

คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
และ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
นางบุษกร บุญยโยธิน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ
เมษายน 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.17

ขบ72ค

53

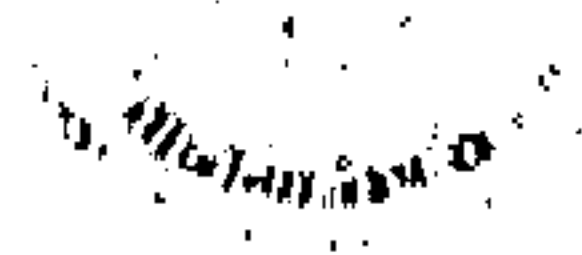
คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
และ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

นางบุษกร บุญยโยธิน

- 4 ส.ย. 2545



S 84126

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ

เมษายน 2545

147160

บุษกร บุญโยธิน. (2545). คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) และ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา:
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร โดยใช้กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 176 ราย และ 100 ราย ตามลำดับ เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 44 ราย และ 50 ราย ตามลำดับ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “ Servqual ” โดยทำการประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า

1. การให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ที่มีต่อลูกค้าภายนอก หรือ ลูกค้าผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยเมื่อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการกับความคาดหวังในการบริการ พบว่าสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการมีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่มีช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับความคาดหวังในการบริการที่มากที่สุด ได้แก่ เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีช่องว่างที่น้อยสุด ในด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

2. การให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ที่มีต่อลูกค้าภายใน หรือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร พบว่ามีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยเมื่อเปรียบเทียบสิ่งที่ทางสินเชื่อได้รับจากการบริการเมื่อติดต่อประสานงาน กับ ความคาดหวัง พบว่าสิ่งที่ได้รับจากการบริการมีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง โดยเกณฑ์ที่มีช่องว่างหรือความแตกต่างที่มากที่สุด ได้แก่เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีช่องว่างที่น้อยที่สุด ในด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

3. การให้ความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์แต่ละเกณฑ์แตกต่างกันไป แต่เกณฑ์ที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

4. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า

4.1 คุณภาพการบริการที่ธนาคารกรุงเทพมีต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ ในภาพรวมแล้วพบว่าไม่มี ความแตกต่างกับคุณภาพการบริการที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายเกณฑ์ พบว่ามีเพียงเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียง เกณฑ์เดียวเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันระหว่างธนาคารกรุงเทพกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง ประเทศไทย

4.2 คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ที่ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ สินเชื่อในการติดต่อประสานงาน ในภาพรวมแล้วมีความแตกต่างกับคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายเกณฑ์พบว่าเกณฑ์ที่มี ความแตกต่างกัน ได้แก่ เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ และ เกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ โดยธนาคารกรุงเทพมีช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับ จากการบริการกับความคาดหวังที่น้อยกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

EXPORT – IMPORT SERVICE QUALITY : BANGKOK BANK PUBLIC CO.,LTD.
AND EXIM BANK OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
MRS.BUDSAKORN BUNYAYOTIN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

April 2002

4.2 The overall export-import service quality of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. to the loan officers in coordination had the difference to the service quality of EXIM Bank of Thailand. In this research was found that dimensions of reliability and responsiveness had the difference between Bangkok Bank and EXIM Bank of Thailand. In addition, the gap between the perception and expectation of Bangkok Bank was less than the gap of EXIM Bank of Thailand.

Budsakorn Bunyayotin. (2002). *Export – Import Service Quality : Bangkok Bank Public Co.,Ltd. and EXIM Bank of Thailand*. Master project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research was to study about the expectation and satisfaction in export-import service of bank. The research was the case study of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. and comparing the export-import service quality of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. with the service quality of EXIM Bank of Thailand.

The subjects used in the research were 176 and 100 of customers , 44 and 50 of loan officers at Bangkok Bank Public Co.,Ltd. and EXIM Bank of Thailand, respectively. They were chosen by convenience sampling. The questionnaire in the research was adapted from the instrument to evaluate service quality which called “Servqual ”. Service quality was evaluated in 5 dimensions – tangibles , reliability , responsiveness , assurance and empathy. The statistical parameter such as percentage , mean , standard deviation and t – test were used in analyzing the data.

The results were as follows :

1. Export – import service quality of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. to the external customers was below the expectation in the service. By contrasting the perception and expectation in the service, the perception was lower than the expectation. The service quality criteria which had the most difference between the perception and expectation was the dimension of reliability, empathy, responsiveness and tangibles, respectively. The less difference was in the dimension of assurance.

2. Export – import service quality of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. to the loan officers which were internal customers was below the expectation in the service. By contrasting the perception and expectation, the perception was lower than the expectation. The service quality criteria which had the most difference was the dimension of reliability, responsiveness, empathy and tangibles respectively. The less difference was in dimension of assurance.

3. By weighting the important of the criteria that used to evaluate the service quality, each group of samples had different opinions to each criteria. However, all groups have the same opinions that the dimension of tangibles had the least important .

4. By benchmarking between the service quality of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. and EXIM Bank of Thailand, the results were as follows :

- 4.1 The overall service quality of Bangkok Bank Public Co.,Ltd. to the external customer was found no difference to the service quality of EXIM Bank of Thailand. Considering by dimensions, it was found that only the dimension of tangibles had the difference between Bangkok Bank and EXIM Bank of Thailand.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ปราณิตพลกรัง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต
วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรณ)

วันที่ 28 เดือน เมษายน พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ปราณีตพลกรัง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา
คณะกรรมการที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ และ อาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่ได้กรุณา
ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และอบรมสั่งสอนผู้วิจัย
ตลอดหลักสูตรของการศึกษาในสถานศึกษาแห่งนี้มาโดยตลอด

ในท้ายที่สุดนี้ ทางผู้วิจัยใคร่ขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ที่ได้กรุณาให้โอกาสผู้วิจัยได้
มีโอกาสดำเนินการศึกษาเล่าเรียนมาจนถึงปัจจุบัน หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยใคร่ขอ
อภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

บุษกร บุญโยธิน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 2
	ความสำคัญของการวิจัย..... 2
	ขอบเขตของการวิจัย..... 2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 2
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5
	สมมติฐานในการวิจัย..... 5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)..... 6
	ประวัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)..... 6
	การให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร..... 7
	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย..... 8
	ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย..... 8
	นโยบายในการทำธุรกิจ..... 8
	คุณภาพการบริการ..... 9
	ความหมายของคำว่าคุณภาพ..... 9
	ความหมายของคำว่าบริการ..... 9
	ความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการ..... 11
	เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ..... 12
	ความพึงพอใจของลูกค้า..... 13
	การbenchmark..... 14
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 14
	งานวิจัยในประเทศ..... 14
	งานวิจัยต่างประเทศ..... 15

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 17
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 17
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 19
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 21
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 21
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 24
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 25
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 25
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 25
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 52
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 52
	สรุปผลการวิจัย..... 53
	อภิปรายผล..... 57
	ข้อเสนอแนะ..... 62
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... 62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	67
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 68
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 97
	ภาคผนวก ค ตัวอย่างการคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score)..... 100
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	107

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	26
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	26
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	27
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	27
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้.....	28
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามจำนวนธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ.....	28
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามธนาคารที่ติดต่อใช้บริการอยู่.....	29
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามเพศ.....	30
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามอายุ.....	30
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งสินเชื่อ.....	31
12	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	32
13	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ.....	34
14	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการที่ได้รับในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้า.....	35
15	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในการบริการและ ความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ.....	37
16	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าภายหลังการถ่วงน้ำหนักความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ (Weighted Servqual Scores) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ.....	38
17	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าเพื่อติดต่อประสานงานในเรื่องของสินเชื่อด้าน ส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	39
18	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ.....	40
19	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร ในการติดต่อประสานงาน.....	41

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
20	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ..... 43
21	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าภายหลังการถ่วงน้ำหนักความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ (Weighted Servqual Scores) ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ..... 44
22	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)..... 45
23	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)..... 46
24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) จากการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการ..... 47
25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของค่าแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) ของการให้บริการระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในการติดต่อประสานงาน ในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ..... 48
26	ข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ..... 50
27	ข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย..... 51
28	ตัวอย่างของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ 1 ราย..... 101

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม.....	5
2 การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า.....	11
3 ตัวแบบแสดงความพึงพอใจของลูกค้า.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นภาคธุรกิจที่สำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศ เป็นแหล่งของเงินฝาก ตลอดจนเป็นแหล่งของเงินทุนสำหรับการกู้ยืมให้กับนักลงทุน เป็นแหล่งบริการทางด้านการค้า การเงินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน ที่โลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์หรือการเป็นโลกไร้พรมแดน ทำให้โลกทั้งโลกกลายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถติดต่อกันได้อย่างทั่วถึง ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของแหล่งเงินทุนทั้งในและนอกประเทศ และธุรกิจการค้าระหว่างประเทศก็เริ่มมีบทบาทที่มากขึ้นเป็นลำดับ บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในเรื่องของการบริการธุรกิจการค้าระหว่างประเทศก็เริ่มที่จะทวีความสำคัญมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ธนาคารพาณิชย์ต่างก็หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการทางด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งได้แก่ การบริการด้านส่งออกและนำเข้ากันมากขึ้น เนื่องจากเป็นการบริการที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธนาคารเป็นอย่างสูง

การที่ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเปิดการค้าเสรี ทำให้ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์เริ่มมีคู่แข่งจากต่างประเทศเข้ามามากขึ้น โดยในปัจจุบันได้มีทั้งธนาคารไทยและธนาคารต่างชาติเกิดขึ้นมากมาย เพื่อที่จะรักษฐานลูกค้าเก่าไว้ และขยายฐานลูกค้าใหม่ ธนาคารต่างๆจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการดำเนินงาน เช่น มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริการ การขยายสาขาและสร้างเครือข่ายในการบริการที่มากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการบริการได้อย่างทั่วถึง และเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งในการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จ สามารถสร้างผลกำไรสูงสุด และต่อสู้กับคู่แข่งกันได้นั้น คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็นเครื่องชี้วัดถึงความสำเร็จของธุรกิจ

สำหรับธุรกิจบริการนั้นคุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อธุรกิจทราบถึงความคาดหวังในการใช้บริการของลูกค้า และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการนั้นได้ จึงจะก่อให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้นธุรกิจจำเป็นที่จะต้องรู้ถึงความสามารถในการให้บริการของตนในสายตาของลูกค้า และความสามารถในการให้บริการของตน เมื่อเทียบกับคู่แข่งกัน เพื่อหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการที่คุณภาพของการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานในองค์กรทุกฝ่าย จากผู้บริหารทุกระดับ ทำการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยธุรกิจจะต้องมองการทำงานเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องจนถึงจุดสุดท้ายของการบริการ ให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในซึ่งเป็นหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีในการทำงานเพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าภายนอก อันจะก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งกันได้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียงของคนไทยมาเป็นเวลาช้านาน มีผู้รู้จักและใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการที่ในปีพ.ศ.2544 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มมีโครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการใหม่ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดยธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้บริการด้านธุรกิจส่งออกและนำเข้าในรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างจากเดิม โดยมี

การแยกการดำเนินงานในส่วนของการต้อนรับลูกค้าและส่วนของการปฏิบัติงานออกจากกัน ในรูปแบบของ สำนักธุรกิจซึ่งเป็นหน่วยงานของธนาคารที่ทำหน้าที่ในการรับและติดต่อกับลูกค้า ซึ่งตั้งอยู่ตามสาขาต่างๆ เพื่อคอยรับและดูแลลูกค้าของสาขาที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสำนักธุรกิจนั้น และมีการจัดตั้งเป็นศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้าขึ้นที่ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนและปฏิบัติการของงานด้านการส่งออกและนำเข้าของธนาคาร ดังนั้นการศึกษาถึงคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และการศึกษาเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นธนาคารที่ให้บริการทางด้านการส่งออกและนำเข้าโดยเฉพาะ จะทำให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนจัดการด้านคุณภาพการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และยังส่งผลดีต่อผู้ส่งออกและผู้นำเข้าที่จะได้รับการบริการที่ดี อันจะส่งผลดีต่อธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ และส่งผลต่อเนื่องไปสู่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร โดยใช้กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยที่ได้จะทำให้ธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้าในการมาใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร ทราบถึงความต้องการระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ในการติดต่อประสานงาน เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า และทราบถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนทราบถึงศักยภาพทางการแข่งขันของตนเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านนำเข้าและส่งออกของธนาคาร เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพในการบริการให้กับผู้ให้บริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า และสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง ของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 1,700 ราย

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อของสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่งของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานให้บริการด้านส่งออกและนำเข้า ของสำนักธุรกิจและศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 150 ราย

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวนประมาณ 1,000 ราย

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวนประมาณ 50 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า และสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง ของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 176 ราย

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่งในเขตกรุงเทพ ฯ ของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 44 ราย

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 100 ราย

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 50 ราย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ความคาดหวังในการบริการ

1.1.1 ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก

1.1.2 ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

1.2 สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

1.2.1 ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก

1.2.2 ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

1.3 ลักษณะต่างๆของการบริการ

1.3.1 ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร

1.3.2 ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

1.3.3 ด้านความเต็มใจในการให้บริการ

1.3.4 ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้

บริการ

1.3.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับคุณภาพการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการด้านนำเข้า หมายถึง บริการที่ธนาคารเปิดให้บริการแก่ผู้นำเข้าในด้านต่างๆ คือ

1.1 การให้บริการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตให้กับผู้นำเข้า

1.2 การให้สินเชื่อสำหรับผู้นำเข้า

1.3 การเรียกเก็บเงินตามตั๋วสินค้าเข้า

2. การบริการด้านส่งออก หมายถึง บริการที่ธนาคารเปิดให้บริการแก่ผู้ส่งออกในด้านต่างๆ คือ

2.1 การบริการส่งตัว / รับซื้อตัวเรียกเก็บสินค้าออก

2.2 บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit)

3. สำนักธุรกิจ หมายถึง ศูนย์บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจได้อย่างครบถ้วน ณ จุดเดียว โดยที่สำนักธุรกิจแต่ละแห่ง จะรับผิดชอบดูแลลูกค้าที่มีบัญชีอยู่กับสาขาในบริเวณใกล้เคียงประมาณ 3-5 สาขา

4. ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า หมายถึง หน่วยงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งอยู่ที่สำนักงานใหญ่ มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานทางด้านส่งออกและนำเข้า ซึ่งจะเป็นผู้รับมอบงานต่อจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของสำนักธุรกิจตามสาขาต่างๆ

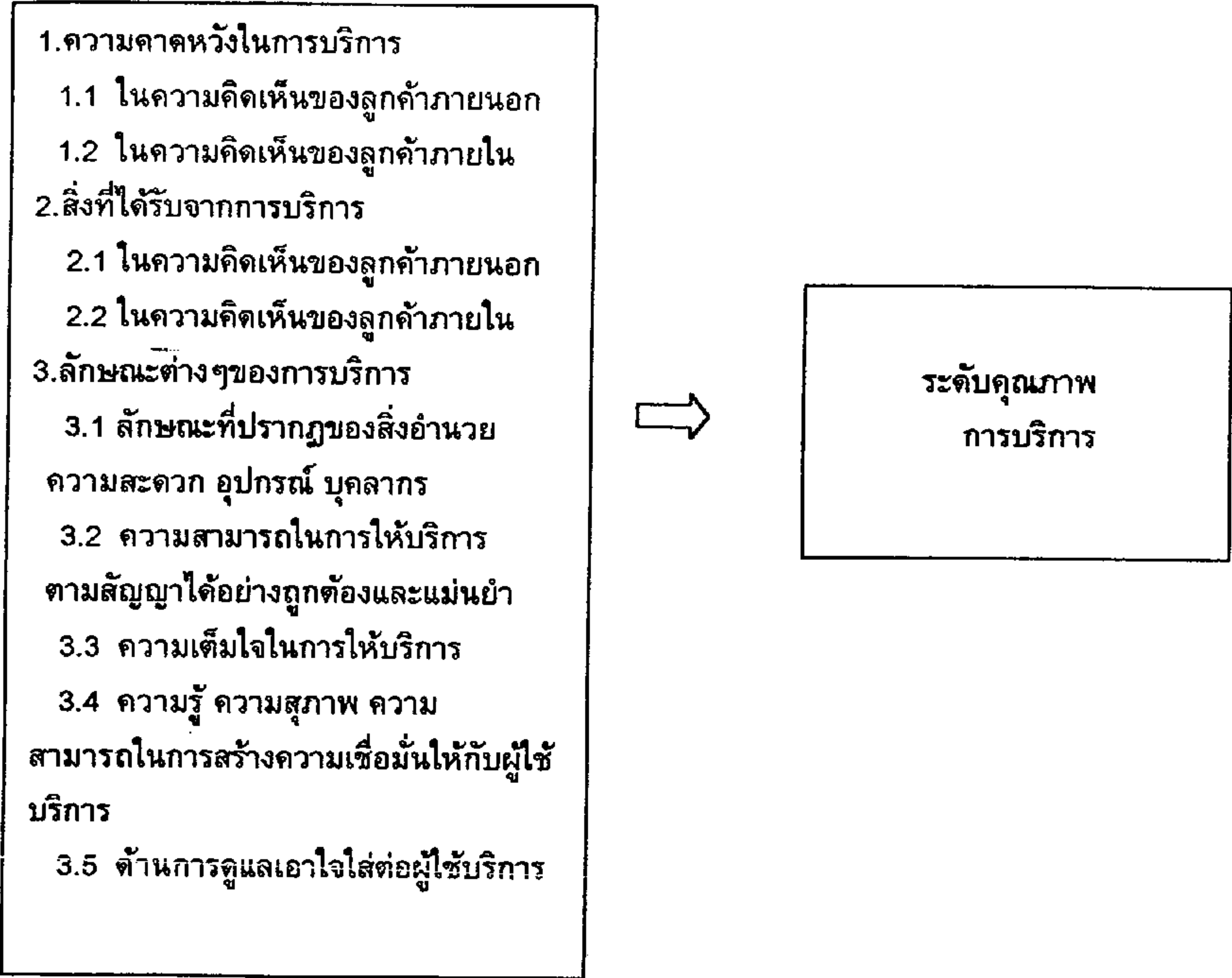
5. หน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคาร หมายถึง หน่วยงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการด้านส่งออกและนำเข้าให้กับลูกค้า

6. ลูกค้าภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกธนาคารที่เป็นผู้ใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะไม่รวมถึงพนักงานรับ-ส่งเอกสารของบริษัท ซึ่งติดต่อกับธนาคาร

7. ลูกค้าภายใน หมายถึง บุคคลภายในธนาคารที่เป็นผู้ใช้บริการหรือรับมอบงานต่อจากหน่วยงานอื่นภายในธนาคาร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย
ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ ๔ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

สมมติฐานในการวิจัย

- 1. สิ่งที่ลูกค้าภายนอกได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ
- 2. สิ่งที่ลูกค้าภายในได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ
- 3. คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 - 1.1 ประวัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 - 1.2 การให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร
2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 - 2.1 ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 - 2.2 นโยบายในการทำธุรกิจ
3. คุณภาพการบริการ
4. ความพึงพอใจของลูกค้า
5. การเบรชมาร์ค
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประวัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ณ ตึกแถว 2 คูหา ที่ถนนราชวงศ์ ภายหลังจากนั้น ปริมาณธุรกิจของธนาคารทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อ ก็ได้มีจำนวนที่สูงขึ้นมาก ทำให้สถานที่ทำการของพนักงานและการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดความคับแคบไม่คล่องตัว ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการเป็นครั้งแรกไปเป็นตึกแถว 4 คูหา ตรงข้ามกับสถานที่เดิม และต่อมาก็ได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ จากราชวงศ์มาอยู่ที่ถนนเสือป่า และในที่สุดก็ย้ายมาอยู่ที่ถนนสีลม ซึ่งยังคงเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ จนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2514 ธนาคารได้สร้างสัญลักษณ์ของธนาคารขึ้น เพื่อช่วยเสริมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของธนาคารและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความเป็นสถาบันการเงินที่แตกต่างจากธนาคารอื่น และธนาคารก็ได้นำลักษณะของดอกบัวมาใช้สร้างเป็นสัญลักษณ์ของธนาคาร เพื่อให้เกิดความหมายที่เป็นคุณธรรมอันน่าเลื่อมใสต่อชื่อเสียงของธนาคาร และแสดงถึงความเป็นธนาคารของคนไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สร้างคำขวัญ “ เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน ” เพื่อสื่อความหมายของการเป็นธนาคารที่พร้อมจะให้บริการและคำแนะนำแก่ลูกค้าทุกอย่าง และจะพยายามขยายบริการให้กว้างขวางออกไปโดยไม่หยุดยั้ง เพื่อให้สามารถรับใช้มวลชนและสังคมได้อย่างใกล้ชิดเสมือนหนึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในงานบำเพ็ญสาธารณประโยชน์เพื่อสังคมตลอดมา ด้วยความตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ธนาคารจึงถือเป็นหน้าที่ที่จะสนับสนุนงานเอื้อประโยชน์ต่อส่วนรวม ทั้งด้านศาสนา ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา กีฬา กิจกรรมเยาวชน และกิจกรรมอื่น ๆ โดยถือว่าการกระทำความดีเป็นการคืนผลประโยชน์กลับสู่ประชาชน (ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ม.ป.ป.)

การให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดต่อธุรกิจต่างประเทศ ซึ่งต้องการความเชี่ยวชาญ ความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อแสดงถึงความเป็นเพื่อนคู่คิดที่แท้จริงของลูกค้า ธนาคารจึงได้จัดตั้งองค์กรธุรกิจต่างประเทศขึ้น เพื่อให้บริการทางด้านการค้าต่างประเทศกับผู้ส่งออกและผู้นำเข้า โดยในปัจจุบันธนาคารได้เปิดบริการสำหรับธุรกิจการส่งออก และธุรกิจนำเข้า ดังนี้

บริการสำหรับธุรกิจการส่งออก ได้แก่

1. บริการรับแจ้งการเปิด L/C เป็นบริการแจ้ง Letter of Credit แก่ผู้ส่งออก
2. บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit) เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ส่งออกในการจัดหาวัตถุดิบหรือซื้อสินค้า

3. การรับซื้อตั๋วสินค้าออก ภายใต้ Letter of Credit ซึ่งเป็นบริการสำหรับผู้ส่งออกซึ่งได้ส่งสินค้าไปแล้ว ธนาคารมีบริการจัดส่งเอกสาร และเรียกเก็บเงินค่าสินค้าตามตั๋วสินค้าออกจากธนาคารผู้ซื้อสินค้า รวมถึงตั๋วสินค้าแบบมีระยะเวลาและนำเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้าได้ทันที โดยไม่ต้องรอการเรียกเก็บเงิน

4. บริการส่งตัว / รับซื้อตัวเรียกเก็บสินค้าออก ซึ่งเป็นบริการส่งเอกสารเรียกเก็บ และติดตามการชำระเงินกับผู้ซื้อ ผ่านธนาคารในต่างประเทศอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตลอดจนบริการรับซื้อตัวส่งออกแบบ D/P, D/A และสามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที

บริการสำหรับธุรกิจการนำเข้า ได้แก่

1. บริการเปิด L/C ซึ่งเป็นบริการสำหรับผู้นำเข้าสินค้าเข้าโดยที่ธนาคารผู้เปิด L/C เป็นผู้ออกคำสั่งโดยแจ้งไปยังธนาคารของผู้ขายสินค้า เป็นการยืนยันว่าเมื่อมีการส่งสินค้าหรือมีเอกสารการส่งสินค้าเข้าแก่ผู้นำเข้า ธนาคารผู้เปิด L/C มีภาระผูกพันการชำระเงินแก่ผู้ขายสินค้าตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ใน L/C

2. สินเชื่อสำหรับผู้นำเข้า

2.1 Trust Receipt เป็นบริการสำหรับผู้นำเข้าสินค้าที่ยังไม่สามารถชำระเงินให้ผู้ขายสินค้าได้ทันที ผู้นำเข้าสามารถขอรับเอกสารเพื่อออกสินค้าได้ก่อนการชำระเงิน เพื่อนำสินค้าไปขายหรือผลิตโดยนำเงินจากการขายสินค้ามาชำระให้ธนาคารในภายหลัง

2.2 Shipping Guarantee & Delivery Order (S/G & D/O) เป็นบริการออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทเรือ กรณีสินค้ามาถึงท่าเรือแต่เอกสารยังมาไม่ถึงธนาคาร หรือสลักหลัง D/O กรณีสินค้ามาทางเครื่องบิน โดยลูกค้าสามารถออกสินค้าได้ก่อนที่เอกสารจะมาถึง เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในด้านโกดังสินค้า

3. การเรียกเก็บเงินตามตั๋วสินค้าเข้า (Inward Bill for Collection) เป็นการเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงิน โดยธนาคารจะเป็นตัวแทนในการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าที่ผู้ขายสินค้าในต่างประเทศส่งตัวเรียกเก็บเงินผ่านธนาคาร เพื่อให้ช่วยเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อ หรือให้ผู้ซื้อรับรองตัว โดยธนาคารจะให้บริการแจ้งการเข้ามาของเอกสารให้ลูกค้าทราบได้ทันที และลูกค้าสามารถมารับเอกสารได้ที่ธนาคาร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . 2543)

ในปี พ.ศ. 2544 ธนาคารได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการด้านธุรกิจส่งออกและนำเข้าของธนาคารในรูปแบบใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้เริ่มมีการให้บริการในลักษณะแยกงานในส่วนของการรับและติดต่อกับลูกค้า (Front Office) และงานในส่วนของการปฏิบัติการ (Back Office) ออกจากกัน โดยได้มีการจัดตั้งสำนักธุรกิจขึ้นตามสาขาต่างๆ เพื่อรับผิดชอบงาน

ในส่วนของการดูแลและสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้า และจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานส่วนกลางทางด้านส่งออกและนำเข้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักธุรกิจสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิดมากขึ้น และแยกงาน Back Office ออกไปให้กับศูนย์ปฏิบัติงานส่วนกลางของธนาคาร ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพดังกล่าว เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการให้สามารถสนองตอบตรงความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . 2543 : 1,3)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) หรือ EXIM Bank เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2536 กำหนดทุนประเดิมของธนาคาร เป็นจำนวน 2,500 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้จัดหาให้

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตอำนาจในการทำธุรกิจไว้อย่างกว้างขวาง ธสน. สามารถให้สินเชื่อได้ทุกรูปแบบ เช่น สินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อในประเทศและสินเชื่อต่างประเทศ ธสน. สามารถทำธุรกิจได้ทั้งที่เป็นสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ และออกตราสารการเงินระยะสั้นและระยะยาวขายแก่สถาบันการเงินและประชาชนทั่วไปได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น ธสน. สามารถทำธุรกิจได้ทุกประเภทที่ธนาคารพาณิชย์ทำได้ ยกเว้นเพียงการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไปเท่านั้น

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เริ่มเปิดดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 โดยมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537

นโยบายในการทำธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าของโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกโดยตรง บริการที่รองรับการนำเข้าและการลงทุน ในส่วนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการส่งออกของประเทศตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศอันจะส่งผลต่อการขยายฐานการค้าของประเทศไทย

ในปัจจุบัน นักธุรกิจไทยแสดงความสนใจเข้าไปทำธุรกิจในต่างประเทศมากขึ้น ประกอบกับธสน. มีนโยบายที่จะขยายบริการเพื่อสนับสนุนผู้ส่งออกที่ออกไปบุกเบิกทำธุรกิจในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดใหม่ของโลก ธสน. จึงได้เปิดความสัมพันธ์ และเปิดช่องทางการชำระเงินกับธนาคารที่น่าเชื่อถือในกลุ่มประเทศอินโดจีน กลุ่มประเทศยุโรปตะวันออก และประเทศคู่ค้าใหม่อื่นๆ ตลอดจนให้บริการสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการส่งออกไปยังประเทศเหล่านี้ในรูปแบบต่างๆ กัน

สำหรับนักลงทุนไทยที่ไปลงทุนในต่างประเทศ ธสน. มีนโยบายสนับสนุนการลงทุนในรูปแบบของการให้บริการทางการเงิน ทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว และเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจแก่นักลงทุน ธสน. ยังพร้อมที่จะร่วมลงทุนถือหุ้นในกิจการอีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารยังมีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาของประเทศเพื่อนบ้านที่มีความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์ โดยโครงการดังกล่าวต้องมีความเกี่ยวข้องกับประเทศไทย เช่น โครงการที่ใช้เครื่องจักรจากประเทศไทย โครงการที่จ้างผู้รับเหมาก่อสร้างไทย โครงการที่ใช้วัสดุก่อสร้างจากประเทศไทย ตลอดจนโครงการที่ผลิตวัตถุดิบหรือพลังงานขายให้แก่

ประเทศไทย เป็นต้น การดำเนินธุรกิจของ ธสน. จัดว่ามีความเสี่ยงสูง เช่น การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการในประเทศเพื่อนบ้านตามนโยบายรัฐบาล ฯลฯ แต่ ธสน. ก็ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจากรัฐบาล พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ระบุไว้ว่า ในกรณีที่ธนาคารได้รับความเสียหายเนื่องจากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายของรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรี หรือในกรณีที่ธนาคารได้รับความเสียหาย เนื่องจากการดำเนินธุรกิจรับประกันให้กระทรวงการคลังดำเนินการจัดสรรเงินจากงบประมาณประจำปีเพื่อชดเชยแก่ธนาคารตามจำนวนที่เสียหายนั้น

แม้จะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติฯ ดังที่ระบุข้างต้น ธสน. ยังคงดำเนินการด้วยความระมัดระวัง การให้สินเชื่อทุกรายจะต้องดำเนินไปตามหลักการของธนาคารที่ดี โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์และความสามารถในการชำระเงินคืนของผู้กู้เป็นสำคัญ (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. 2539 : 1-4)

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

ความหมายของคำว่าคุณภาพ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542 : 3) ได้กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน , สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน , สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า , สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า , สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง

ความหมายของคำว่าบริการ

วีรพงษ์ เฉลิเมจิระรัตน์ (2543 : 6) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการ / กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 334-336) ได้กล่าวว่า บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยธุรกิจบริการสามารถจัดได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก ร้านทำฟัน

ธนาคาร

โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจึงต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและจากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งผู้ขายจะต้องจัดหาเป็นหลักประกันเพื่อให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น โดย

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งมีเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) โดยอุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน คือผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา โดยกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเวลา สามารถทำได้โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น การจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่างๆเข้าช่วยในการบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นกับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพในการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

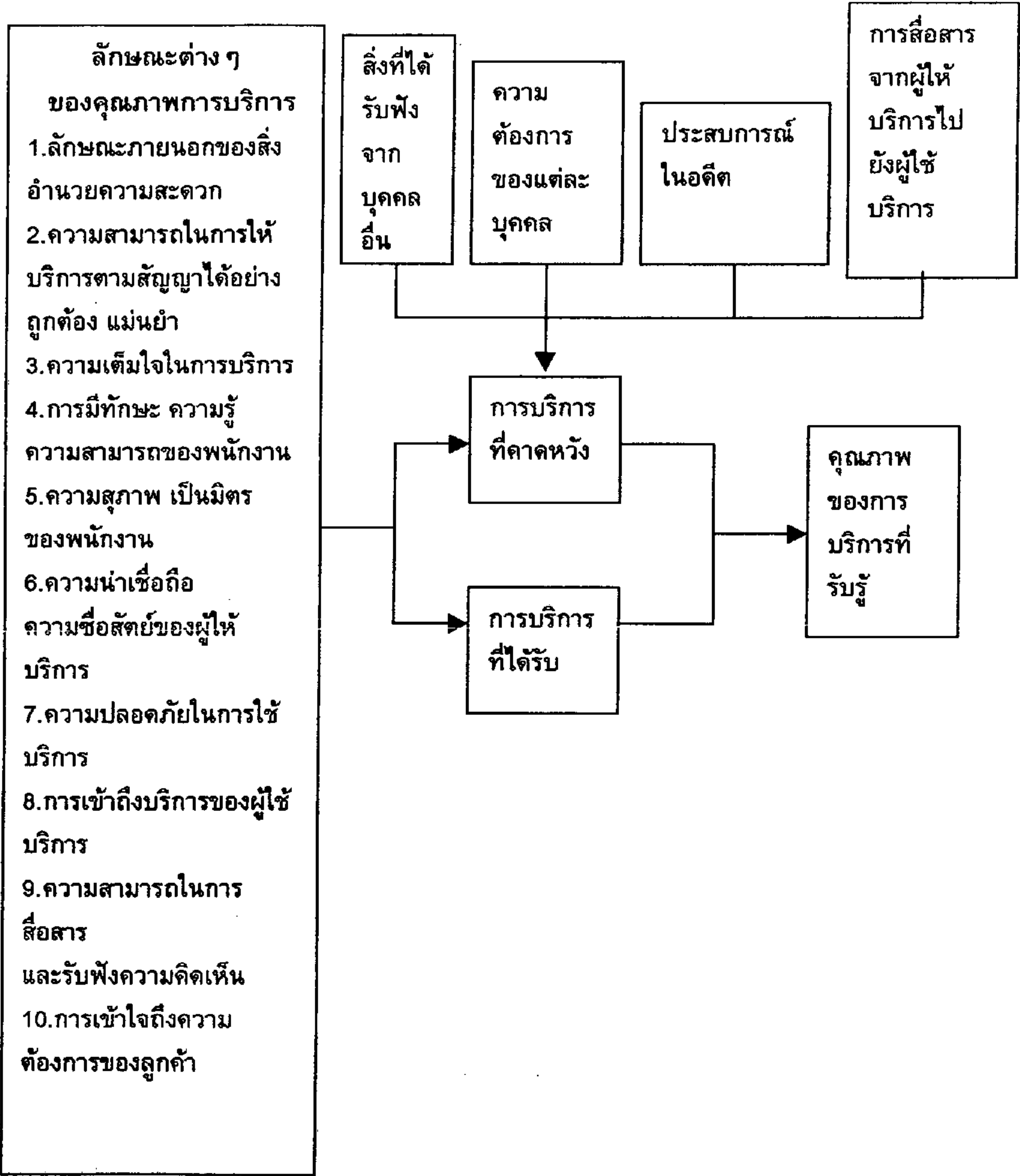
3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น

ความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หรือ Service Quality ของเบอรี่, พาราสุราแมน และ ซีทอมล (Berry,Parasuraman & Zeithaml. 1990 : 18-23) พบว่า คำว่า Service Quality ในความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการหมายถึง การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้มีการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพการบริการดังนี้



ภาพประกอบ 2 การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

จากภาพประกอบ 2 จะพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการบริการ (Expected Service) ของลูกค้า คือ

1. สิ่งที่ได้รับฟังจากบุคคลอื่น (Word of Mouth Communications)
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล (Personal Needs)
3. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต (Past Experience)
4. การสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงการส่งข้อความทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ส่งจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ เช่น การโฆษณาถึงความเป็นมิตรของพนักงานในการให้บริการ (External Communications)

นอกจากนี้ งานวิจัยดังกล่าวยังได้พบว่า ลูกค้ามีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ใน 10 ด้านคือ

1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร
2. ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
3. ด้านความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า
4. ด้านการมีทักษะ ความรู้และความสามารถของพนักงานในการบริการ
5. ด้านความสุภาพ ความเป็นมิตรของพนักงาน
6. ด้านความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ
7. ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ
8. ด้านการเข้าถึงการบริการของผู้ใช้บริการ
9. ด้านความสามารถในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
10. ด้านการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

โดยที่ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างการคาดหวังในการบริการ (Expected Service) กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ (Perceived Service) จะเป็นคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality)

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ

เบอรี่, พาราสุรามัน และ ซีทมอล (Berry, Parasuraman & Zeithaml. 1990 : 23-26, 175-205) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า “ Servqual ” โดยเครื่องมือดังกล่าวประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการ (Expectation Section)
- ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาถึงความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นการศึกษาถึงสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ (Perception Section)

ในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการตามเครื่องมือดังกล่าว จะประกอบด้วยคำถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการใน 5 ด้านคือ

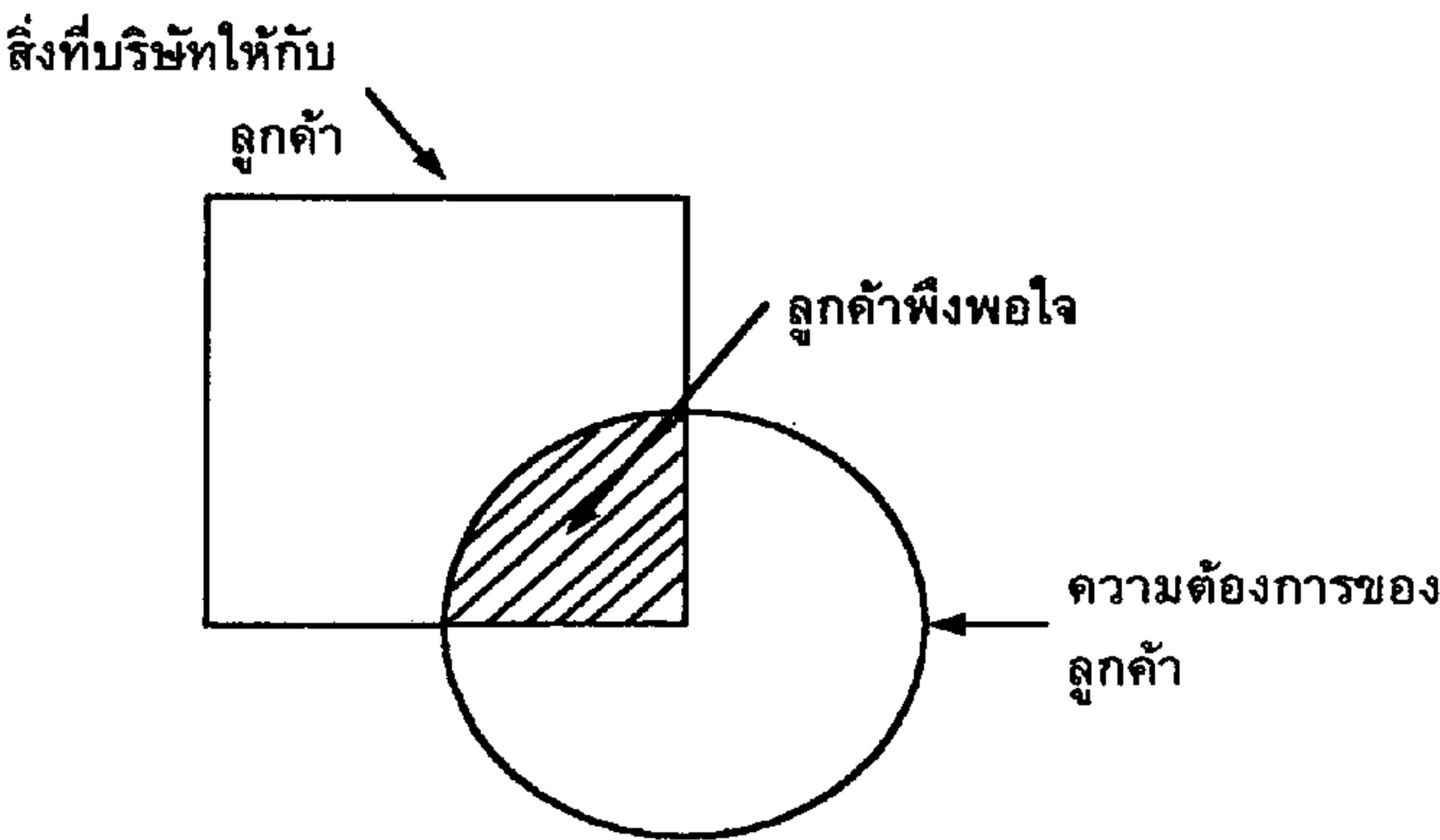
1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร (Tangible)
2. ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (Reliability)

- 3. ด้านความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า (Responsiveness)
 - 4. ด้านความรู้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้า (Assurance)
 - 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ (Empathy)
- ผลจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะนำไปใช้เพื่อหาค่าความแตกต่างของระดับคะแนนระหว่างการบริการที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) โดยระดับคะแนนของความแตกต่างดังกล่าว ถ้าอยู่ในระดับคะแนนที่สูง ย่อมแสดงถึงระดับคุณภาพการบริการที่ดี

ความพึงพอใจของลูกค้า

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 45 ; อ้างอิงจาก Kotler. 1994. Marketing management : analysis, planning, implementation and control.) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล โดยความคาดหวังของบุคคล เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม ที่เกิดจากการผลิต จากการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม

ทีโบล (Besterfield. 1995 : 48 ; citing Teboul. 1991. Managing Quality Dynamics.) ได้สร้างตัวแบบความพึงพอใจของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบแสดงความพึงพอใจของลูกค้า

ซึ่งจากตัวแบบดังกล่าว ได้แสดงให้เห็นว่า ความพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่บริษัทเสนอให้กับลูกค้าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

เบสเตอร์ฟิลด์ และคณะ (Besterfield and others. 1995 : 49-51) ได้แยกประเภทของลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ลูกค้าภายนอก (External Customer) หมายถึงบุคคลที่อยู่นอกองค์กรและซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์กรนั้น
2. ลูกค้าภายใน (Internal Customer) หมายถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับมอบงานต่อจากหน่วยงานอื่น โดยที่เป้าหมายในการทำงานของพนักงานในองค์กรคือ การทำคุณภาพให้ตรงกับความคาดหวังของบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับงานถัดไป ในทุกระบวนการของการผลิต เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าภายนอก

การเบนช์มาร์ค

โรแบร์ (2543 : 10) ได้กล่าวว่าการตั้งเกณฑ์เพื่อกำหนดมาตรฐานเปรียบเทียบ หรือเรียกทับศัพท์ว่าเบนช์มาร์ค (Benchmarking) เป็นกลยุทธ์และกระบวนการวิเคราะห์สำหรับการเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานขององค์กร เทียบกับหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในวงการนั้นๆ

การทำเบนช์มาร์ค แบ่งได้เป็น 4 ประเภทหลัก คือ

1. แบบเปรียบเทียบภายใน (Internal Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทางธุรกิจกับกระบวนการชนิดเดียวกันภายในองค์กร
2. แบบเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Competitive Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบสินค้า บริการ ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติกับคู่แข่งโดยตรง
3. แบบเปรียบเทียบเฉพาะกิจกรรม (Functional Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบแนวปฏิบัติที่เหมือนกันในส่วนที่เป็นการปฏิบัติงานเดียวกันหรือที่คล้ายกันภายนอกอุตสาหกรรม
4. แบบเปรียบเทียบแบบทั่วไป (Generic Benchmarking) เป็นการสร้างแนวคิดอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับธุรกิจหรือการปฏิบัติงานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน แต่สามารถนำมาใช้ได้ในบางลักษณะโดยไม่คำนึงว่าเป็นอุตสาหกรรมใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2541) ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “ Servqual ” โดยทำการศึกษาจากห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียล สาขาลาดพร้าว ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาลาดพร้าว และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางกะปิ พบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้าในอุดมคติอยู่ในระดับสูง ต่อเกณฑ์ทั้ง 5 ประการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อเกณฑ์บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) และความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ (Reliability) และให้ความสำคัญน้อยต่อเกณฑ์ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้า

อิมพีเรียล สาขาลาดพร้าวอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาลาดพร้าว และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางกะปิอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียล สาขาลาดพร้าว มีคุณภาพในการให้บริการต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางกะปิ และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาลาดพร้าว ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางกะปิ และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาลาดพร้าว ไม่แตกต่างกัน

จริยา กุเมือง (2542) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการให้บริการจากมากไปหาน้อย พบว่าการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับสุดท้ายคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหยมฉับ พบว่าลูกค้าของธนาคาร เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าเฉลี่ยระหว่าง 1-3 ปี และส่วนใหญ่ใช้บริการทั้งทางด้านสินค้าเข้าและสินค้าออก ลูกค้าดังกล่าวมีความพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก และมีความพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านบริการ และด้านสถานที่ตามลำดับ

ผ่องศรี คุณยศยิ่ง (2543) ได้ศึกษาถึงความต้องการการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ทางด้านการค้าระหว่างประเทศสำหรับผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประเภทของบริการทางด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการโอนเงินระหว่างประเทศ และบริการเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการส่งสินค้าออก ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ผู้ส่งออกใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการทางด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญมากที่สุด สำหรับปัญหาที่ผู้ส่งออกพบจากการไปใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ โดยปัญหาที่สำคัญระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

บอยท์ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2541 : 75-76 ; อ้างอิงจาก Boyt. 1995. Dissertation The University of Oklahoma.) จาก University of Oklahoma ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเครื่องมือ “ Servqual ” โดยได้ศึกษาถึงผลของการเปลี่ยนแปลงราคาค่าบริการ การเปลี่ยนแปลงสารสนเทศที่ผู้บริโภคได้รับก่อนการให้บริการ และการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์หลังจากรับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ผู้บริโภครับรู้ ซึ่งผลของการวิจัยพบว่าผลลัพธ์จากการรับบริการ และระดับสารสนเทศที่ผู้บริโภคได้รับก่อนการให้บริการมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อคุณภาพการบริการที่ผู้บริโภครับรู้ แต่การเปลี่ยนแปลงทางด้านราคาค่าบริการไม่มีผลกระทบแต่อย่างใด

วิทแมน-สมิธ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2541 : 76 ; อ้างอิงจาก Whitman-Smithe. 1995. Dissertation The University of Connecticut.) จาก The University of Connecticut ได้ทำการใช้เครื่องมือ “ Servqual ” ในการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และได้พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เพศ สถานภาพในการจ้างงาน และสถานภาพในการประกันภัย) กับระดับความพึงพอใจที่รับรู้ในคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในส่วนนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ และสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ

1. สำนักธุรกิจคลองตัน
2. สำนักธุรกิจชอยอารี
3. สำนักธุรกิจถนนพระราม 9
4. สำนักธุรกิจบางแค
5. สำนักธุรกิจบางนา
6. สำนักธุรกิจราชเทวี
7. สำนักธุรกิจรามอินทรา
8. สำนักธุรกิจราษฎร์บูรณะ
9. สำนักธุรกิจวงศ์สว่าง
10. สำนักธุรกิจสะพานพระปิ่นเกล้า
11. สำนักธุรกิจสีลม

ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 1,700 คน

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาในส่วนนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อบริการของสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนประมาณ 150 คน

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาในส่วนนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนประมาณ 1,000 คน

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาในส่วนนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวนประมาณ 50 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยมีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541 : 53 ; อ้างอิงจาก นิภาศิริไพโรจน์. 2527.) ดังนี้

ถ้าจำนวนประชากรตั้งแต่ 100 แต่น้อยกว่า 1,000 คน ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15-30 % ของจำนวนประชากร

ถ้าจำนวนประชากรตั้งแต่ 1,000 คน แต่ไม่ถึง 10,000 คน ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10-15 % ของจำนวนประชากร

ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนได้ ดังนี้

ส่วนที่	จำนวนประชากร(ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
1	1,700	176
2	150	33
3	1,000	100

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ จะมีรายละเอียดในเรื่องของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก

ใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า และสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 176 ราย โดยกระจายตามลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักธุรกิจ 11 แห่ง แห่งละ 16 ราย

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

ใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 44 ราย โดยกระจายตามสำนักธุรกิจแห่งละ 4 ราย

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 100 ราย

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

ใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 50 ราย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบ Likert Scale 7 ระดับ เพื่อทำการวัดระดับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร
2. ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
3. ด้านความเต็มใจในการให้บริการ
4. ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า “ Servqual ” ของ เบอรี่, พาราสราแมน และ ซีทมอล เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการประเมินระดับคุณภาพการบริการตามการวิจัยครั้งนี้

2. กำหนดเกณฑ์ต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการในงานวิจัย โดยการดัดแปลงจากเกณฑ์ที่ เบอรี่, พาราสราแมน และ ซีทมอล ใช้ในเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ

3. จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ได้นำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งการวิจัย ออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละส่วน จะเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวัดระดับความคาดหวังในการใช้บริการของลูกค้า
- ตอนที่ 3 การให้คะแนนความสำคัญของเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ
- ตอนที่ 4 การวัดระดับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ

วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยการหาความตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการที่ปรึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้มีความครอบคลุมและตรงตามเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย
2. การหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543 : 173 ; อ้างอิงจาก Cronbach) ตามสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

- เมื่อ α = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม
 k = จำนวนข้อของแบบสอบถามฉบับนั้น หรือ ตอนนั้น (ในกรณีที่แยกคำนวณเป็นตอนๆ)
 S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษา โดยแบบสอบถามสำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน และจากการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามได้ผลดังนี้

1. แบบสอบถามในส่วนของการสอบถามความคาดหวังในการใช้บริการสำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ และสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ .9577 และ .9470 ตามลำดับ
2. แบบสอบถามในส่วนของการให้ความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ สำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ และสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ .8323 และ .7735 ตามลำดับ
3. แบบสอบถามในส่วนของการสอบถามถึงการบริการที่ได้รับ สำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ และสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ .9404 และ .9633 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
1. จัดหาเพื่อนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านส่งออกและนำเข้าในสำนักธุรกิจ จำนวน 11 แห่งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และพนักงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นตัวแทนของผู้วิจัยในการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และนัดวันในการรับแบบสอบถามกลับคืนมา
 2. รับแบบสอบถามกลับคืนมา หาจำนวนร้อยละของแบบสอบถามที่ได้กลับคืน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

- ภายหลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการกับข้อมูลที่ได้รับตามขั้นตอนดังนี้ คือ
1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ต่อไป
 2. จำแนกข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปหาค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล
 3. นำคะแนนที่ได้จากการวัดความคาดหวังในแต่ละข้อ มาคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการในแต่ละเกณฑ์ โดย

$$\text{ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์นั้นๆ } (\bar{X}) = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์
	x_i	=	ระดับคะแนนความคาดหวังแต่ละข้อ
	n	=	จำนวนข้อสำหรับเกณฑ์นั้นๆ ในแบบสอบถาม

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้ จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น ตามสูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)

พิสัย = (ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด) / จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล

 = (7 – 1) / 5 = 1.20

ดังนั้นค่าเฉลี่ยของคะแนนความคาดหวังที่ได้ สามารถนำมาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2541 : 96-97)

h 147160 5-3

ช่วงคะแนน	1.00 - 2.20	ระดับความคาดหวังต่ำ
	2.21 - 3.40	ระดับความคาดหวังค่อนข้างต่ำ
	3.41 - 4.60	ระดับความคาดหวังปานกลาง
	4.61 - 5.80	ระดับความคาดหวังค่อนข้างสูง
	5.81 - 7.00	ระดับความคาดหวังสูง

4. นำคะแนนที่ได้จากการวัดสิ่งที่ได้รับจากการบริการในแต่ละข้อ มาคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละเกณฑ์โดย

$$\text{ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์นั้นๆ } (\bar{X}) = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์
	x_i	=	ระดับคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการในแต่ละข้อ
	n	=	จำนวนข้อสำหรับเกณฑ์นั้นๆ ในแบบสอบถาม

โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการที่ได้ นำมาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2541 : 98)

ช่วงคะแนน	1.00 - 2.20	ระดับการรับรู้ต่ำ
	2.21 - 3.40	ระดับการรับรู้ค่อนข้างต่ำ
	3.41 - 4.60	ระดับการรับรู้ปานกลาง
	4.61 - 5.80	ระดับการรับรู้ค่อนข้างสูง
	5.81 - 7.00	ระดับการรับรู้สูง

5. หาค่าความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนของสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) จำแนกตามเกณฑ์ ดังนี้ (Berry,Parasuraman & Zeithaml. 1990 : 176)

คะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับและความคาดหวัง = คะแนนของสิ่งที่ได้รับ - คะแนนความคาดหวัง

(Servqual Score) (Perception Score) (Expectation Score)

6. หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Average Weighted Servqual Scores) สำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละราย โดย

$$AWSS = \frac{\sum_{i=1}^f c_i X_i}{\sum_{i=1}^f c_i}$$

- เมื่อ AWSS = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Average Weighted Servqual Score)
- X_i = ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของแต่ละเกณฑ์
- C_i = คะแนนความสำคัญแต่ละเกณฑ์
- f = จำนวนเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

7. หาค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง
8. นำคะแนนที่ได้จากการให้ความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อหาระดับความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ โดยแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น จะได้

พิสัย = (5 – 1) / 5 = 0.80

แล้วนำมาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2541 : 99)

ช่วงคะแนน	1.00 - 1.80	ความสำคัญน้อยที่สุด
	1.81 - 2.60	สำคัญน้อย
	2.61 - 3.40	สำคัญปานกลาง
	3.41 - 4.20	สำคัญมาก
	4.21 – 5.00	สำคัญมากที่สุด

9. ทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ความคาดหวังในการบริการของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายในของธนาคารกรุงเทพ
10. เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ ระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 259)

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ	x_i	=	ข้อมูลดิบ
	$\bar{x}$	=	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
	n	=	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ค่าสถิติ t – test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ถึงความคาดหวังในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของกลุ่มตัวอย่าง การให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ การรับรู้ในการให้บริการ และการศึกษาถึงคุณภาพของการบริการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการใช้บริการของธนาคาร ประเภทของบริการที่ใช้ จำนวนธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ และ จำแนกตามธนาคารที่ติดต่อใช้บริการอยู่ ดังแสดงในตาราง 1 ถึง ตาราง 7

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ				
1. ชาย	43	24.4	37	37.0
2. หญิง	133	75.6	63	63.0
รวม	176	100.0	100	100.0

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการทั้งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.6 และ ร้อยละ 63 เป็นเพศชาย ร้อยละ 24.4 และ 37.0 ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ				
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-
2. 20 – 30 ปี	69	39.2	42	42.0
3. 31 – 40 ปี	88	50.0	31	31.0
4. 41 – 50 ปี	15	8.5	21	21.0
5. 50 ปี ขึ้นไป	4	2.3	6	6.0
รวม	176	100.0	100	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคืออายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.2 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 8.5 และ น้อยที่สุดในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการ

ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 31.0 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุดในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป เช่นเดียวกับของ ธนาคารกรุงเทพ โดยคิดเป็นร้อยละ 6.0

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ระดับการศึกษา			
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	21.6	13	13.0
2. ปริญญาตรี	129	73.3	62	62.0
3. สูงกว่าปริญญาตรี	9	5.1	25	25.0
รวม	176	100.0	100	100.0

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของทั้ง 2 ธนาคาร ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยของธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 73.3 และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 62.0 ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.6 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีเป็นจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.1 ในขณะที่ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.0 และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ระยะเวลาในการใช้บริการ			
1. ต่ำกว่า 1 ปี	8	4.6	9	9.0
2. 1 - 2 ปี	15	8.5	28	28.0
3. 3 – 4 ปี	24	13.6	28	28.0
4. 4 ปี ขึ้นไป	129	73.3	35	35.0
รวม	176	100.0	100	100.0

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารทั้ง 2 แห่ง ส่วนใหญ่มีการติดต่อใช้บริการกับธนาคารเป็นเวลานานกว่า 4 ปี ขึ้นไป โดยของธนาคารกรุงเทพ มีสูงถึงร้อยละ 73.3 และของธนาคารเพื่อการส่งออก

และนำเข้าแห่งประเทศไทยร้อยละ 35 นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ มีการใช้บริการกับธนาคารเป็นเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 13.6 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 8.5 และระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี เป็นจำนวนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.6 ในขณะที่ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคาร 1 – 2 ปี ร้อยละ 28.0 ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 28.0 และระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด เช่นเดียวกับของธนาคารกรุงเทพ โดยคิดเป็นร้อยละ 9.0

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของบริการที่ใช้				
1. ด้านนำเข้า	43	24.4	7	7.0
2. ด้านส่งออก	79	44.9	55	55.0
3. ด้านนำเข้าและส่งออก	54	30.7	38	38.0
รวม	176	100.0	100	100.0

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของธนาคารทั้ง 2 แห่ง มีการใช้บริการด้านส่งออกเพียงอย่างเดียว โดยของธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 44.9 และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ร้อยละ 55.0 รองลงมาคือการใช้บริการทั้งด้านนำเข้าและส่งออก โดยของธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 30.7 ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ร้อยละ 38.0 และมีการใช้บริการด้านนำเข้าเพียงอย่างเดียวน้อยที่สุด โดยของธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 24.4 และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ร้อยละ 7.0

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามจำนวนธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนธนาคารที่ติดต่อ				
1. 1 ธนาคาร	56	31.8	17	17.0
2. 2 ธนาคาร	66	37.5	32	32.0
3. มากกว่า 2 ธนาคาร	54	30.7	51	51.0
รวม	176	100.0	100	100.0

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีการติดต่อใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพเพียงแห่งเดียวร้อยละ 31.8 นอกนั้นมีการติดต่อกับธนาคารอื่นด้วยร้อยละ 68.2 (จากจำนวนผู้ใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่ง ร้อยละ 37.5 และจำนวนผู้ใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 2 แห่ง ร้อยละ 30.7) และกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการติดต่อใช้บริการกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยเพียงแห่งเดียว ร้อยละ 17 นอกนั้นมีการติดต่อกับธนาคารอื่นด้วยสูงถึงร้อยละ 83 (จากจำนวนผู้ใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่งร้อยละ 32 และจำนวนผู้ใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 2 แห่งร้อยละ 51)

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามธนาคารที่ติดต่อใช้บริการอยู่

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารที่ติดต่อ				
1. ธนาคารกรุงเทพ	176	100.0	47	47.0
2. ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	12	6.8	100	100.0
3. ธนาคารกสิกรไทย	60	34.1	49	49.0
4. ธนาคารไทยพาณิชย์	21	11.9	20	20.0
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	45	25.6	11	11.0
6. ธนาคารซีทีแบงก์	28	15.9	20	20.0
7. ธนาคารเอเซีย	6	3.4	8	8.0
8. ธนาคารอื่นๆ	25	14.2	12	12.0

จากตาราง 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการทั้งของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย เป็นจำนวนสูงที่สุดในบรรดาธนาคารอื่นที่ติดต่อใช้บริการ โดยคิดเป็นร้อยละ 34.1 และ 49.0 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ มีการใช้บริการกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ร้อยละ 6.8 ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 11.9 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 25.6 ธนาคารซีทีแบงก์ ร้อยละ 15.9 ธนาคารเอเซีย ร้อยละ 3.4 และใช้บริการกับธนาคารอื่นนอกจากนี้อีกร้อยละ 14.2 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 47.0 ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 20.0 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 11.0 ธนาคารซีทีแบงก์ ร้อยละ 20.0 ธนาคารเอเซีย ร้อยละ 8.0 และธนาคารอื่นๆ ร้อยละ 12.0

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งสินเชื่อกับธนาคาร ดังแสดงในตาราง 8 ถึง ตาราง 11

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามเพศ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ				
1. ชาย	29	65.9	20	40.0
2. หญิง	15	34.1	30	60.0
รวม	44	100.0	50	100.0

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.9 เป็นเพศหญิงร้อยละ 34.1 และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศชายร้อยละ 40

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามอายุ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ				
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-
2. 20 – 30 ปี	9	20.5	38	76.0
3. 31 – 40 ปี	28	63.6	12	24.0
4. 41 – 50 ปี	6	13.6	-	-
5. 50 ปี ขึ้นไป	1	2.3	-	-
รวม	44	100.0	50	100.0

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่ มีอายุ 31 –40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 13.6 และอายุ 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.3 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.0 และ อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 24.0

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา				
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
2. ปริญญาตรี	40	90.9	26	52.0
3. สูงกว่าปริญญาตรี	4	9.1	24	48.0
รวม	44	100.0	50	100.0

จากตาราง 10 พบว่าเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวนถึงร้อยละ 90.9 และจบการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 9.1 โดยกลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 52 และ 48 ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งสินเชื่อ

	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงาน				
1. ต่ำกว่า 1 ปี	3	6.8	7	14.0
2. 1 – 2 ปี	6	13.7	13	26.0
3. 3 – 4 ปี	3	6.8	14	28.0
4. 4 ปี ขึ้นไป	32	72.7	16	32.0
รวม	44	100.0	50	100.0

จากตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารทั้ง 2 แห่ง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งสินเชื่อนานกว่า 4 ปี ขึ้นไป โดยของธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 72.7 และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 32.0 นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 2 ปี ร้อยละ 13.7 และระยะเวลาดำรงตำแหน่งต่ำกว่า 1 ปีและ 3 – 4 ปี มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 6.8 ในขณะที่ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 4 ปี ร้อยละ 28.0 1 – 2 ปี ร้อยละ 26.0 และต่ำกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ การรับรู้ในการบริการ และการศึกษาถึงคุณภาพของการบริการ

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ได้ข้อมูลดังแสดงในตาราง 12 ถึง ตาราง 16

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	5.66	0.76	ค่อนข้างสูง	5.59	0.93	ค่อนข้างสูง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	5.85	0.95	สูง	5.72	0.95	ค่อนข้างสูง
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	5.92	0.97	สูง	5.67	0.83	ค่อนข้างสูง
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	5.88	0.78	สูง	5.72	0.86	ค่อนข้างสูง
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	5.76	0.87	ค่อนข้างสูง	5.45	0.85	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	5.82	0.75	สูง	5.63	0.75	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 12 พบว่าเมื่อพิจารณาในภาพรวมของการบริการแล้ว ระดับคะแนนเฉลี่ยความคาด

หวังในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ($\bar{X} = 5.82$) มีค่าสูงกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 5.63$) โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับที่สูงใน 3 เกณฑ์ คือเกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.92$) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 5.88$) เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 5.85$) และมีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างสูงใน 2 เกณฑ์ คือ เกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 5.76$) และเกณฑ์ในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 5.66$)

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 5.72$) มี 2 เกณฑ์ คือเกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ และเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือเกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.67$) เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 5.59$) และเกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 5.45$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน
คุณภาพการบริการ ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	3.68	0.84	สำคัญมาก	3.76	0.77	สำคัญมาก
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	4.16	0.91	สำคัญมาก	4.20	0.75	สำคัญมาก
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	4.22	0.83	สำคัญมากที่สุด	4.12	0.79	สำคัญมาก
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	4.29	0.71	สำคัญมากที่สุด	4.10	0.72	สำคัญมาก
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	4.25	0.77	สำคัญมากที่สุด	4.04	0.79	สำคัญมาก

จากตาราง 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.29) รองลงมาคือ เกณฑ์การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.25) เกณฑ์ความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.22) และเกณฑ์ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}$ = 4.16) ตามลำดับ โดยเกณฑ์ที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือเกณฑ์ในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.68)

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่ามีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ เกณฑ์ความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.12) เกณฑ์ความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.10) เกณฑ์การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ =

4.04) ตามลำดับ โดยเกณฑ์ที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ เกณฑ์ในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ($\bar{X} = 3.76$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้า

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	4.97	0.68	ค่อนข้างสูง	4.65	0.92	ค่อนข้างสูง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	4.81	0.86	ค่อนข้างสูง	4.56	0.95	ปานกลาง
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	5.00	0.81	ค่อนข้างสูง	4.78	0.87	ค่อนข้างสูง
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	5.23	0.62	ค่อนข้างสูง	5.03	0.82	ค่อนข้างสูง
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	4.76	0.82	ค่อนข้างสูง	4.66	0.92	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.96	0.64	ค่อนข้างสูง	4.73	0.79	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 14 พบว่าเมื่อพิจารณาในภาพรวมของการบริการแล้ว กลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 4.96$) สูงกว่าของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายเกณฑ์พบว่าของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในทุกเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพมีการรับรู้ในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกเกณฑ์

โดยเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 5.23$) รองลงมาคือเกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.00$) เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ($\bar{X} = 4.97$) เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.81$) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในเกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่ามีการรับรู้ในการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเกือบทุกเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 5.03$) รองลงมาคือเกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ($\bar{X} = 4.65$) และมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางเพียงเกณฑ์เดียว คือเกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.56$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในการบริการและ
ความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$ **	S.D.	คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$ **	S.D.	คุณภาพการบริการ
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	-0.69	0.81	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.94	1.02	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	-1.04	1.09	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-1.16	1.19	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	-0.92	1.03	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.90	1.07	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	-0.65	0.79	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.69	0.98	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	-1.00	1.06	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.79	1.04	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
ภาพรวม	-0.86	0.83	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.89	0.84	ต่ำกว่าความ คาดหวัง

** $\bar{X}$ เกิดจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการบริการ ดูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ค

จากตาราง 15 พบว่าในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ การให้บริการทั้งของ
ธนาคารกรุงเทพ และ ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่า
ความคาดหวังในทุกเกณฑ์ โดยในภาพรวมของการบริการแล้ว การบริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและ
นำเข้าแห่งประเทศไทย มีช่องว่างในการบริการที่มากกว่า ($\bar{X}$ = -0.89) หรือมีการบริการที่ต่ำกว่าความคาด
หวังมากกว่าธนาคารกรุงเทพ ($\bar{X}$ = -0.86)

เมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่าการบริการของธนาคารกรุงเทพ มีช่องว่างในการบริการที่น้อยกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในทุกเกณฑ์ ยกเว้นเกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่มีช่องว่างในการบริการหรือมีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการสูงกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าภายหลังการถ่วงน้ำหนักความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ (Weighted Servqual Scores) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ

ค่าความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	$\bar{X}^{**}$	S.D.	$\bar{X}^{**}$	S.D.
ก่อนการถ่วงน้ำหนัก	-0.8616	0.8304	-0.8947	0.8352
ภายหลังการถ่วงน้ำหนัก	-0.8688	0.8351	-0.8932	0.8431

$^{**} \bar{X}$ เกิดจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการบริการ ดูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ค

จากตาราง 16 พบว่าค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของธนาคารกรุงเทพ มีค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ ($\bar{X} = -0.8688$) ที่น้อยกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = -0.8932$) โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยก่อนการถ่วงน้ำหนักและภายหลังการถ่วงน้ำหนักทั้งของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่ามีค่าที่แตกต่างกันไม่มากนัก

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ได้ข้อมูลดังแสดงในตาราง 17 ถึง ตาราง 21

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้า เพื่อติดต่อประสานงานในเรื่องของสินเชื่อด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	5.53	0.94	ค่อนข้างสูง	5.01	1.24	ค่อนข้างสูง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	5.35	0.91	ค่อนข้างสูง	5.38	1.29	ค่อนข้างสูง
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	5.72	0.85	ค่อนข้างสูง	5.73	1.21	ค่อนข้างสูง
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	5.69	0.73	ค่อนข้างสูง	5.48	1.22	ค่อนข้างสูง
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	5.40	0.82	ค่อนข้างสูง	5.16	1.25	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	5.54	0.74	ค่อนข้างสูง	5.35	1.16	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อทั้งของธนาคารกรุงเทพ และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}$ = 5.54 และ 5.35 ตามลำดับ) โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง ของธนาคารกรุงเทพ และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด

($\bar{X}$ = 5.72 และ 5.73 ตามลำดับ) และกลุ่มตัวอย่างธนาคารกรุงเทพมีความคาดหวังต่ำสุดในเรื่องของความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}$ = 5.35) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = 5.01)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	3.68	0.91	สำคัญมาก	3.40	0.95	สำคัญปานกลาง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ	4.14	0.82	สำคัญมาก	4.22	0.82	สำคัญมากที่สุด
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	4.20	0.76	สำคัญมาก	4.34	0.87	สำคัญมากที่สุด
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	4.25	0.65	สำคัญมากที่สุด	4.18	0.90	สำคัญมาก
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	4.20	0.67	สำคัญมาก	4.36	0.88	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.25) และให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.68) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.36) และให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อเกณฑ์ด้าน

ลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ($\bar{X} = 3.40$) เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร ในการติดต่อประสานงาน

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	5.11	0.85	ค่อนข้างสูง	4.28	0.83	ปานกลาง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	4.80	0.93	ค่อนข้างสูง	4.30	0.81	ปานกลาง
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	5.26	0.91	ค่อนข้างสูง	4.70	0.90	ค่อนข้างสูง
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	5.33	0.85	ค่อนข้างสูง	4.87	0.94	ค่อนข้างสูง
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	4.96	0.87	ค่อนข้างสูง	4.31	0.92	ปานกลาง
ภาพรวม	5.09	0.78	ค่อนข้างสูง	4.49	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ มีการรับรู้ในการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.09$) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีการรับรู้การบริการในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.49$) โดยกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพมีการรับรู้ในการบริการสูงสุดในเรื่องของความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น

ให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 5.33$) และต่ำสุดในเรื่องของความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.80$) สำหรับกลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการรับรู้ในการบริการสูงสุดในเรื่องของความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ และมีการรับรู้ต่ำสุดในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ($\bar{X} = 4.28$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)			ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย		
	$\bar{X}$ **	S.D.	คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$ **	S.D.	คุณภาพการบริการ
1. ด้านลักษณะที่ ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	-0.42	0.68	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.73	1.11	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตาม สัญญาและถูกต้อง แม่นยำ	-0.55	1.13	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-1.08	1.23	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการ	-0.46	0.95	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-1.03	1.08	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
4. ความรู้ ความ สุภาพ ความสามารถ ในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บริการ	-0.36	0.80	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.61	1.04	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
5. การดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	-0.44	0.85	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.85	1.20	ต่ำกว่าความ คาดหวัง
ภาพรวม	-0.45	0.79	ต่ำกว่าความ คาดหวัง	-0.86	0.98	ต่ำกว่าความ คาดหวัง

** $\bar{X}$ เกิดจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการบริการ รวบรวมเฉลี่ยได้จากภาคผนวก ค

จากตาราง 20 พบว่าการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในการติดต่อประสานงาน ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยช่องว่างหรือค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ($\bar{X}$ = -0.86) มีค่ามากกว่าของธนาคารกรุงเทพ ($\bar{X}$ = -0.45)

เมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่าการให้บริการทั้งของ
ธนาคารกรุงเทพ และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีค่าต่างจากความคาดหวังน้อย
ที่สุดในเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ = -0.36
และ -0.61 ตามลำดับ) และมีค่าต่างจากความคาดหวังที่มากที่สุดในเกณฑ์ด้านความสามารถในการให้
บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}$ = -0.55 และ -1.08 ตามลำดับ)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าภายหลังการถ่วงน้ำหนักความแตกต่างระหว่างสิ่งที่
ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ (Weighted Servqual Scores) ของกลุ่มตัวอย่าง
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ค่าความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	
	$\bar{X}$ **	S.D.	$\bar{X}$ **	S.D.
ก่อนการถ่วงน้ำหนัก	-0.4491	0.7871	-0.8594	0.9837
ภายหลังการถ่วงน้ำหนัก	-0.4520	0.7905	-0.8705	0.9840

** $\bar{X}$ เกิดจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังใน
การบริการ ดูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ค

จากตาราง 21 พบว่าค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของธนาคารกรุงเทพ ($\bar{X}$ = -0.4520) มีค่าความแตก
ต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการที่น้อยกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออก
และนำเข้าแห่งประเทศไทย ($\bar{X}$ = -0.8705) โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยก่อนการถ่วงน้
หนักและภายหลังการถ่วงน้ำหนักทั้งของธนาคารกรุงเทพ และของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง
ประเทศไทย พบว่ามีค่าต่างกันไม่มากนัก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และความคาดหวังในการบริการเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่าสิ่งที่ลูกค้าภายนอกได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ ดังแสดงในตาราง 22

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	สิ่งที่ได้รับจาก การบริการ		ความคาดหวัง ในการบริการ		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่ง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	4.97	0.68	5.66	0.76	11.29 *	.000
2. ความสามารถในการให้บริการ ได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ	4.81	0.86	5.85	0.95	12.56 *	.000
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	5.00	0.81	5.92	0.97	11.91 *	.000
4. ความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	5.23	0.62	5.88	0.78	10.92 *	.000
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.76	0.82	5.76	0.87	12.62 *	.000
ภาพรวม	4.96	0.64	5.82	0.75	13.76 *	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่าสิ่งที่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการมีค่าแตกต่างจากความคาดหวังในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมของการบริการ และเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า สิ่งทีลูกค้าภายนอกได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ

การศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับจากการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการติดต่อประสานงานและความคาดหวังในการบริการ เพื่อทดสอบ
สมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า สิ่งที่ลูกค้าภายในได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ
ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ ดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	สิ่งที่ได้รับจาก การบริการ		ความคาดหวัง ในการบริการ		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	5.11	0.85	5.53	0.94	4.15 *	.000
2. ความสามารถในการให้บริการ ได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ	4.80	0.93	5.35	0.91	3.22 *	.002
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	5.26	0.91	5.72	0.85	3.26 *	.002
4. ความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	5.33	0.85	5.69	0.73	2.97 *	.005
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.96	0.87	5.40	0.82	3.49 *	.001
ภาพรวม	5.09	0.78	5.54	0.74	3.78 *	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าในการ
ติดต่อประสานงาน มีค่าแตกต่างจากความคาดหวังในการบริการอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวม
ของการบริการและเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐาน
ข้อ 2 ที่ว่าสิ่งที่ลูกค้าภายในได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่าง
จากความคาดหวังในการบริการ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ดังแสดงในตาราง 24 ถึงตาราง 25

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) จากการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (N = 176)		ธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย (N = 100)		t	p
	$\bar{X}$ **	S.D.	$\bar{X}$ **	S.D.		
1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่ง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	-0.69	0.81	-0.94	1.02	2.07 *	0.039
2. ความสามารถในการให้บริการ ได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ	-1.04	1.09	-1.16	1.19	0.87	0.383
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	-0.92	1.03	-0.90	1.07	-0.19	0.843
4. ความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	-0.65	0.79	-0.69	0.98	0.29	0.771
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	-1.00	1.06	-0.79	1.04	-1.60	0.109
ภาพรวม	-0.86	0.83	-0.89	0.84	0.31	0.751
ค่าภายหลังการถ่วงน้ำหนัก	-0.87	0.84	-0.89	0.84	0.23	0.817

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** $\bar{X}$ เกิดจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการบริการ ตูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ค

จากตาราง 24 พบว่าเมื่อพิจารณาจำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ มี

เพียงเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพียงเกณฑ์เดียวเท่านั้นที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมของการบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยของค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ ระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือคุณภาพการบริการระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่าคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของค่าแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) ของการให้บริการระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในการติดต่อประสานงาน ในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (N = 44)		ธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย (N = 50)		t	p
	$\bar{X}$ **	S.D.	$\bar{X}$ **	S.D.		
1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร	-0.42	0.68	-0.73	1.11	1.58	.116
2. ความสามารถในการให้บริการ ได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ	-0.55	1.13	-1.08	1.23	2.16 *	.033
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	-0.46	0.95	-1.03	1.08	2.70 *	.008
4. ความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	-0.36	0.80	-0.61	1.04	1.32	.187
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	-0.44	0.85	-0.85	1.20	1.91	.058
ภาพรวม	-0.45	0.79	-0.86	0.98	2.24 *	.027
ค่าภายหลังการถ่วงน้ำหนัก	-0.45	0.79	-0.87	0.98	2.28 *	.025

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** $\bar{X}$ เกิดจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการบริการ ดูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ค

จากตาราง 25 พบว่าเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการแล้ว เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ และเกณฑ์ความเต็มใจในการให้บริการ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ ระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของธนาคารทั้ง 2 แห่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างจากของธนาคารกรุงเทพ โดยธนาคารกรุงเทพมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่า ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากลูกค้าภายใน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

จากแบบสอบถามปลายเปิด ที่สอบถามถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการด้านส่งออกและนำเข้า พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ทั้งหมด 176 ราย มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.80 ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานลง เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4	21.05
2. ควรจัดพนักงานรับผิดชอบดูแลลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ เนื่องจากธนาคารมีการสับเปลี่ยนพนักงานบ่อยมาก ทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนในการติดต่องาน	3	15.79
3. ควรปรับปรุงในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการตรวจเช็คเอกสารสินค้าขาออก	3	15.79
4. ควรมีการจัดทำเอกสาร แผ่นพับ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้า และวิธีในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆของธนาคาร	3	15.79
5. ควรมีการผ่อนปรนในการดำเนินงานให้กับผู้ใช้บริการบ้าง	2	10.53
6. ควรมีการปรับปรุงด้านอรรถาธิบายและการพูดจาของพนักงาน	2	10.53
7. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับการบริการ	1	5.26
8. ควรเพิ่มบริการด้านโทรศัพท์ในการติดต่อให้มากขึ้น	1	5.26

จากตาราง 26 พบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการลดขั้นตอนในการดำเนินงานลง เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 21.05

จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ทั้งหมด 100 ราย มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.0 ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 27 ข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่ม ความรวดเร็วในการบริการ	1	33.33
2. ควรมีการขยายสาขาของธนาคารให้มากกว่าเดิม เพื่อรองรับ การบริการได้อย่างทั่วถึง	1	33.33
3. ธนาคารควรมีการให้ความสนใจในเรื่องของอัตราค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยด้วย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ	1	33.33

จากตาราง 27 พบว่าลูกค้าผู้ให้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการเพิ่มจำนวนพนักงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ การขยายสาขาของธนาคาร และธนาคารควรให้ความสนใจในเรื่องของอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของทั้งธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร โดยใช้กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สมมติฐานในการวิจัย

1. สิ่งที่ถูกค้ำกายนอกได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ
2. สิ่งที่ถูกค้ำกายในได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ
3. คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม คือ
 - 1.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 176 ราย
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 44 ราย
 - 1.3 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 100 ราย
 - 1.4 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 50 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบ Likert Scale เพื่อทำการประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การสอบถามความคาดหวังในการใช้บริการ

ตอนที่ 3 การให้ความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 4 การสอบถามถึงสิ่งที่ได้รับจากการบริการ

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

3.1 ค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ค่าเฉลี่ย

3.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

3.4 t – test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษาถึงคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 176 ราย สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

1.1.1 จำแนกตามเพศ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 75.6 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 24.4

1.1.2 จำแนกตามอายุ โดยอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 50.0 อายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 39.2 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 8.5 อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 2.3

1.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงสุด ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 73.3 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 21.6 สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 5.1

1.1.4 จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการของธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีการใช้บริการกับธนาคารเป็นเวลา 4 ปี ขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 73.3 รองลงมาคือระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 13.6 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 8.5 ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

1.1.5 จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้ โดยส่วนใหญ่มีการใช้บริการด้านส่งออกเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 44.9 ใช้บริการทั้งด้านนำเข้าและส่งออก ร้อยละ 30.7 ใช้บริการด้านนำเข้าเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 24.4

1.1.6 จำแนกตามจำนวนธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ ใช้บริการกับธนาคารแห่งเดียว ร้อยละ 31.8 ใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่ง ร้อยละ 37.5 ใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 2 แห่ง ร้อยละ 30.7

1.1.7 จำแนกตามธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ พบว่านอกจากใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ แล้ว มีการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยสูงที่สุด ร้อยละ 34.1

1.2 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 100 ราย สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

1.2.1 จำแนกตามเพศ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.0

1.2.2 จำแนกตามอายุ โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 31.0 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 21.0 อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 6.0

1.2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.0 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

1.2.4 จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการของธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารเป็นเวลา 4 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 28.0 ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 28.0 และระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 9.0

1.2.5 จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้ โดยส่วนใหญ่มีการใช้บริการด้านส่งออกเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 55.0 ใช้บริการทั้งด้านนำเข้าและส่งออก ร้อยละ 38.0 ใช้บริการด้านนำเข้าเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 7.0

1.2.6 จำแนกตามจำนวนธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ ใช้บริการกับธนาคารแห่งเดียว ร้อยละ 17.0 ใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่ง ร้อยละ 32.0 ใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 2 แห่ง ร้อยละ 51.0

1.2.7 จำแนกตามธนาคารที่ติดต่อใช้บริการ พบว่านอกจากใช้บริการกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยแล้ว มีการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยสูงที่สุด ร้อยละ 49.0

1.3 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 44 ราย สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

1.3.1 จำแนกตามเพศ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.9 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 34.1

1.3.2 จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.6 อายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 20.5 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 13.6 อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 2.3

1.3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.9 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.1

1.3.4 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งสินเชื่อกับธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.7 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 13.7 ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 6.8 ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 6.8

1.4 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัทธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 50 ราย สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

1.4.1 จำแนกตามเพศ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 40.0

1.4.2 จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.0 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ร้อยละ 24.0

1.4.3 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 48.0

1.4.4 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งสินเชื่อกับธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 28.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 26.0 และต่ำกว่า 1 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพในการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า

2.1 สิ่งที่ถูกคำภานนอกหรือกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ ได้รับจากการบริการของธนาคาร ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 4.96$) ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการรับรู้วาระดับผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการแล้ว ก็พบว่าการรับรู้ที่ผู้ใช้บริการมีต่อทุกเกณฑ์ก็อยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน โดยเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการสูงสุด ได้แก่ เกณฑ์ในเรื่องของความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 5.23$) และเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการต่ำสุด ได้แก่ เกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.76$)

2.2 ความคาดหวังในการบริการของลูกค้าภายนอก ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับความคาดหวังสูงต่อการให้บริการของธนาคาร ($\bar{X} = 5.82$) โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์แล้วพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงเกือบทุกเกณฑ์ ยกเว้นเกณฑ์ในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก และเกณฑ์ในเรื่องของการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ เกณฑ์ในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.92$) และเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความคาดหวังต่ำสุด ได้แก่ เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 5.66$)

2.3 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าภายนอกได้รับจากการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร กับความคาดหวังในการบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมของการบริการ และเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ข้อ จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า สิ่งที่ถูกคำภานนอกได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพที่มีต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ มีการให้บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และความคาดหวังในการบริการ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพในการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน

3.1 สิ่งของลูกค้าภายในหรือกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ ได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารในการติดต่อประสานงาน ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.09$) โดยที่เมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์แล้ว พบว่าทุกเกณฑ์มีระดับการรับรู้ต่อการบริการค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน โดยเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการสูงสุด ได้แก่ เกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 5.33$) และเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการต่ำสุด ได้แก่ เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง มั่นยำ ($\bar{X} = 4.80$)

3.2 ความคาดหวังในการบริการที่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อ คาดหวังจากการใช้บริการของหน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้าในการติดต่อประสานงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังค่อนข้างสูงต่อการบริการ ($\bar{X} = 5.54$) โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังค่อนข้างสูงต่อเกณฑ์ทุกเกณฑ์เช่นเดียวกัน

3.3 การเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าภายในได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ พบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมของการบริการ และเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ข้อ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า สิ่งของลูกค้าภายในได้รับจากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากความคาดหวังในการบริการ หรือสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการติดต่อประสานงาน มีการให้บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง

4. การให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า

4.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$) และให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68$)

4.2 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$) และให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.76$)

4.3 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) และมีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68$)

4.4 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.36$) และมีการให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.40$)

5. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

5.1 จากการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก พบว่าเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการแล้ว มีเพียงเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงเกณฑ์เดียวเท่านั้นที่ระดับความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับการบริการกับความคาดหวังในการบริการ ระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างธนาคารกรุงเทพและธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของลูกค้าภายนอก จึงยอมรับสมมติฐาน ข้อ 3 ที่ว่า คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

5.2 จากการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในความคิดเห็นของลูกค้าภายใน พบว่าเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการแล้ว มีเพียง 2 เกณฑ์อันได้แก่ เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ และเกณฑ์ความเต็มใจในการให้บริการ ที่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระดับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการกับความคาดหวังในการบริการ ระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ หรือคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในการให้บริการเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากลูกค้าภายใน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาถึงคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคาร ในความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยที่ความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง ในขณะที่สิ่งที่ได้รับการบริการอยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูง ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดช่องว่างในการบริการดังกล่าว อาจเนื่องมาจากสาเหตุ

1.1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากแนวความคิดของเบอร์รี, พาราสุรามัน และ ซีทมอล (Berry, Parasuraman & Zeithaml 1990 : 19) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการบริการของลูกค้า คือ สิ่งที่ได้รับฟังจากบุคคลอื่น ความต้องการแต่ละบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต และการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า

1.1.1 เพศ โดยที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงและเพศชายจะมีความคาดหวังหรือความต้องการในการบริการที่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากการที่เพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย จึงย่อมที่จะมีความคาดหวังในการบริการที่สูงกว่า ซึ่งสนับสนุนโดยงานวิจัยของยุคลธร เชตุพงษ์ (2544 : 84) ที่ทำการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร และได้พบว่า เพศหญิงและเพศชายที่มาใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจที่มากกว่าเพศหญิง

1.1.2 ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารนานกว่า 4 ปี ขึ้นไป และมีการใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 1 แห่ง ซึ่งการที่ลูกค้ามีการใช้บริการที่ยาวนานและมีการติดต่อกับธนาคารหลายแห่ง ทำให้มีประสบการณ์ที่มากขึ้นในการใช้บริการ ย่อมส่งผลให้มีการนำข้อดีและข้อเสียของธนาคารแต่ละแห่งมาเปรียบเทียบกัน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่สูงต่อการบริการ

1.2 การเกิดช่องว่างในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ซึ่งจากผลการวิจัยในส่วนที่ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการติดต่อประสานงาน พบว่ามีการให้บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง หรือเกิดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการและความคาดหวังในการบริการ โดยการที่เกิดช่องว่างในการให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับเบสเตอร์ฟิลด์และคณะ (Besterfield and others. 1995. 49-51) ที่ได้แยกประเภทของลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท คือ ลูกค้าภายในและ ลูกค้าภายนอก โดยที่เป้าหมายในการทำงานของพนักงานในองค์กรคือการทำคุณภาพให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าภายในหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับงานถัดไป เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าภายนอก และผลจากการวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับอัจฉรา จิระพันธ์วานิช (สุธี ไชยวงศ์.2543 : 24-25 : อ้างอิงจาก อัจฉรา จิระพันธ์วานิช.2531) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การหารายได้ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งพบว่าเพื่อความสำเร็จในการหารายได้จากการบริการ ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรให้เป็นโครงสร้างในลักษณะแบนราบ ตลอดจนจัดให้มีการประสานงานเป็นอย่างดี เพื่อสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหากธนาคารได้มีการปรับปรุงในเรื่องของการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานอื่นภายในองค์กรมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่มีต่อลูกค้าผู้ให้บริการได้ดีขึ้น และส่งผลให้ลูกค้ามีความพอใจในการบริการที่สูงขึ้น

2. การศึกษาถึงความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีการให้ความสำคัญแก่เกณฑ์แต่ละเกณฑ์แตกต่างกันไป แต่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มต่างก็ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องศรี คุณยศยิ่ง (2543 : 58-59) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ทางด้านการค้าระหว่างประเทศสำหรับผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ และได้พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีความสำคัญในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ทางด้านการค้าระหว่างประเทศ โดยที่การจัดสถานที่ภายในและภายนอกสาขาซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีระดับความสำคัญต่ำที่สุดของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในขณะที่เดียวกัน ก็พบว่าการวิจัยดังกล่าวตรงข้ามกับงานวิจัยของวีระรัตน์

กิจเลิศไพโรจน์ (2541 : 125) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “ Servqual ” และได้พบว่าผู้ใช้บริการของห้างสรรพสินค้าได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นอันดับ 1 ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากการที่ธุรกิจห้างสรรพสินค้าเป็นธุรกิจบริการที่มีความเป็นรูปธรรมสูง มีระดับของความเกี่ยวข้องระหว่างลูกค้ากับพนักงานให้บริการค่อนข้างต่ำ ลูกค้าจะติดต่อกับพนักงานในกรณีที่มีปัญหา หรือข้อสงสัยที่จะซักถามกับพนักงานเท่านั้น แต่สิ่งที่เป็นรูปธรรมของห้างสรรพสินค้า ลูกค้าจะสามารถรับรู้ และสัมผัสได้โดยตรง รูปแบบของการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกจะสามารถสร้างจุดเด่นให้กับลูกค้าได้ ซึ่งตรงข้ามกับการให้บริการของธนาคารที่ลูกค้าผู้ใช้บริการจะต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารเพื่อรับบริการ ลักษณะที่ปรากฏภายนอก เช่น การตกแต่งสถานที่ต่างๆ จึงเป็นเพียงองค์ประกอบที่มีความสำคัญน้อยกว่าการให้บริการของพนักงาน จากเหตุผลดังกล่าวนี้เอง จึงทำให้ผู้ใช้บริการของธุรกิจธนาคารให้เกณฑ์ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญน้อยที่สุดในการให้บริการของธนาคาร

3. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

3.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่มีต่อลูกค้าภายนอก จากผลการวิจัยพบว่า

3.1.1 เมื่อทำการศึกษาถึงความคาดหวังในการบริการของธนาคารทั้ง 2 แห่ง ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความคาดหวังโดยรวมต่อการบริการอยู่ในระดับที่สูง โดยที่พบว่าเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการแล้ว ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงเกือบทุกเกณฑ์ ยกเว้นในด้านของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และในเรื่องของการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแตกต่างจากความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีความคาดหวังโดยรวมต่อการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยที่เมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์แล้ว ความคาดหวังต่อการบริการในทุกเกณฑ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน จากผลดังกล่าวจะเห็นว่าความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับที่สูงกว่าของลูกค้าธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งตามแนวคิดของเบอรี่, พาราสุรามัน และ ซีทอมล (Berry, Parasuraman & Zeithaml 1990 : 19) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการบริการของลูกค้า คือ สิ่งที่ได้รับฟังจากบุคคลอื่น ความต้องการแต่ละบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต และการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่าความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าว สืบเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารทั้ง 2 แห่ง มีความแตกต่างกัน หรือการดำเนินงานของธนาคารทั้ง 2 แห่ง เจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดยที่ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารที่มีการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน การธนาคารที่ครบวงจร ในขณะที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีการให้บริการในเรื่องของการส่งออกและนำเข้าเพียงอย่างเดียว ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้ากับธนาคารกรุงเทพ โดยมากมักเป็นลูกค้าที่มีการใช้บริการด้านอื่นๆ กับธนาคารด้วย ลูกค้ากลุ่มนี้ จึงมีประสบการณ์ที่หลากหลายในการติดต่อธุรกรรมกับธนาคาร จึงทำให้คาดหวังต่อการบริการด้านส่งออกและนำเข้า ซึ่งถือเป็นธุรกรรมหนึ่งของธนาคาร อยู่ในระดับความคาดหวังที่สูงด้วยเช่นเดียวกัน และการที่ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงตลอดจนภาพพจน์ที่ดีในการบริการ ลูกค้าที่ตัดสินใจที่จะมาใช้บริการกับธนาคารที่ใหญ่ จึงย่อมที่จะมีความคาดหวังต่อการบริการที่สูงกว่า

3.1.2 เมื่อทำการศึกษาถึงสิ่งที่ลูกค้าของธนาคารทั้ง 2 แห่งได้รับการบริการของธนาคาร พบว่าอยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูงต่อการบริการ โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์แล้ว พบว่าการบริการของธนาคารกรุงเทพ อยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูงในทุกเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ในขณะที่การบริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับการรับรู้ค่อนข้างสูงเกือบทุกเกณฑ์ ยกเว้นเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และเกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ ที่มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

3.1.3 เมื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการ และความคาดหวังในการบริการ ของธนาคารทั้ง 2 แห่ง พบว่าในภาพรวมของการบริการแล้ว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์แล้ว พบว่ามีเพียงเกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงเกณฑ์เดียวเท่านั้น ที่มีความแตกต่างกันของค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการและความคาดหวังในการบริการอย่างชัดเจน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยช่องว่างในการบริการด้านนี้ของธนาคารกรุงเทพ จะมีค่าที่ต่ำกว่าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากการที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ธนาคารกรุงเทพ ได้เริ่มมีการปรับปรุงในเรื่องของรูปแบบและการตกแต่งธนาคารให้มีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นในเรื่องของสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าธนาคาร มีเก้าอี้สำหรับนั่งพัก มีห้องสำหรับรับรองลูกค้า การมีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ทำให้สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการและความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันน้อย จึงส่งผลให้ผลจากการประเมินคุณภาพทางด้านนี้ของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมของการบริการแล้ว ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างคุณภาพในการบริการของธนาคารกรุงเทพและธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากผลจากการวิจัยในส่วนของความสำคัญที่ลูกค้าผู้ใช้บริการมีต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ซึ่งพบว่า เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด จึงทำให้เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว คุณภาพการบริการของธนาคารทั้ง 2 แห่งไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่มีต่อลูกค้าภายใน จากผลการวิจัยพบว่า

3.2.1 เมื่อทำการศึกษาถึงความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการบริการด้านส่งออกและนำเข้าในการติดต่อประสานงาน พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งในภาพรวมของการบริการและเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ โดยที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทั้ง 2 แห่งต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดยให้ระดับความคาดหวังที่สูงสุดต่อเกณฑ์ในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการ อันได้แก่ เรื่องของการให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการบริการด้านส่งออกและนำเข้าเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานด้านสินเชื่อ ความเป็นมิตรและความเป็นกันเอง ตลอดจนมีการให้ความช่วยเหลือต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮัทชีสัน (สิทธิชัย สุขวงศ์ 2540 : 59 : อ้างอิงจาก Hutchison. 1972 : 4289-A) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียน และพบว่าการให้ความช่วยเหลือในการแนะนำ มีส่วนทำให้บุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ มีการให้ระดับความคาดหวังต่ำสุดในเรื่องของความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้

อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีระดับความคาดหวังต่ำสุดในเรื่องของลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

3.2.2 เมื่อทำการศึกษาถึงสิ่งที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการบริการในการติดต่อประสานงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพมีระดับการรับรู้ต่อการบริการของธนาคารในระดับค่อนข้างสูง ทั้งในภาพรวมของการบริการและเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีระดับการรับรู้ในภาพรวมของการบริการในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์แล้วพบว่า เกือบทุกเกณฑ์มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ยกเว้นเกณฑ์ในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการ และเกณฑ์ในเรื่องของความรู้ ความสุภาพ และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ที่มีการรับรู้ต่อการบริการในระดับค่อนข้างสูง

3.2.3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการและความคาดหวังในการบริการของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าทั้งในภาพรวมของการบริการ และเมื่อพิจารณาแยกตามเกณฑ์ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากการที่เมื่อปี พ.ศ.2544 ธนาคารกรุงเทพ ได้มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ในการบริการ โดยมีการจัดตั้งสำนักธุรกิจขึ้นมา เพื่อรองรับการบริการให้กับลูกค้าธุรกิจได้อย่างครบวงจร ซึ่งภายในสำนักธุรกิจจะมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้ารวมอยู่ด้วยกัน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำทั้งทางด้านสินเชื่อและบริการด้านส่งออกและนำเข้ากับลูกค้าได้ ณ จุดเดียว ทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมากขึ้น ซึ่งจากการที่หน่วยงานที่ให้บริการกับลูกค้าอยู่ในที่เดียวกัน ย่อมทำให้แต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจในลักษณะงานของอีกหน่วยงานหนึ่งมากขึ้น ตลอดจนมีความร่วมมือที่ดีขึ้นในการส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว อาจเป็นผลทำให้ช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการและความคาดหวังในการบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ มีความแตกต่างจากของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยอย่างเห็นได้ชัด

แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการของธนาคารทั้ง 2 แห่งที่มีต่อการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการติดต่อประสานงาน มีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งธนาคารควรมีการปรับปรุงเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว โดยจากผลการวิจัยพบว่าเกณฑ์ในเรื่องของความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ มีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการและความคาดหวังในการบริการสูงที่สุด รองลงมาคือเกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ เกณฑ์การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และเกณฑ์ที่มีช่องว่างในการบริการที่น้อยที่สุด คือเกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งหากหน่วยงานที่ให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าได้มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของหน่วยงานถัดไปที่เป็นผู้รับมอบงานแล้ว ย่อมส่งผลที่ดีต่อคุณภาพการบริการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพอใจที่สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารควรมีการศึกษาถึงความคาดหวังที่มีต่อการบริการของผู้ใช้บริการ โดยจากผลการวิจัยจะพบว่าผู้ใช้บริการของธนาคารแต่ละแห่ง จะมีความคาดหวังในการใช้บริการที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างกลุ่มลูกค้าของแต่ละธนาคาร ดังนั้นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธุรกิจธนาคาร ธนาคารจึงควรที่จะมีการศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการของตน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้สูงขึ้น
2. ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อความต้องการหรือความคาดหวังของหน่วยงานในธนาคาร ที่เป็นผู้รับมอบงานต่อจากหน่วยงานอื่นและเกี่ยวข้องกับการบริการที่จะถูกส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าบริการที่หน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารมีต่อหน่วยงานด้านสินเชื่อ จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า ดังนั้นหากธนาคารสามารถลดช่องว่างในการติดต่อประสานงานในการบริการระหว่างหน่วยงานแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีแก่ลูกค้า และทำให้เกิดความพอใจที่สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่ม ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริการโดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเพียงกลุ่มเดียวที่เป็นผู้ใช้บริการของธนาคารทั้ง 2 แห่ง จะทำให้สามารถเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างธนาคารได้ดียิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในแนวกว้าง ซึ่งในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการในครั้งต่อไป อาจทำการวิจัยในแนวลึก โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ในส่วนของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ให้มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละประเภทของธุรกิจ เพื่อให้สามารถหาแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น
3. จากผลการวิจัย ในส่วนของการศึกษาความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสำคัญในระดับใกล้เคียงกัน ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในส่วนของการประเมินความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ให้มีสเกลในการวัดที่ละเอียดยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแยกแยะความสำคัญที่มีต่อแต่ละเกณฑ์ได้ดียิ่งขึ้น
4. ควรได้มีการศึกษาถึงความเข้าใจของผู้ให้บริการ ว่ามีความเข้าใจถึงความต้องการในการใช้บริการของผู้รับบริการอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการของธนาคารต่อไป
5. นอกเหนือจากการศึกษาถึงความคาดหวังและสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการของธนาคารแล้ว ธนาคารควรจะได้มีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการในด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

6. ควรจะมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารในด้านอื่น นอกเหนือจากในด้านคุณภาพการบริการของธนาคาร เพราะนอกจากคุณภาพการบริการแล้ว ยังมีปัจจัยทางด้านอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จริยา กุเมือง. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ม.ป.ป. ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน). กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน).
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2543). เอกสารประชาสัมพันธ์การบริการธุรกิจระหว่างประเทศ.
(แผ่นพับ). กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน).
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2543). ข่าวสารของเรา ปีที่ 24 ฉบับที่ 1181. กรุงเทพฯ : ธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน).
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2539). เอกสารเผยแพร่การบริการของธนาคารเพื่อ
การส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำ
เข้าแห่งประเทศไทย.
- ผ่องศรี คุณยศยิ่ง. (2543). ความต้องการการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ทางด้านการค้าระหว่างประเทศ
สำหรับผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมฉบัง.
ภาคนิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
ถ่ายเอกสาร.
- ยุคลธร เขตพงษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก :
กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โรแบร์, มร.พอล เจมส์. (2543). หลักการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความสามารถอย่างเป็นระบบ. พิมพ์
ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือ
ประเมินคุณภาพ " Servqual ". วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : TPA
Publishing.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality In Services). พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ - มีนาคม). "ถ้าเจ็บบ้างกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้," *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3) : 10.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด*. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.
- สุทธิ ไชยวงศ์. (2543). *ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการปรับปรุงระบบงาน*. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิชัย สุขวงศ์. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- Dale H. Besterfield and others. (1995). *Total Quality Management*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press A Division of Macmillan, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การบริการด้านส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

(สำหรับลูกค้าผู้ให้บริการของธนาคาร)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการ
ปรับปรุงการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร

ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับและ
จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ในท้ายสุดนี้ทางผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การสอบถามความคาดหวังของท่านในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร
- ตอนที่ 3 การให้ความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ
- ตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ที่ท่านใช้บริการอยู่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี
() 31 -40 ปี () 41 -50 ปี
() 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาในการใช้บริการของธนาคาร
() ต่ำกว่า 1 ปี
() 1 - 2 ปี
() 3 - 4 ปี
() 4 ปีขึ้นไป
5. ประเภทของบริการที่ใช้
() ด้านนำเข้า () ด้านส่งออก () ด้านนำเข้าและส่งออก
6. ในปัจจุบันท่านใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้ากับธนาคารทั้งหมดกี่ธนาคาร
() 1 ธนาคาร () 2 ธนาคาร () มากกว่า 2 ธนาคาร
7. ธนาคารที่ท่านติดต่อใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าอยู่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() ธนาคารกรุงเทพ
() ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
() ธนาคารกสิกรไทย
() ธนาคารไทยพาณิชย์
() ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
() ธนาคารซีทีแบงก์
() ธนาคารเอเซีย
() อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2

การสอบถาม **ความคาดหวัง** ของท่าน ในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคารที่ท่านต้องการ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะความคาดหวัง ในการให้บริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 ให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย								()
1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้สำหรับนั่งพัก การบริการน้ำดื่ม								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลาดำเนินการของการบริการในแต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา ธนาคารแสดงความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ลูกค้าใช้บริการ								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้คำแนะนำต่างๆในการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
3.2 พนักงานมีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

ลักษณะความคาดหวัง ในการให้บริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่น เช่น สะดวกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ของธนาคาร								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความ สุภาพทุกครั้งในการบริการ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของผู้ใช้บริการได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 มีเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นสำคัญ								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี								()
5.6 มีระบบคิวเพื่อให้บริการลูกค้า ตามลำดับการมาใช้บริการของธนาคาร								()

ตอนที่ 3

การให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

เกณฑ์ในการให้บริการ 5 ข้อต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ระดับความสำคัญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร						()
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ						()
3. ความเต็มใจในการให้บริการ						()
4. ความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ						()
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						()

ตอนที่ 4

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ **การบริการที่ท่านได้รับ** จากการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้า
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้
ท่านเห็นด้วยมากหรือน้อย เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย / ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การให้บริการด้านส่งออกและ นำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 ให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัย								()
1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้สำหรับนั่งพัก การบริการน้ำดื่ม								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ ต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการ ตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลาดำเนินการของการบริการใน แต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหามาแสดง สนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องใน ครั้งแรกที่ลูกค้าใช้บริการ								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้คำแนะนำต่างๆ ในการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
3.2 พนักงานมีการทักทายและ สอบถามความประสงค์ของลูกค้าเมื่อ ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

การให้บริการด้านส่งออกและ นำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่น เช่น สะดวกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ของธนาคาร								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความ สุภาพทุกครั้งในการบริการ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของผู้ใช้บริการได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 มีเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นสำคัญ								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี								()
5.6 มีระบบคิวเพื่อให้บริการลูกค้า ตามลำดับการมาใช้บริการของธนาคาร								()

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง การบริการด้านส่งออกและนำเข้า
ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(สำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคาร)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการ
ปรับปรุงการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร

ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับและ
จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ในท้ายสุดนี้ทางผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การสอบถามความคาดหวังของท่านในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร
- ตอนที่ 3 การให้ความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ
- ตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่ท่านใช้บริการอยู่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี
() 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี
() 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาในการใช้บริการของธนาคาร
() ต่ำกว่า 1 ปี
() 1 - 2 ปี
() 3 - 4 ปี
() 4 ปีขึ้นไป
5. ประเภทของบริการที่ใช้
() ด้านนำเข้า () ด้านส่งออก () ด้านนำเข้าและส่งออก
6. ในปัจจุบันท่านใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้ากับธนาคารทั้งหมดกี่ธนาคาร
() 1 ธนาคาร () 2 ธนาคาร () มากกว่า 2 ธนาคาร
7. ธนาคารที่ท่านติดต่อใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าอยู่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() ธนาคารกรุงเทพ
() ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
() ธนาคารกสิกรไทย
() ธนาคารไทยพาณิชย์
() ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
() ธนาคารซีทีแบงก์
() ธนาคารเอเซีย
() อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2

การสอบถาม *ความคาดหวัง* ของท่าน ในการใช้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคารที่ท่านต้องการ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะความคาดหวัง ในการให้บริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 ให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย								()
1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้สำหรับนั่งพัก การบริการน้ำดื่ม								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลาดำเนินการของการบริการในแต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา ธนาคารแสดงความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ลูกค้าใช้บริการ								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้คำแนะนำต่างๆในการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
3.2 พนักงานมีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

ลักษณะความคาดหวัง ในการให้บริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพ ความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่น เช่น สะดวกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ของธนาคาร								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความ สุภาพทุกครั้งในการบริการ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของผู้ใช้บริการได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 มีเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นสำคัญ								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี								()
5.6 มีระบบคิวเพื่อให้บริการลูกค้า ตามลำดับการมาใช้บริการของธนาคาร								()

ตอนที่ 3

การให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

เกณฑ์ในการให้บริการ 5 ข้อต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ระดับความสำคัญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร						()
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ						()
3. ความเต็มใจในการให้บริการ						()
4. ความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ						()
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						()

ตอนที่ 4

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ **การบริการที่ท่านได้รับ** จากการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้า

ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM BANK)

คำชี้แจง ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ต่อไปนี ท่านเห็นด้วยมากหรือน้อย เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การให้บริการด้านส่งออกและ นำเข้าของ EXIM BANK	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 ให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัย								()
1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ แก้อีสำหรับนั่งพัก การบริการน้ำดื่ม								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ ต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการ ตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลามาตรฐานของการบริการใน แต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหธนาคารแสดงความ สนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องใน ครั้งแรกที่ลูกค้าใช้บริการ								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้คำแนะนำต่างๆ ในการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
3.2 พนักงานมีการกล่าวทักทายและ สอบถามความประสงค์ของลูกค้าเมื่อ ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

การให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของ EXIM BANK	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยมาก	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่น เช่น สะดวกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการของธนาคาร								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพทุกครั้งในการบริการ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ในการปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถตอบปัญหาของผู้ใช้บริการได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 มีเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแลลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี								()
5.6 มีระบบคิวเพื่อให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาใช้บริการของธนาคาร								()

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การบริการด้านส่งออกและนำเข้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
(สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการ
ปรับปรุงการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร

ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับและ
จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ในท้ายสุดนี้ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การสอบถามความคาดหวังของท่านในการใช้บริการของหน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อติดต่อประสานงานในเรื่องของสินเชื่อด้านส่งออกและนำเข้า
- ตอนที่ 3 การให้ความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของท่าน
- ตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการบริการที่ท่านได้รับเมื่อท่านติดต่อประสานงานกับ
หน่วยงานให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2

การสอบถาม **ความคาดหวัง** ของท่านในการใช้บริการของหน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้า
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อติดต่อประสานงานในเรื่องของสินเชื่อด้านส่งออกและนำเข้า
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะความคาดหวัง ในการบริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน								()
1.2 มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ , Fax อย่างเพียงพอ								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้ บริการต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการ								
ตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลามาตรฐานของการบริการใน แต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานของ หน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้าแสดง ความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องใน ครั้งแรกของการติดต่อประสานงาน								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้ความรู้แก่ท่าน เกี่ยวกับการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
3.2 พนักงานมีความเป็นมิตรและ มีความเป็นกันเอง								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน อย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

ลักษณะความคาดหวัง ในการบริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพและความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่ท่าน ได้ในการติดต่อประสานงาน								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความ สุภาพทุกครั้งที่ท่านติดต่อ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของท่านได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 เวลาที่เจ้าหน้าที่ด้านส่งออก และนำเข้ายื่นคำขออนุมัติสินเชื่ออยู่ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ในลูกค้าสินเชื่อแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 ดำเนินถึงความต้องการของท่าน ในการติดต่อประสานงาน								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ท่านในการทำงานเป็นอย่างดี								()

ตอนที่ 3

การให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

เกณฑ์ในการให้บริการ 5 ข้อต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ระดับความสำคัญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร						()
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ						()
3. ความเต็มใจในการให้บริการ						()
4. ความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ						()
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						()

ตอนที่ 4

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ **การบริการที่ท่านได้รับ** เมื่อท่านติดต่อประสานงานกับ

หน่วยงานให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริการที่ท่านได้รับจาก หน่วยงานด้านส่งออกและ นำเข้าของธนาคาร	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน								()
1.2 มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ , Fax อย่างเพียงพอ								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้ บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการ ตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลามาตรฐานของการบริการใน แต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานของ หน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้าแสดง ความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ในครั้งแรกของการติดต่อประสานงาน								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้ความรู้แก่ท่าน เกี่ยวกับการบริการด้านส่งออกและนำเข้า ในการอนุมัติสินเชื่อ								()
3.2 พนักงานมีความเป็นมิตรและ มีความเป็นกันเอง								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน อย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

การบริการที่ท่านได้รับจาก หน่วยงานด้านส่งออกและ นำเข้าของธนาคาร	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพและความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่ท่าน ได้ในการติดต่อประสานงาน								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความ สุภาพทุกครั้งที่ท่านติดต่อ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของท่านได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 เวลาที่เจ้าหน้าที่ด้านส่งออก และนำเข้ายื่นคำขออนุมัติสินเชื่ออยู่ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ในลูกค้าสินเชื่อแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 คำนึงถึงความต้องการของท่าน ในการติดต่อประสานงาน								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ท่านในการทำงานเป็นอย่างดี								()

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานด้านส่งออกและนำเข้ากับด้านสินเชื่อของธนาคาร

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง การบริการด้านส่งออกและนำเข้าของ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการ
ปรับปรุงการให้บริการด้านส่งออกและนำเข้าของธุรกิจธนาคาร

ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับและ
จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ในท้ายสุดนี้ทางผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การสอบถามความคาดหวังของท่านในการใช้บริการของหน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคารของธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อติดต่อประสานงานในเรื่องของสินเชื่อด้านส่งออกและนำเข้า
- ตอนที่ 3 การให้ความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของท่าน
- ตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการบริการที่ท่านได้รับเมื่อท่านติดต่อประสานงานกับ
หน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคารของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี
() 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี
() 50 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งสินเชื่อกับธนาคาร
() ต่ำกว่า 1 ปี
() 1 - 2 ปี
() 3 - 4 ปี
() 4 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2

การสอบถาม **ความคาดหวัง** ของท่านในการใช้บริการของหน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคาร ของ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อดำเนินการประสานงานในเรื่องของสินเชื่อด้านส่งออกและนำเข้า
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะความคาดหวัง ในการบริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน								()
1.2 มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ , Fax อย่างเพียงพอ								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้ บริการต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการ								
ตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลามาตรฐานของการบริการใน แต่ละขั้นตอน								()
2.2 เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานของ ฝ่ายธุรกิจธนาคารแสดงความสนใจ อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								()
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องใน ครั้งแรกของการติดต่อประสานงาน								()
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้ความรู้แก่ท่าน เกี่ยวกับการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
3.2 พนักงานมีความเป็นมิตรและ มีความเป็นกันเอง								()
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน อย่างสม่ำเสมอ								()
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

ลักษณะความคาดหวัง ในการบริการที่ดี	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพและความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่ท่าน ได้ในการติดต่อประสานงาน								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความ สุภาพทุกครั้งที่ท่านติดต่อ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของท่านได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 เวลาที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรกิจธนาคาร ยื่นคำขออนุมัติสินเชื่ออยู่ในช่วงเวลา ที่เหมาะสม								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ในลูกค้าสินเชื่อแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 คำนึงถึงความต้องการของท่าน ในการติดต่อประสานงาน								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ท่านในการทำงานเป็นอย่างดี								()

ตอนที่ 3

การให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

เกณฑ์ในการให้บริการ 5 ข้อต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ระดับความสำคัญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร						()
2. ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาและถูกต้องแม่นยำ						()
3. ความเต็มใจในการให้บริการ						()
4. ความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ						()
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						()

ตอนที่ 4

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ **การบริการที่ท่านได้รับ** เมื่อท่านติดต่อประสานงานกับ
หน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคารของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริการที่ท่านได้รับจาก หน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคาร	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1.ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร								
1.1 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย								()
ในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน								
1.2 มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ								()
ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ , Fax								
อย่างเพียงพอ								()
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย								()
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้								
บริการต่างๆอย่างชัดเจน								()
2.ด้านความสามารถในการให้บริการ								
ตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ								
2.1 มีเวลามาตรฐานของการบริการใน								()
แต่ละขั้นตอน								
2.2 เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานของ								
หน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคารแสดง								()
ความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา								
นั้น								
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง								()
ในครั้งแรกของการติดต่อประสานงาน								
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด								()
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด								()
3.ด้านความเต็มใจในการให้บริการ								
3.1 พนักงานมีการให้ความรู้แก่ท่าน								
เกี่ยวกับการบริการด้านส่งออกและนำเข้า								()
ในการอนุมัติสินเชื่อ								
3.2 พนักงานมีความเป็นมิตรและ								()
มีความเป็นกันเอง								
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน								()
อย่างสม่ำเสมอ								
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ								()

การบริการที่ท่านได้รับจาก หน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคาร	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4.ด้านความรู้ ความสุภาพและความ สามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้บริการ								
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการ ส่งออกและนำเข้า								()
4.2 สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่ท่าน ได้ในการติดต่อประสานงาน								()
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความ สุภาพทุกครั้งที่ท่านติดต่อ								()
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ใน การปฏิบัติงานของธนาคารและสามารถ ตอบปัญหาของท่านได้								()
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ								
5.1 ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน								()
5.2 เวลาที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรกิจธนาคาร ยื่นคำขออนุมัติสินเชื่ออยู่ในช่วงเวลา ที่เหมาะสม								()
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแล ในลูกค้าสินเชื่อแต่ละรายโดยเฉพาะ								()
5.4 สำนึกถึงความต้องการของท่าน ในการติดต่อประสานงาน								()
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ท่านในการทำงานเป็นอย่างดี								()

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานฝ่ายธุรกิจธนาคารกับด้านสินเชื่อของธนาคาร

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ ๔๔๗๘

วันที่ ๓ สิงหาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางบุษกร บุญโยธิน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ และ อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามคุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางบุษกร บุญโยธิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างการคำนวณค่าความแตกต่างระหว่าง

สิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score)

ตัวอย่างการคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและ
ความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score)

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ ทางผู้วิจัยได้ขอยกตัวอย่างจากข้อมูลที่เก็บรวบรวม
ได้ เพื่อเป็นตัวอย่างในการคำนวณหาค่า Servqual Score เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาในเรื่องของ
การประเมินคุณภาพการบริการ ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 ตัวอย่างของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการ 1 ราย

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ระดับคะแนน ความคาดหวัง (จากแบบสอบถามตอนที่ 2)	ระดับคะแนน ความสำคัญ (จากแบบสอบถามตอนที่ 3)	ระดับคะแนน สิ่งที่ได้รับ (จากแบบสอบถามตอนที่ 4)
1. ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร	-	3	-
1.1 ให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	5	-	5
1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ	5	-	5
เก้าอี้สำหรับนั่งพัก การบริการน้ำดื่ม	-	-	-
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	-	5
1.4 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ	5	-	5
ต่างๆ อย่างชัดเจน			
2. ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	-	3	-
2.1 มีเวลาดำเนินการของการบริการในแต่ละขั้นตอน	5	-	4
2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา หนาคารแสดงความสนใจอย่างจริงใจในการแก้ปัญหา	6	-	6
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ลูกค้าใช้บริการ	5	-	6
2.4 ให้บริการได้ภายในเวลาตามกำหนด	5	-	5
2.5 ปราศจากการให้บริการที่ผิดพลาด	6	-	6

ตาราง 28 (ต่อ)

เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการ	ระดับคะแนน ความคาดหวัง (จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2)	ระดับคะแนน ความสำคัญ (จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3)	ระดับคะแนน สิ่งที่ได้รับ (จากแบบสอบถาม ตอนที่ 4)
3. ด้านความเต็มใจในการให้บริการ	-	4	-
3.1 พนักงานมีการให้คำแนะนำต่างๆในการบริการ ด้านส่งออกและนำเข้า	5	-	5
3.2 พนักงานมีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	6	-	5
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	6	-	5
3.4 มีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ	5	-	5
4. ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	-	4	-
4.1 มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการส่งออกและ นำเข้า	5	-	6
4.2 สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่น เช่น สะดวกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการของธนาคาร	5	-	6
4.3 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพทุกครั้ง ในการบริการ	5	-	5
4.4 พนักงานของธนาคารมีความรอบรู้ในการปฏิบัติ งานของธนาคารและสามารถตอบปัญหาของผู้ใช้ บริการได้	5	-	5
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	-	5	-
5.1 บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	6	-	4
5.2 มีเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับความ ต้องการของลูกค้า	5	-	5
5.3 มีการจัดพนักงานเพื่อรับผิดชอบดูแลลูกค้าแต่ละ รายโดยเฉพาะ	6	-	5
5.4 คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็น สำคัญ	5	-	5
5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นอย่างดี	5	-	5
5.6 มีระบบคิวเพื่อให้บริการลูกค้าตามลำดับการมา ใช้บริการของธนาคาร	6	-	5

จากตาราง 28 สามารถนำมาคำนวณหาค่า Servqual Score ของตัวอย่างแต่ละรายได้ ตามขั้นตอนดังนี้

- 1. คำนวณหาระดับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการ (Expectation Score)
 - 1.1 การหาระดับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการในแต่ละเกณฑ์ จาก

ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์นั้นๆ ($\bar{X}$) =
$$\frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

- เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์
- x_i = ระดับคะแนนความคาดหวังแต่ละข้อ
- n = จำนวนข้อสำหรับเกณฑ์นั้นๆ ในแบบสอบถาม

จากข้อมูล จึงสามารถหาคะแนนเฉลี่ยในแต่ละเกณฑ์ได้ดังนี้

- 1.1.1 เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร

$$\bar{X} = \frac{5+5+5+5}{4} = 5.00$$

- 1.1.2 เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

$$\bar{X} = \frac{5+6+5+5+6}{5} = 5.40$$

- 1.1.3 เกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ

$$\bar{X} = \frac{5+6+6+5}{4} = 5.50$$

- 1.1.4 เกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้

บริการ

$$\bar{X} = \frac{5+5+5+5}{4} = 5.00$$

- 1.1.5 เกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

$$\bar{X} = \frac{6+5+6+5+5+6}{6} = 5.50$$

1.2 การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในภาพรวมของการบริการ

$$\begin{aligned}\text{ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในภาพรวม} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยในแต่ละเกณฑ์}}{\text{จำนวนเกณฑ์ทั้งหมด}} \\ &= \frac{5.00+5.40+5.50+5.00+5.50}{5} = 5.28\end{aligned}$$

2. การคำนวณหาระดับคะแนนเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการ (Perception Score)

2.1 การหาระดับคะแนนเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับจากการบริการในแต่ละเกณฑ์ จาก

$$\text{ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์นั้นๆ } (\bar{X}) = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์
 x_i = ระดับคะแนนสิ่งที่ได้รับจากการบริการในแต่ละข้อ
 n = จำนวนข้อสำหรับเกณฑ์นั้นๆ ในแบบสอบถาม

จากข้อมูล จึงสามารถหาคะแนนเฉลี่ยในแต่ละเกณฑ์ได้ดังนี้

2.1.1 เกณฑ์ด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร

$$\bar{X} = \frac{5+5+5+5}{4} = 5.00$$

2.1.2 เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

$$\bar{X} = \frac{4+6+6+5+6}{5} = 5.40$$

2.1.3 เกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ

$$\bar{X} = \frac{5+5+5+5}{4} = 5.00$$

2.1.4 เกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้

บริการ

$$\bar{X} = \frac{6+6+5+5}{4} = 5.50$$

2.1.5 เกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

$$\bar{X} = \frac{4+5+5+5+5+5}{6} = 4.83$$

2.2 การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ยของสิ่งที่ได้รับ ในภาพรวมของการบริการ

$$\begin{aligned}\text{ค่าเฉลี่ยสิ่งที่ได้รับในภาพรวม} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยในแต่ละเกณฑ์}}{\text{จำนวนเกณฑ์ทั้งหมด}} \\ &= \frac{5.00+5.40+5.00+5.50+4.83}{5} = 5.15\end{aligned}$$

3. การศึกษาคุณภาพการบริการโดยการหาระดับคะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Servqual Score) จาก

$$\text{Servqual Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

3.1 การหาระดับคะแนนความแตกต่างในแต่ละเกณฑ์

3.1.1 เกณฑ์ด้านด้านลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร

$$\text{Servqual Score} = 5.00 - 5.00 = 0.00$$

3.1.2 เกณฑ์ด้านความสามารถในการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

$$\text{Servqual Score} = 5.40 - 5.40 = 0.00$$

3.1.3 เกณฑ์ด้านความเต็มใจในการให้บริการ

$$\text{Servqual Score} = 5.00 - 5.50 = -0.50$$

3.1.4 เกณฑ์ด้านความรู้ ความสุภาพ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้

บริการ

$$\text{Servqual Score} = 5.50 - 5.00 = 0.50$$

3.1.5 เกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

$$\text{Servqual Score} = 4.83 - 5.50 = -0.67$$

3.2 การหาระดับคะแนนความแตกต่างในภาพรวมของการบริการ

$$\text{Servqual Score} = 5.15 - 5.28 = -0.13$$

4. การศึกษาคุณภาพการบริการในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับคะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Average Weighted Servqual Score) จาก

$$AWSS = \frac{\sum_{i=1}^f c_i x_i}{\sum_{i=1}^f c_i}$$

เมื่อ AWSS = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับคะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการ (Average Weighted Servqual Score)

X_i = ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังในการบริการของแต่ละเกณฑ์ (Servqual Score)

C_i = คะแนนความสำคัญแต่ละเกณฑ์

f = จำนวนเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

จากข้อมูลข้างต้น จะสามารถคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้ดังนี้

$$AWSS = \frac{(3 \times 0.00)+(3 \times 0.00)+(4 \times (-0.50))+(4 \times 0.50)+(5 \times (-0.67))}{(3+3+4+4+5)}$$
$$= -0.67$$

โดยผลการวิจัยที่คำนวณได้ จะเป็นผลของตัวอย่างแต่ละราย ซึ่งจะต้องนำไปคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ยทั้งหมดของแต่ละกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางบุษกร บุญโยธิน
วันเดือนปีเกิด	6 มกราคม พุทธศักราช 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1135 ซ.เพชรเกษม 4 ถ.เพชรเกษม อำเภอบางกอกใหญ่ จังหวัดกรุงเทพ ฯ 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ธนาคาร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชินี
พ.ศ. 2536	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2544	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ