความน่าเชื่อถืออันดับ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับ 2 ด้านการให้ความมั่นใจเป็นอันดับ 3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นอันดับที่ 4 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับที่ 5

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	182	4.38	0.44	-0.940	0.35
หญิง	202	4.43	0.48		

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.35 แสดงว่าผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	0.445	0.148	0.753	0.521
ภายในกลุ่ม	380	74.773	0.197		
รวม	383	75.217			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	0.107	0.053	0.270	0.763
ภายในกลุ่ม	381	75.111	0.197		
รวม	383	75.217			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.195	0.055	0.330	0.804
ภายในกลุ่ม	380	75.022	0.197		
รวม	383	75.217			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยจำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ การศึกษา ใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 384 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลไปทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลการศึกษา ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35 - 39 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป อายุ 30 - 34 ปี และไม่เกิน 30 ปี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาปริญญาตรีต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทฯ รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ ตามลำดับ
2. ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับคุณภาพมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
3. ผลการเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

1. จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการของอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับคุณภาพลำดับ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จะเห็นว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการ ขั้นตอนการบริการที่มีมาตรฐานไม่ซ้ำซ้อน พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการและผู้ที่มาใช้บริการได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการ ให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับคุณภาพลำดับ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.1.ด้านความเชื่อถือได้

1.2.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.3.ด้านการให้ความมั่นใจ

#### 1.4.ด้านการดูแลเอาใจใส่

#### 1.5.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ได้ให้ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง อยู่ในลำดับมากที่สุดในการความคิดเห็นของผู้วิจัยเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ อีกทั้งยังให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่าง ถูกต้อง และเข้าใจง่าย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการด้านความเชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดา รัตน์ ทองดี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือได้ มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง มีสถานที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย การเดินทางมาธนาคารสะดวก อีกทั้งเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาโต้ (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความ จงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็น ความลับ พนักงานมีทักษะการให้บริการที่ดี พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความรู้สึที่ดี ทำให้เกิดความมั่นใจในการบริการซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของโมลี ชุกลินหอม (2564) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่าระดับความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา พระประแดง

ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง รับผิดชอบและข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดโดยพบว่าด้าน การทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

ด้านการตอบสนอง พบว่า พบว่า ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาติดา บุญศรีและคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพ การให้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองของลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

2. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสนร์ (2557) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ บริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรีกล่าวว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ บริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

3. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของกุลณัฐ ศิริบุญธรรม (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยแม่

ฟ้าหลวง ผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการจำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้ำที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อไม่แตกต่างกัน

5. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย คล้ายกับผลการวิจัยของ กุลณัฐ ศิริบุญธรรม (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้ำที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากก็ตาม แต่ก็ควรมีนโยบายในการพัฒนาให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และเป็นผู้นำด้านบริการต่อไป มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือแบบต่อแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้พนักงานควรมีการแนะนำหรือแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. ด้านความเป็นรูปธรรม จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นสำคัญจึงต้องการให้ผู้บริหารจัดการป้ายบอกจุดในด้านการบริการ

อย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการ และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่รอใช้บริการเช่นน้ำดื่ม หรือที่นั่ง

3. ด้านการให้ความมั่นใจจากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้พนักงานก่อนเริ่มการทำงานในแต่ละวันต้องมีการเตรียมความพร้อม หรือเตรียมอุปกรณ์ต่างๆให้พร้อมบริการ หรือเมื่อมีการรับลูกค้าเสร็จเรียบร้อยแล้วพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นที่พร้อมจะรับลูกค้ารายต่อไปได้ทันทีเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการบริการของธนาคาร

4. ด้านความเอาใจใส่ จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นสำคัญจึงต้องการให้ผู้บริหารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เป็นผู้มีจิตสาธารณะและรักในการให้บริการ ทั้งรวมไปถึงการเปิดช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงข้อมูลสินค้าและบริการอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการสร้างจิตสำนึกของพนักงาน เพื่อเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

5. ด้านการตอบสนองความต้องการ การตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นสำคัญจึงต้องการให้ผู้บริหารควรให้พนักงานมีการเปิดช่องบริการเป็นจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับกับลูกค้าที่มาใช้บริการและควรให้ความสำคัญในการจัดการกำลังคนของสาขาให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า รวมทั้งให้พนักงานมีการเตรียมความพร้อมในการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะในจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ต่อไปควรศึกษาในจังหวัดอื่นเพื่อขยายประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและขอบเขตที่กว้างมากขึ้น

2. ควรศึกษาคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ กับตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อรับรู้ถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. การทำวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปการทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์ การสังเกตคววคู่ไปด้วยก็จะทำให้ผลการวิจัยข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างเชิงลึกส่งผลทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาการคาดหวังของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้า และประเมินการบริการด้านดีหรือไม่ดีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการที่ดียิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิชาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- กัลยา แจ่มแจ่ม. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คุลณัฐ ศิริบุญธรรม. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาย่อย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.*
- เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ : ศึกษากรณี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังอำเภอสัตหิราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- จิราภรณ์ พลสวัสดิ์. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ Services Marketing. กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด มหาชน.*
- ติมณฑน์ เข้าเจริญ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า. (2553). *ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสินสาขากันแก้ว จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) หน้า 463 กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์ อจท. 142  
แพ่งสรรพศาสตร์
- ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจและวิกฤตต่อสิ่งทอไหมทอ. (2546). *วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์, 9,(35) (ตุลาคม - ธันวาคม), 3.*

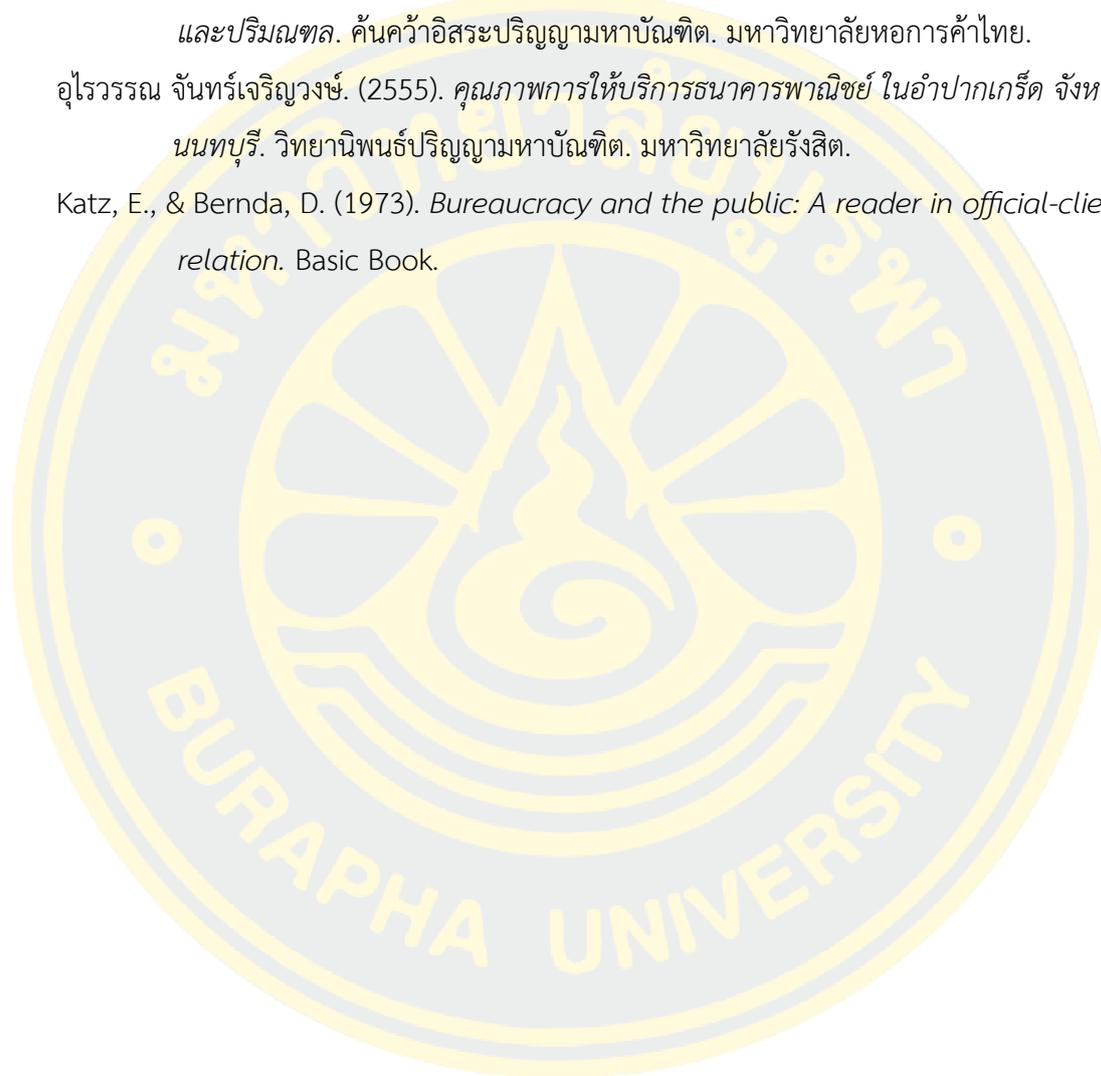
- โมลี ชุกกลิ่นหอม. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง*. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2534). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกรุงเทพมหานคร*. สำนักประกันสังคม.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วาสนี เสถียรกาล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด ยาเคน และพรรณเพ็ญ หอมบุญมา. (2559). *ปัจจัยการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารออมสินของประชากร ในเขตเมืองและเขตนอกเมือง ในจังหวัดลำปาง*. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*, 11(2), 160-171.
- สมิต สัจฉกร. (2545). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. สายธาร.
- สุชาติดา บุญศรีและคณะ. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 11(4), 303-311.
- สุดารัตน์ ทองดี. (2563). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช)*. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรสา หนูกระแสร์. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน*

สาขาจิตวิทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาโต้. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์. (2555). คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอกะเรียด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

Katz, E., & Bernda, D. (1973). *Bureaucracy and the public: A reader in official-client relation*. Basic Book.







ภาคผนวก

## แบบสอบถามงานวิจัย

### เรื่อง

#### คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเก็บวิจัยข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการศึกษา หลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 30 ปี  2. 31- - 34 ปี  
 3. 35 - 39 ปี  4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1. ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า  2. ปริญญาโท  
 3. ปริญญาเอก
4. อาชีพ  1. นักรุกกิจ/ค้าขาย  2. ข้าราชการ /พนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงานบริษัทฯ  4. อื่น ๆ (ระบุ).....

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าช่อง

คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)</b>						
1.1	พนักงานธนาคารฯ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
1.2	พนักงานธนาคารฯ มีอัธยาศัยไมตรี เต็มใจ ให้บริการ					
1.3	พนักงานธนาคารฯ ยินดีรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า					
1.4	พนักงานธนาคารฯ ให้บริการด้วยความ รับผิดชอบ					
1.5	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย					
1.6	ตกแต่งทั้งภายในและภายนอกของธนาคารฯ สวยงาม					
1.7	มีโต๊ะ เก้าอี้ ให้อย่างเพียงพอ สำหรับการ ให้บริการ					
<b>2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>						
2.1	พนักงานธนาคารฯ ให้บริการด้วยความถูกต้อง					
2.2	พนักงานธนาคารฯ ให้บริการอย่างชำนาญ น่าเชื่อถือ					

คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( Responsiveness )</b>						
3.1	พนักงานธนาคารฯ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้					
3.2	พนักงานธนาคารฯ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้า					
3.3	การบริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า					
3.4	การบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
<b>4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>						
4.1	ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการของธนาคาร					
4.2	พนักงานธนาคารฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ					
4.3	พนักงานธนาคารฯ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
4.4	มาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของลูกค้า					
<b>5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)</b>						
5.1	พนักงานธนาคารฯ เอาใจใส่กับลูกค้าในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					
5.2	พนักงานธนาคารฯ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
5.3	ธนาคารฯ ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวพิชมณัช ศิริธรรม
วัน เดือน ปี เกิด	1 มกราคม พ.ศ.2529
สถานที่เกิด	เพชรบูรณ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	53/12 หมู่ 7 ต.หนองรี อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี 20000
ตำแหน่งและประวัติการ ทำงาน	พ.ศ.2559-2567 ตำแหน่ง พนักงานธนาคาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2548-2551 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ พ.ศ.2564-2567 ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา