



คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs  
บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

สาขาสมุทรสาคร

ทิฆัมพร สกุลทอง

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



QUALITY OF SERVICE RENDERING TO CUSTOMERS OF DEBT RESTRUCTURING  
OF SINGLE PROJECTS OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT  
BANK OF THAILAND (SMEs BANK) SAMUT SAKHON BRANCH

Tikamporn Sakuntong

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs  
บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

สาขาสมุทรสาคร

ทิฆัมพร สกุลทอง

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

QUALITY OF SERVICE RENDERING TO CUSTOMERS OF DEBT RESTRUCTURING  
OF SINGLE PROJECTS OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT  
BANK OF THAILAND (SMEs BANK) SAMUT SAKHON BRANCH

Tikamporn Sakuntong

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin





ใบรับรองการศึกษาอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการศึกษาอิสระ      คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของ  
โครงการ SMEs บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร  
ชื่อผู้วิจัย      นางสาวทิพย์พร สกุลทอง  
วิชาเอก      นวัตกรรมการบริหารการจัดการรัฐกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์รีวัต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(ดร.ทศวน ชูเพ็ญ)

..... กรรมการ  
(ดร.ณัชพล นิลนพคุณ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์รีวัต)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title**      Quality of Service Rendering to Customers of Debt Restructuring  
of Single Projects of Small and Medium Enterprise Development  
Bank of Thailand (SMEs Bank) Samut Sakhon Branch

**Researcher**                      Miss Tikamporn Sakuntong

**Major**                              Innovative Public Administration and Management

**Advisor**                            Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

.....  
(Mr.Rapee Moungnont)                      Director of College of Innovation  
Management

**Independent Study Committee**

.....  
(Hhakuan Choopen, Ph.D.)                      Chairperson

.....  
(Nachphol Nilnopkoon, Ph.D.)                      Member

.....  
(Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A)                      Member

ชื่อการศึกษาอิสระ	คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของ โครงการ SMEs บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวทิฆัมพร สุกุลทอง
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ (3) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้กู้เงินจากธนาคารประเภทนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา จำนวน 205 ราย คำนวณโดยสูตรของยามานะ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่าผู้ที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัญหาสำคัญ คือปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารจอดรถ รวมทั้งความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ๆ กับฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะและความรู้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการ

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ การปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SME แบบบัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....



<b>Independent Study Title</b>	Quality of Service Rendering to Customers of Debt Restructuring of Single Projects of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Bank), Samut Sakhon Branch.
<b>Researcher</b>	Miss Tikamporn Sakuntong
<b>Degree Sought</b>	Master of Public Administration
<b>Advisor</b>	Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A
<b>Academic Year</b>	2017

### Abstract

The purposes were to study the quality of service; compare the opinions of service receivers on quality of services classified by type of borrowers; and study problems and recommend appropriate approach to enhance quality of service rendering to customers.

This study was a survey research. Population consisted of 422 borrowers of 2 types: corporate and individual, from whom 205 samples were obtained via Yamane calculation. Proportional and accidental random sampling were applied. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation t-test, and content analysis.

Research results were as follows: quality of service rendering to customers of debt restructuring of Single Projects was at a high level, with the highest mean on service personnel and the lowest mean on reliability of services; when comparing the opinions on quality of service classified by type of borrowers, differences were found among opinions of borrowers with different types at 0.05 level of statistical significance; and major problems were problems in facilities particularly the inadequacy of parking space, and reliability of service due to knowledge and skills of personnel responsible for service provision.

**Keywords:** Quality of Service, Debt Restructuring of Single SMEs Development Bank, Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand Samut Sakhon Branch.

Advisor's Signature.....



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ รศ.ปภาวดี มนต์วีรัต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการศึกษาอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร. ทศพร ชูเพ็ญ ประธานกรรมการสอบ การศึกษาอิสระ ที่ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ณัชพล นิลนพคุณ ที่สละเวลารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในการสอบการศึกษาอิสระและให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร รวมทั้งผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลต่าง ๆ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ตลอดจนผู้รับบริการปรับโครงสร้างหนี้ในโครงการ SMEs บัญชีเดียวที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

ทิฆัมพร สกุลทอง  
พฤษภาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
สารบัญภาพ .....	(8)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	6
2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	6
2.2 ข้อมูลทั่วไปของโครงการสินเชื่อ SMEs บัญชีเดียว .....	19
2.3 ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร.....	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31
2.6 สมมติฐานของการวิจัย.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	33
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล .....	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว .....	40
4.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	44
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้ บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร .....	45
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	51
5.1 สรุปผลการศึกษา .....	51
5.2 สรุปผลวิธีดำเนินการวิจัย .....	51
5.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	52
5.4 อภิปรายผล .....	54
5.5 ข้อเสนอแนะ .....	57
บรรณานุกรม .....	59
ภาคผนวก .....	62
ภาคผนวก ก แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม .....	63
ภาคผนวก ข ค่า IOC.....	70
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	74
ประวัติผู้วิจัย .....	79



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	37
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกิจการ .....	38
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	38
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา .....	39
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของกิจการ.....	39
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านระบบบริการ .....	40
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ .....	41
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ .....	42
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ.....	43
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว รวมทั้ง 5 ด้าน โดยสรุปรวมใน แต่ละด้าน .....	43
4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับ โครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนก ตามประเภทกิจการ .....	44
4.13 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ .....	45
4.14 ปัญหาด้านระบบบริการเกี่ยวกับการให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้.....	46
4.15 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับ โครงสร้างหนี้.....	46



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	46
4.17 ปัญหาด้านความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	47
4.18 ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของบริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	47
4.19 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	48
4.20 ข้อเสนอแนะด้านระบบบริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	48
4.21 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	49
4.22 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	49
4.23 ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้.....	50

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างหน่วยงานที่ศึกษา.....	25
2.2	กรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร.....	31



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป โดยมีความหมาย การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่มีส่วนสูญเสีย เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกหนี้ตามภาวะตลาด เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ทั้งยังเป็นการช่วยขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป โดยมีการตกลงให้มีระยะเวลาปลอดหนี้โดยลูกหนี้ยังคงจ่ายชำระดอกเบี้ยในอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาเดิม และสถาบันการเงินวิเคราะห์แล้วคาดว่าจะได้รับชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนครบถ้วนตามสัญญาการให้กู้ยืม

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสีย เนื่องจากการลดต้นทุนหรือดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้วให้ลูกหนี้ หรือมีผลขาดทุนจากการรับโอนทรัพย์สินที่มีมูลค่าราคายุติธรรมต่ำกว่ายอดหนี้ที่ตัดจำหน่ายไป หรือมีการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งทำให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับต่ำกว่ามูลค่าหนี้ตามบัญชีของลูกหนี้รวมดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้ว หรือ มีส่วนสูญเสียจากการคำนวณโดยใช้ราคาตลาดของลูกหนี้ หรือการใช้มูลค่าราคายุติธรรมของหลักทรัพย์ที่เป็นประกัน หรือมีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อันเนื่องมาจากเหตุผลอื่น เช่น การแปลงหนี้เป็นทุน เป็นต้น

จากรายงานในส่วนของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร พบว่ามีลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่ประสบปัญหาต้องรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จำนวน 422 ราย โดยแยกออกเป็น นิติบุคคล จำนวน 150 ราย และ บุคคลธรรมดา จำนวน 272 ราย (ที่มา : ตารางข้อมูล OUTSTANDINGธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเขต 21 ประจำเดือนมิถุนายน 2560)

การให้บริการปรับโครงสร้างหนี้ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งของธนาคาร และธนาคารย่อมมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งหากเป็นบริการที่มีคุณภาพย่อมสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการได้ โดยบริการที่มีคุณภาพหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ(Parasuraman, Ziethaml& Berry, 1990) ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่,ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ,ด้านความเชื่อถือในบริการซึ่งคุณภาพของบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ



ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการมีลักษณะสำคัญ คือ

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ จะทำให้ลูกค้า การได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดีและนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าผู้รับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ว่ามีคุณภาพในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของปรับโครงสร้างหนี้โครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

1.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครของผู้รับบริการต่างประเภทกัน แตกต่างกันหรือไม่

1.2.3 คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครมี ปัญหาใดและมีแนวทางใดในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการดังกล่าว

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร



1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

1.3.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่

- ก. ด้านระบบบริการ
- ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่
- ง. ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ
- จ. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร ได้แก่ ลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่ประสบปัญหาต้องรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จำนวน 422 ราย และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 รายโดยใช้การคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (1973)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน 2560 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ในช่วงปี พ.ศ. 2559 - 2560

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศอายุ ประเภทกิจการระดับการศึกษา และรายได้ของกิจการ

1.5.2 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Debt restructuring) หมายถึง กระบวนการที่ลูกหนี้และเจ้าหนี้สมัครใจมาพบกันเพื่อหารือเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขชำระหนี้ที่ค้างชำระ โดยการเจรจาเพื่อให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้และลูกหนี้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

1.5.3 สินเชื่อ SMART SMEs บัญชีเดียว หมายถึง 1 ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย วงเงินสินเชื่อ 10,000 ล้านบาทสนับสนุนผู้ประกอบการที่เป็น

บุคคลธรรมดาและประกอบธุรกิจในรูปแบบของนิติบุคคล ตามมติกรม 9 สิงหาคม 2559 กู้สูงสุด 15 ล้านบาท ดอกเบี้ยต่ำ 5% โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเงินหมุนเวียน ขยาย ปรับปรุงกิจการ(ข้อมูลจาก [www.smebank.co.th/Th/Credi](http://www.smebank.co.th/Th/Credi))

1.5.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ที่ต้องการ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วยด้านระบบบริการ 5 ด้านได้แก่ ด้านระบบการ ให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่,ด้านความพร้อมที่จะ ให้บริการ,ด้านความเชื่อถือในบริการ

1) ด้านระบบบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งในที่นี้หมายถึงการให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่ กำหนด มีการให้บริการเป็นไปตามคิวเรียงลำดับ ก่อน – หลัง การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และการให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุดซึ่งในที่นี้หมายถึงเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการในการบริการและการสื่อสาร มีความสุภาพอ่อนโยน ท่าทางเป็นมิตรพูดจา ไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจพร้อม ที่จะให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกคน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และ ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการ ให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้นซึ่งในที่นี้หมายถึงพื้นที่การให้บริการมีความเหมาะสม มีความสะดวกสบายใน การเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีพื้นที่จอดรถเพียงพอมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

4) ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วซึ่งในที่นี้หมายถึงเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟัง

ปัญหาและข้อเสนอแนะ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น ปากกา เอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ

5) ด้านความเชื่อถือในบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ซึ่งในที่นี้หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อสงสัยและคำถามหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้ผู้โครงการ SMEs บัญชีเดียวที่มาติดต่อรับบริการว่าเป็นในทางที่ดีหรือทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปพิจารณาและปฏิบัติตามคำแนะนำ

1.6.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผู้ผู้โครงการในโครงการต่าง ๆ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

1.6.3 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป





## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการSMEsบัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ข้อมูลทั่วไปของโครงการสินเชื่อ SMEs บัญชีเดียว
- 2.3 ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.6 สมมติฐานของการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

##### 2.1.1 ความหมายของการบริการ

กรอนโรส (Gronross, 1990, p.27 อ้างถึงใน รัตนพร ปุริประเสริฐ, 2550, หน้า 10) ให้คำจำกัดความ “การบริการ” ว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นว่าในทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler. Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997, p. 473. อ้างถึงในรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555, หน้า 14) ได้ให้คำนิยามการบริการ ไว้ดังนี้ คือ กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่ม



บุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

### 2.1.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985 อ้างถึงใน วชิราภรณ์ ภูมิเขต, 2556, หน้า 11) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) เกิดจากประสบการณ์ที่คล้ายกันในแง่ดีและแง่ร้ายของผู้รับบริการในทุก ๆ กลุ่ม พบว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูง หรือต่ำขึ้นอยู่กับ ผู้มารับบริการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรตรงกับที่คาดหวังไว้หรือไม่ ดังนั้นคำว่า คุณภาพบริการ จึงหมายถึง คุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้มารับบริการ

บัซเซล และเกลล (Buzzell & Gale, 1987 อ้างถึงใน สมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 7) ได้อธิบายความหมายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจ และมีการให้ความสำคัญอย่างมากมีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า” ฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

การ์วิน (Garvin, 1988 cited in Lovelock, 1996 อ้างถึงใน วชิราภรณ์ ภูมิเขต, 2556, หน้า 11) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพบริการว่ามีความหมายแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

บราวน์ (Brown, 1991: 9 อ้างถึงใน สมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 8) กล่าวไว้ว่าคุณภาพบริการนั้นยากที่จะให้ความหมายเพราะว่าเป็นนามธรรมที่มีการจัดบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับ คำว่า “คุณภาพ” นั้นมีความหมายแตกต่างกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่งและจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง

คอลลิน (Collins, 1995: 1334 อ้างถึงใน รัตนพร บุรีประเสริฐ, 2550, หน้า 18) คอลลินอธิบายความหมายไว้ว่า “การที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดี หรือไม่ดีเป็นสิ่งที่มีความหมายสิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูงถึงจะมีคุณภาพได้”

ซีเนลดีน (Zineldin, 1996 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2552, หน้า 5) ได้อธิบายให้ความหมายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ไฟท์เจินบาม (Feigenbam, 1997: 7 อ้างถึงใน สมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 8) โดยได้อธิบายให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีผู้ใช้บริการ โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารแต่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยคุณภาพบริการวัดได้จากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2538, หน้า 111 อ้างถึงใน วชิราภรณ์ ภูมิเขต, 2556, หน้า 12) ได้อธิบายให้ความหมายว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งแนวความคิดใหม่ได้กล่าวเอาไว้ว่า จะต้องเน้นความพอใจของลูกค้า และต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้ถูกใจลูกค้า

จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร (2549, หน้า 23 อ้างถึงใน วชิราภรณ์ ภูมิเขต, 2556, หน้า 12) ให้ความหมายคุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ต่อบริการนั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) อธิบายความหมาย “คุณภาพการให้บริการ” คือ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยมีความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น

สมจิตต์ ศรีรักษ์ (2553, หน้า 10) อธิบายความหมายคุณภาพบริการว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการในรูปแบบที่ต้องการจากความหมายดังกล่าวข้างต้น กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้หลักการพื้นฐานและมาตรฐานบริการในแต่ละวิชาชีพนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้หลักการพื้นฐานและมาตรฐานบริการของแต่ละวิชาชีพนั้น ๆ

### 2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (สพช, งานพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ, 20 กันยายน 2560 จาก<http://thaiichr.org>) ได้จัดองค์ประกอบของคุณภาพบริการที่มีการศึกษาและพัฒนาขึ้น ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพบริการ โดยให้ทราบถึงสถานที่ให้บริการสถานที่ไหนดีหรือไม่ดี มีมาตรฐานที่ใช้ โดยมาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน ขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดบริการ ตั้งแต่ Input, Process, Output, Outcome, และ Impactศาสตร์ที่ใช้ คือ Health Service Research

2) การเพิ่มคุณภาพ (Quality Improvement) เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของบริการใน มิติ ต่าง ๆ คือ ต้องการให้มาตรฐานอะไรเพิ่มขึ้นมาตรฐานที่ใช้ เช่น Practice Guideline ต่าง ๆ ศาสตร์ที่ใช้ ขึ้นอยู่กับมิติที่ต้องการพัฒนา เช่น การพัฒนาคน การพัฒนาบริการ การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี เป็นต้น

3) ระบบคุณภาพ (Quality System) เพื่อเป็นการพัฒนาระบบที่มารองรับและเป็นหลักประกันของคุณภาพบริการที่ต้องการ เช่น Information system, financial system เป็นต้นมาตรฐานที่ใช้ เช่น Hospital Accreditation (HA), ISO 9001 เป็นต้น

4) การเพิ่มศักยภาพผู้บริโภค (Consumer Empowerment) เป็นการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางวิธีการให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดคุณภาพบริการได้อย่างไรมาตรฐาน โดยศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของมวลชน เช่น พฤติกรรมผู้บริโภค การเสริมพลังผู้บริโภค

### 2.1.4 หลักการการให้บริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจเกิดความชื่นชมในองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน ซึ่งงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (ที่มา:[www.rmutk.ac.th/index.php/](http://www.rmutk.ac.th/index.php/) หลักการให้บริการ, 20 กันยายน 2560)

จิตบริการคือ เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ ให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดี กับคนในองค์กรก่อน โดยให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ จึงส่งผลให้มีบริการที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการรับฟังด้วยใจ คือ เป็นการเปิดใจรับฟังและ ให้เกียรติผู้พูด โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด ฟังอย่างมีสติ และปราศจากอคติ รับฟังด้วยความใส่ใจจริงใจ ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่าง



ถูกต้องตรงตามที่คุณต้องการสื่อสาร ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร โดยยึดหลักการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

หลักการสื่อความด้วยใจ คือ เป็นการเปิดใจที่สื่อถึงความให้เกียรติกับผู้ฟังเสมอ โดยต้องคิดก่อน มีการไตร่ตรอง ก่อนพูดเสมอถ่ายทอดด้วยความจริงใจมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมสื่อความข้อมูลที่เป็นจริงมีคุณภาพมีพฤติกรรมสื่อสารที่แสดงความเป็นมิตรโดยแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นกันเองสื่อความโดยใช้หลักคุณธรรมจริยธรรมในการสื่อความ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีการให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันทีทุกคนต้องปฏิบัติ หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่น โดยทีสำคัญคือจะต้องเป็นที่ถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการทีดีควรประกอบไปด้วย

คุณลักษณะทางกาย เป็นประการด่านแรกของการให้บริการ โดยเมื่อลูกค้าสัมผัสเราโดยผ่านการมองเห็นก่อน ดังนั้น การมีบุคลิกภาพทีดีจึงเป็นการแสดงออกทีเหมาะสม และเป็นสิ่งทีต้องกระทำการมีบุคลิกภาพทีดีนั้น ต้องดีทั้งภายในภายนอก โดยทั้ง 2 ประการ โดยมีสาระ ดังนี้ คือ

บุคลิกภาพภายนอก เช่น

- 1) ร่างกายสะอาดแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยาอ่อนน้อม รู้จักทีจะไหว้ให้เป็นและสวย

บุคลิกภาพภายในได้แก่

- 1) มีความกระตือรือร้น
- 2) เต็มใจและจริงใจมีอารมณ์มั่นคง
- 3) มีปฏิภาณไหวพริบ

คุณลักษณะทางวาจาเป็นคุณลักษณะทีมีความจำเป็นอย่างมาก เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่เกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาทีดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็ลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาทีเหมาะสมมีดังนี้

- 1) พูดจาไพเราะอ่อนหวานใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- 2) รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- 3) ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

4) พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

- 5) รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน โดยอย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษขอบคุณ” ด้วยความเต็มใจ

สนใจและใส่ใจ

คุณลักษณะภายในใจ

- 1) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา



- 2) ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน
  - 3) สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ ไม่มีอคติในจิตใจ
- กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

1) สุกงอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสั่งสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ดังนี้

2) ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

3) รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

4) ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

5) เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อนกล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้น จำเป็นที่จะต้องมึพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

- 1) ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด

3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

หัวใจการบริการประกอบด้วย

1) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคอย เป็นการใช้เวลาได้คุ้มค่า

2) ต้องมีความถูกต้องชัดเจนในงานบริการเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเสมอ

3) การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าตาบารมีแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ กิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย การยิ้มเป็นหัวใจการต่อการให้บริการที่ดี

4) การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เริ่มตั้งแต่การต้อนรับด้วย น้ำเสียงภาษาที่สื่อสารจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงการให้บริการข้างใน จิตใจ ความรู้สึกและจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่ง ที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน

6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเทคนิควิธีในการให้บริการที่ดีและ รวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

7) การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึง พอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ว่าเป็นสิ่งจับ ต้องสัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันที ซึ่งการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยัง ผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ โดยมีสิ่งสำคัญเป็นสิ่งที่ เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” โดยมีความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของ อักษร ทั้ง 7 นี้ ซึ่งเป็นการสร้างหัวใจให้กับนักบริการ จึงประกอบด้วย

1) S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ ลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

2) E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

3) R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

4) V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงาน อย่างเสียไม่ได้

5) I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ องค์กรด้วย

6) C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

7) E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

#### 2.1.5 ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ

Berry (1988 อ้างถึงใน ชุติวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) Competence ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- 4) Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พักพอใจของผู้รับบริการ

2.1.6 คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ Berry (1988 อ้างถึงใน ชุติวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 25)

- 1) คุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
- 2) คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น



3) ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่างกับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

2.1.7 คุณภาพในการให้บริการ 5 ข้อ ของ มิลเลท (Millett) (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 18)

กล่าวได้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนทีว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ซึ่งประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายโดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องมีความตรงต่อเวลา ส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่ามีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่มีการตรงเวลา อาจส่งผลให้เป็นการสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท จึงให้ความเห็นว่าของคำว่า “ความเสมอภาค” “การตรงเวลา” จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการมีไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่กระทำอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดติดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลักในการให้บริการ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน คือ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ชีตความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม



### 2.1.8 แบบประเมินคุณภาพการบริการ

พาราสุราแมน ซีแอมล์ และเบอร์รี่ (อ้างถึงในสมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 11-14) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาตัวแบบเพื่อนำมาใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยจากการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า และต่อมาได้มีการพัฒนาแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ขึ้น โดยเพื่อประเมินความคาดหวังให้บริการต่อผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง โดยคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการ โดยผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

สำหรับแบบ SERVQUAL ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า “RATER” ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภาพลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแลห่วงใย จากความตั้งใจของผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมจึงส่งผลออกมาแบบเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายได้รับความสะดวกสบาย จากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ โดยมีการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

สรุป คุณภาพบริการคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการจริงที่การรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะทำให้บริการนั้น ๆ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน

#### 2.1.9 ความหมายของธุรกิจบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545, หน้า 10) ได้อธิบายความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548, หน้า 1) ได้อธิบายความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อม หรือโดยต่อเนื่องก็ได้

จากความหมายของธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการซึ่งจะจัดหาบริการในรูปแบบต่าง ๆ และเสนอขายบริการให้แก่ผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสนุกสนานบันเทิง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน

#### 2.1.10 ลักษณะของการบริการ

ปณิศา ลัญจนาพันธ์ (2548, หน้า 163) ได้อธิบายความหมายของลักษณะบริการ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายถึง ผู้บริโภคไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรสกระทั่งได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม การโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2) ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายถึง การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิตแล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจ

ว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3) ความไม่แน่นอน (Service variability) หมายถึง คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งการให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4) ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) หมายถึง บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 หน้า 25-26) ได้อธิบายความหมายของลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2) สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขาย แล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ



5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบรรยากาศสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540, หน้า 22) ได้อธิบายความหมายลักษณะการให้บริการไว้ว่า เพื่อให้การให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียว ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ

ลักษณะแรก ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไรลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนซื้อลักษณะที่สาม เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย ลักษณะที่สี่เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน และลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

#### 2.1.11 ความสำคัญของการบริการ

สมชาย กิจยรรยง (2536, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดี



จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

#### 2.1.12 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) ประกอบด้วย

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่จะควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

## 2.2 ข้อมูลทั่วไปของโครงการสินเชื่อ SMEs บัญชีเดียว

2.2.1 โครงการสินเชื่อ SMEs บัญชีเดียว คือ 1 ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) จัดให้ผู้ประกอบการ SMEs จัดแจ้งบัญชีชุดเดียวตามนโยบายภาครัฐ และมีรายละเอียดของโครงการ ดังนี้

- 1) กู้สูงสุด 5 ล้านบาท
- 2) ดอกเบี้ยต่ำ 5 %
- 3) ไม่ต้องจ่ายเงินต้น 5 เดือน
- 4) ผ่อนนาน 5 ปี
- 5) อนุมัติภายใน 5 วันทำการ

## 2.2.2 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นเงินหมุนเวียน ขยาย ปรับปรุงกิจการ

## 2.2.3 คุณสมบัติของผู้กู้

### 2.2.3.1 นิติบุคคล ที่มีการจดทะเบียนการทำบัญชีชุดเดียว

นิติบุคคลที่มีการยื่นงบการเงินกับหน่วยงานราชการตั้งแต่ 2 รอบปีบัญชีขึ้นไป

1) นิติบุคคลที่ประกอบกิจการและยื่นงบการเงินกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องแล้วไม่น้อยกว่า 2 รอบปีบัญชีล่าสุด

2) ต้องมีเอกสารการยื่นคำขอจดทะเบียนการทำบัญชีชุดเดียว ต่อกรมสรรพากร

3) วันยื่นกู้ ส่วนของผู้ถือหุ้นต้องไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

4) ผ่านการคัดกรองจากหน่วยงานพันธมิตรที่ทำงานที่ก่อดคล้องความร่วมมือ

(MOU) กับธนาคาร

5) มีเอกสารครบถ้วนตาม Check List ที่ธนาคารกำหนด

6) กรณีไม่มีประวัติการปรับโครงสร้างหนี้ในช่วง 12 เดือน และมีประวัติการชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไขในช่วง 6 เดือน ก่อนวันยื่นกู้

7) กรณีมีประวัติการปรับโครงสร้างหนี้ในช่วง 12 เดือน หรือ เคยปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ ต้องมีประวัติการชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไขในช่วง 6 เดือน ก่อนวันยื่นกู้

2.2.3.2 นิติบุคคลที่มีการยื่นงบการเงินกับหน่วยงานราชการน้อยกว่า 2 รอบปีบัญชี หรือ ไม่ได้ยื่นงบการเงิน

1) นิติบุคคลที่ประกอบกิจการมาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) ต้องมีเอกสารการยื่นคำขอจดทะเบียนการทำบัญชีชุดเดียว ต่อ กรมสรรพากร

3) กรณีนิติบุคคลที่มีการยื่นงบการเงินกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ณ วันยื่นกู้ ส่วนของผู้ถือหุ้นต้องไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

4) ผ่านการคัดกรองจากหน่วยงานพันธมิตรที่ทำงานที่ก่อดคล้องความร่วมมือ

(MOU) กับธนาคาร

5) กรณีผู้กู้เคยปรับโครงสร้างหนี้ หรือ เคยปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ ในช่วง 6 เดือนย้อนหลัง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดและจะต้องมีความสามารถในการชำระหนี้วงเงินที่จะกู้ใหม่ด้วย

### 2.2.3.3 นิติบุคคลทั่วไป

1) นิติบุคคลที่ประกอบกิจการมาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) กรณีนิติบุคคลที่มีการยื่นงบการเงินกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ณ วันยื่นกู้ ส่วนของผู้ถือหุ้นต้องไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

3) ผ่านการคัดกรองจากหน่วยงานพันธมิตรที่ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับธนาคาร

4) กรณีผู้กู้เคยปรับโครงสร้างหนี้ หรือ เคยปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ ในช่วง 6 เดือนย้อนหลัง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดและจะต้องมีความสามารถในการชำระหนี้วงเงินที่จะกู้ใหม่ด้วย

#### 2.2.3.4 บุคคลธรรมดา

1) บุคคลธรรมดา ที่ประกอบกิจการมาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) ผ่านการคัดกรองจากหน่วยงานพันธมิตรที่ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับธนาคาร

3) กรณีผู้กู้เคยปรับโครงสร้างหนี้ หรือ เคยปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ ในช่วง 6 เดือนย้อนหลัง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดและจะต้องมีความสามารถในการชำระหนี้วงเงินที่จะกู้ใหม่ด้วย

#### 2.2.4 วงเงินสินเชื่อ

สูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาท

#### 2.2.5 ระยะเวลาการกู้

สูงสุดไม่เกิน 5 ปี ปลอดชำระคืนเงินต้น (Grace Period) ไม่เกิน 5 เดือน

#### 2.2.6 อัตราดอกเบี้ย

1) นิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนทำบัญชีชุดเดียวปีแรกคิดอัตราดอกเบี้ย 5% ต่อปี ตั้งแต่ปีที่ 2 เป็นต้นไป อัตราดอกเบี้ย MLR ต่อปี

2) นิติบุคคลทั่วไป หรือบุคคลธรรมดา อัตราดอกเบี้ยตามที่ธนาคารกำหนด

#### 2.2.7 หลักประกันในค้ำประกัน

ประกอบด้วย บสย.(บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม) หรือหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร

#### 2.2.8 ค่าธรรมเนียม

1) ค่าวิเคราะห์โครงการ (Front End Fee) 1.5 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

2) ลดค่าวิเคราะห์โครงการ (Front End Fee) 0.5 % \* \*ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด



## 2.3 ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

### 2.3.1 ความเป็นมา

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว. หรือ SME-D Bank) เป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน สนับสนุนบริการทางการเงิน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการไทย ธนาคารได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 โดยพระราชบัญญัติกำหนดการจัดตั้งและวัตถุประสงค์ใน หมวด 1 และหมวด 2 ดังนี้

#### หมวด 1 การจัดตั้ง

มาตรา 6 ให้จัดตั้งธนาคารขึ้นเรียกว่า “ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” ให้ธนาคารเป็นนิติบุคคล

มาตรา 7 ให้ธนาคารตั้งสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดใกล้เคียง และจะตั้งสาขาหรือสำนักงานผู้แทน ณ ที่อื่นใดภายในหรือนอกราชอาณาจักรก็ได้ แต่การจะตั้งสาขาหรือสำนักงานผู้แทนภายนอกราชอาณาจักร ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีก่อน

มาตรา 8 ให้กำหนดทุนเรือนหุ้นของธนาคารไว้หนึ่งหมื่นล้านบาท แบ่งออกเป็นหนึ่งร้อย ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละหนึ่งร้อยบาท โดยให้ธนาคารขายหุ้นให้แก่กระทรวงการคลัง สถาบันการเงิน หรือ บุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคาร

มาตรา 9 ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นหรือทุนเรือนหุ้น ให้ธนาคารดำเนินการได้โดยมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

มาตรา 10 ความรับผิดชอบของผู้ถือหุ้น ให้จำกัดเพียงเท่ามูลค่าของหุ้นที่ตนถือ

#### หมวด 2 วัตถุประสงค์

มาตรา 11 ให้ธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยายหรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตาม บทบัญญัติ แห่งพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 12 ให้ธนาคารมีอำนาจกระทำการภายในขอบแห่งวัตถุประสงค์ตามมาตรา 11 อำนาจเช่นว่านี้ให้รวมถึง

- 1) ให้กู้ยืมหรือร่วมให้กู้ยืมเงินแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหรือไม่มีหลักประกันก็ได้
- 2) ร่วมลงทุนในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) ให้คำแนะนำด้านการเงิน เทคนิค วิชาการ การพัฒนาการผลิต การตลาด การบริหาร การจัดการ แก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และช่วยให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับบริการเกี่ยวกับการเงิน การบริหาร การจัดการ หรือทางเทคนิค
- 4) จัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร
- 5) ถือกรรมสิทธิ์หรือมีสิทธิครอบครองหรือมีทรัพย์สินที่ ซื้อ จัดหา ขาย จำหน่าย เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม จำนองหรือรับจำนอง จำน่าหรือรับจำนำ ใช้เป็นหลักประกันการชำระหนี้ หรือรับเป็นหลักประกันการชำระหนี้ แลกเปลี่ยน โอน รับโอน ตัวแทน นายหน้า หรือดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือสิทธิเรียกร้องใด ๆ ตลอดจนรับทรัพย์สินที่มีผู้มอบให้
- 6) มีบัญชีเงินฝากไว้กับสถาบันการเงินอื่นเท่าที่จำเป็นแก่การดำเนินธุรกิจของธนาคาร
- 7) ค้ำประกันหนี้
- 8) ออกตราสารทางการเงิน
- 9) รับรองตัวเงิน สอดเข้าแก้หน้าในตัวเงิน
- 10) ซื้อ ซื้อลดหรือรับช่วงซื้อลด ขาย ขายลดหรือขายลดช่วงตราสารทางการเงิน หรือรับโอนสิทธิเรียกร้องของผู้รับประโยชน์แห่งตราสารนั้น
- 11) เรียกเก็บดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าธรรมเนียม และค่าบริการอื่น ๆ อันเนื่องมาจาก การให้กู้ยืมเงิน ซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลด การค้ำประกัน และการให้บริการอื่น ๆ
- 12) ประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
- 13) จัดตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจที่เป็นประโยชน์โดยตรงแก่กิจการของธนาคาร โดยได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี
- 14) รับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้โดยมีดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารประกาศกำหนด แต่การรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไปต้องได้รับความเห็นชอบ จากคณะรัฐมนตรีก่อน
- 15) เป็นตัวแทนของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเพื่อจ่าย เรียกเก็บหรือรับชำระเงินประเภทใด ๆ ที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจได้มอบหมายให้ธนาคารจ่าย เรียกเก็บ หรือรับชำระจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเป็นตัวแทนของบุคคลอื่นเพื่อดำเนินการดังกล่าวได้โดยต้องเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร
- 16) ใช้เงินคงเหลืออยู่เปล่าของธนาคารในการลงทุนเพื่อนำมาซึ่งรายได้ตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

17) จัดให้มีสวัสดิการตามสมควรแก่พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร และครอบครัวของบุคคลดังกล่าว

18) ให้สินเชื่อหรือบริการทางการเงินในรูปแบบที่เป็นประเพณีปฏิบัติของ ธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

19) กระทำกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) มีวิสัยทัศน์เป็นสถาบันการเงินหลักของรัฐที่มั่นคงยั่งยืน เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุน SMEs ไทย และมีพันธกิจ ได้แก่ การให้บริการทางการเงินกับ SMEs ไทยรายเล็ก ด้านสินเชื่อ ด้านร่วมลงทุน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SMEs ขนาดเล็กที่ไม่ได้รับบริการจากระบบสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์ และยังช่วยเหลือและพัฒนาผู้ประกอบการเชิงรุก ด้านการตลาด ด้านการจัดการ และด้านการผลิตเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยเน้นนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ ทั้งยังสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน แก่ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ระบบการบริการและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน ธนาคารมีสาขาทั้งสิ้น 95 สาขา โดยในบางจังหวัดมีพื้นที่ให้บริการห่างไกลจากออกไปจากตัวจังหวัดมากทาง ธพว.จึงได้ทำการขยายสาขาออกเพิ่มในตัวอำเภอของบางจังหวัด เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ขอสินเชื่อที่มาของใช้บริการ

### 2.3.2 คุณลักษณะของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

- 1) ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ความถูกต้อง ยุติธรรม
- 2) มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือ พัฒนาวิสาหกิจ SMEs ตามพันธกิจของธนาคาร
- 3) ปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นที่เชื่อถือต่อผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Stakeholders)

### 2.3.3 ค่านิยมองค์กร "SME-D"

- S = SYNERGY: ประสานความร่วมมือ  
 M = MORALITY: ยึดถือจรรยา  
 E = EFFICIENCY: ตอบโจทย์ คุ่มค่า  
 D = DEVELOPMENT: พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### 2.3.4 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครเปิดให้บริการใน วันที่ 20 ธันวาคม 2545 เปิดให้บริการมาแล้วเป็นเวลา 15 ปี จัดตั้งเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้า SMEs ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครและพื้นที่ใกล้เคียงโดยปัจจุบันมี 2 สาขาได้แก่



สาขาสมุทรสาคร จัดตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร และสาขาอ้อมน้อย จัดตั้งอยู่ในอำเภออ้อมน้อย สถานที่จัดตั้งสาขาแรก จัดตั้งขึ้นในส่วนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เลขที่19/3 ตำบลโกรกกราก อำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร 74000

ในปัจจุบันได้ย้ายที่ที่ตั้งสาขาสมุทรสาครมาอยู่ที่ 927/302-3 ถนนสรศักดิ์ ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000เบอร์ติดต่อสาขาสมุทรสาคร โทรศัพท์ 034 – 811478-80 โทรสาร 034-811481เบอร์มือถือ 085-980 -8142 E-mail samutsakhon@smebank.co.th

### 2.3.5 อัตรากำลัง

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็นตำแหน่งดังนี้

ผู้จัดการสาขา	จำนวน	1	ตำแหน่ง
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	จำนวน	5	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสินเชื่อ	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขา	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ	จำนวน	1	ตำแหน่ง

### 2.3.6 โครงสร้างของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

สาขาสมุทรสาคร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างหน่วยงานที่ศึกษา

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไรวรรณ จันทจเรณูวงศ์, อีร์ธนิษฐ์ ศิริโหวาร, มิ่ง เทพครเมือง (2555) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดธนาคารพบว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้า ขนาดธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอาชีพแตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัคจิรา บานเพียร (2556) ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขานวนคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนครในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามสาขา พบว่า สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้สูงสุด และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ต่ำสุด สาขานวนคร ภาพรวม อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้สูงสุด และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสาขาที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และลูกค้าที่ใช้บริการสาขาแตกต่างกัน ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประเมินระดับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขานวนครประเมินระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาประตูน้ำพระอินทร์ทุกด้าน

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอนโดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้งวันที่

มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรีพบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อที่มีอาชีพ และ ความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฟ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน

เกณรา ณ กลาง, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ออมสินสาขาหนองหญ้าปล้องอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนผสม ทางการตลาด และคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้องอยู่ในระดับมาลูกค้ำที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนอง หญ้าปล้องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีในทิศทางเดียวกันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นางสาวกิ่งกานต์ จอมชัยแสงนภา, สุธาวรรณ จีระพนัญ (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ บริการและความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาบึงขี้ สุขสวัสดิ์ จังหวัด สมุทรปราการผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้มีอายุ 21-30 ปี มี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่ติดต่อธนาคารในช่วงเวลา 15.00-18.00 น. โดยส่วนใหญ่ มาติดต่อธนาคารเพื่อ ทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงิน (สลาก) ใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคาร น้อยกว่า 15 นาที โดยผล การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ส่งผลกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้าน ผลผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของการให้บริการด้านเงินฝากมาก ที่สุด ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมากที่สุด ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการติดต่อธนาคารผ่านสาขาต่าง ๆ มากที่สุด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) มากที่สุด ปัจจัยด้านบุคคล ให้ความสำคัญกับพนักงานมีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้ามากที่สุด ปัจจัยด้านกายภาพและการนำเสนอ ให้ความสำคัญกับความ สะดวกของสถานที่จอดรถมากที่สุดปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและมีการปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน มากที่สุด ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินสาขาบึงขี้ สุขสวัสดิ์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจใน ด้านรูปลักษณ์ โดยให้



ความสำคัญกับความมีชื่อเสียง ของธนาคารอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ให้ ความสำคัญกับการที่พนักงาน สามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและมีการปรับปรุงข้อมูล ของลูกค้าให้ เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองลูกค้า ให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ให้ความสำคัญกับ ธนาคาร มีการสร้างความมั่นใจในการเป็นธนาคาร ของรัฐอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าให้ความสำคัญกับการที่พนักงาน มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้บริการเป็น กันเองกับลูกค้าอยู่ใน ระดับมากที่สุด

อัจฉรา สงวนทรัพย์ เจษฎา ความคุ้นเคย และวิภาวดี ทูปิยะ (2555) วิจัยเรื่อง คุณภาพในการ ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการ ให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.245 และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านแล้วพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการ รับประกัน ของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่อยู่ใน ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ลำดับ ต่อมาคือ คุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.307 คุณภาพการให้บริการในด้านความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.204 คุณภาพการให้บริการใน ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.203 และคุณภาพการ ให้บริการในด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.199 ตามลำดับ และผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่ แตกต่างกัน ได้รับคุณภาพในการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน แต่อายุ และอาชีพของผู้มาใช้บริการ ธนาคารออมสินที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพในการให้บริการโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานเป็นโสด มีอาชีพเกษตรกร มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้ 10,000 บาท-20,000 บาท นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างมาใช้บริการกับครอบครัวมากที่สุดมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมมาใช้บริการ ในวันจันทร์ และนิยมใช้บริการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจใน การบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสถานที่ การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานะภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการด้าน สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยัง พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมกันความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้ บริการ และเวลาที่เลือกใช้บริการมีความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

นายปริญญา เพชรรุ่งฟ้า (2553) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาครผลการวิจัยพบว่า 1. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการเป็นจำนวนมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท 2. การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 08.30-10.30 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุดคือ 1-3 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือ บริการฝาก-ถอน โดยมีเหตุผลในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คืออยู่ใกล้บ้าน/สะดวกเป็นจำนวนมากที่สุดในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการด้านพนักงาน และด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน 3. ในด้านกระบวนการและการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความในใบบันทึกรายการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความรวดเร็วในการทำรายการของเครื่องเอทีเอ็ม และการจัดลำดับในการให้บริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จำนวนของบริการ/จำนวนพนักงานให้บริการ และตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มีความปลอดภัยในการใช้บริการ 4. ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การตรงต่อเวลาของพนักงาน และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำถูกต้อง 5. ความพึงพอใจในด้านสถานที่นั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่มีความสะอาดสวยงาม การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และใบฝากเงิน-ถอนเงินจัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม/ลูกอม แจกลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการ และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า

กุลจิรา บุญออก (2560) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า 1. ลูกค้าที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร มากที่สุด และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ในภาพรวมลูกค้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการดี มีระดับความคิดเห็นในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ 2. ผลการ



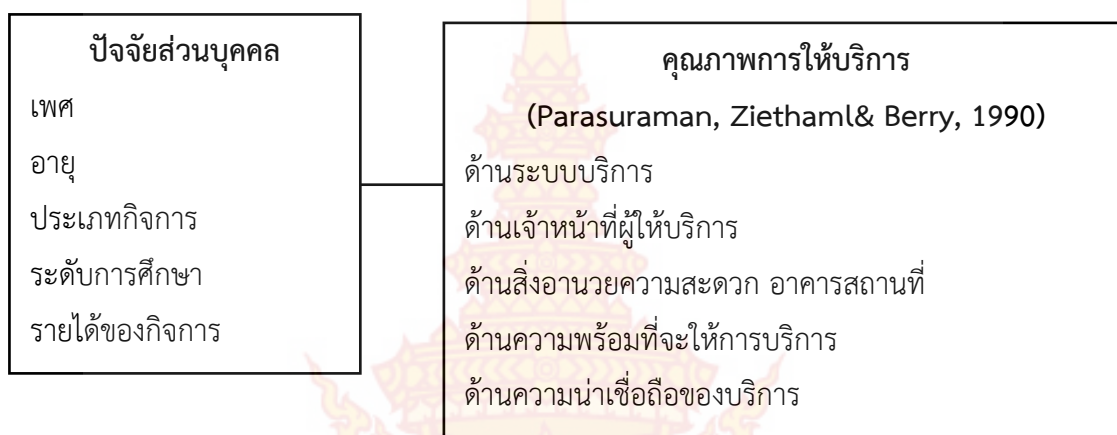
เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มี เพศ การศึกษาอาชีพ รายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน 1) ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 2) ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 3) ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการ เชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจ ใส่ต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 4) ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

นางสาววิศนีย์เพ็งพิทักษ์ธรรม (2558) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้ บริการฝากถอนที่เคาน์เตอร์สาขานาการพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝากถอนที่เคาน์เตอร์สาขานาการพาณิชย์ของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มี 4 ปัจจัย โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และความสะดวกสบายในการรับบริการ ปัจจัยด้านการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยด้านบุคลากรและการให้ข้อมูลใน การรับบริการ ตามลำดับในส่วนของปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝากถอน ที่เคาน์เตอร์สาขานาการพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันหรือไม่ผลการวิจัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการฝาก ถอนที่เคาน์เตอร์สาขานาการพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ ช่วงอายุ รายได้ที่ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการฝากถอนที่เคาน์เตอร์สาขานาการพาณิชย์ของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการฝากถอนที่เคาน์เตอร์สาขานาการพาณิชย์ สูงที่สุด



## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (Parasuraman, Ziethaml& Berry, 1990) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

## 2.6 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวแตกต่างกัน

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีรายละเอียดวิธีดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้กู้ประเภทนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา จำนวน 422 ราย ในปีงบประมาณ 2559 - 2560 (ข้อมูลรายงานประจำปีของ ตารางข้อมูล OUTSTANDING ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เขต 21 ประจำปีเดือนมิถุนายน 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้กู้ประเภทนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา จำนวน 205 ราย ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน อนัญญา ไหลพนิชถาวร, 2552, หน้า 25) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือที่ระดับ .05 ดังนี้

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

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{422}{1+422(.05)^2} = \frac{422}{2.055}$$

$$n = 205.35 \text{ หรือ } 205$$

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (Stratified Random Sampling) โดยเป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับประชากร (Proportional to Size Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของผู้มารับบริการตามประเภท โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

2) การเก็บข้อมูล ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) โดยการสุ่มจากประชากรผู้ที่มาติดต่อรับบริการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาสมุทรสาคร

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยทบทวนจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEsบัญชีเดียวลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท (Likert Scale) 4 ระดับ จำนวน 40 ข้อโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการลักษณะคำถามปลายปิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 4
เห็นด้วยมาก	คะแนนเท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม คำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ



### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวความคิดของ พาราสุรามาน ซีแธมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน สมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 11-14) ร่วมกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการมาตรฐานการบริการและแนวคิดในงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังกล่าวข้างต้นที่ทำการศึกษา โดยการประยุกต์เครื่องมือของ พาราสุราแมน ซีแธมล์และเบอร์รี่ ร่วมกับคุณภาพบริการมาตรฐานการบริการ มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการจากหนังสือตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

#### 3.3.2 การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำมาใช้กับแบบสอบถามในการปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่า IOC ได้แก่

- 1) นายจาเร ลำเจียกปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยจัดการสาขาอ้อมน้อย (หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน)
- 2) นางสาวชลิตา โทมอญปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาสมุทรสาคร (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ)
- 3) นายบุญส่ง สว่างอารมณ์เจ้าหน้าที่วิเคราะห์อาวุโส ระดับ 8 (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐ)

2. ผลการทดสอบของค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 0.97 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงที่ใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว จำนวน 30 คน ณ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขานครปฐมเพื่อหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

ดำเนินการเก็บข้อมูลโดย

1) ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้รับบริการและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่มาติดต่อรับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดี่ยวด้วยตนเองตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท

2) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดี่ยวในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง พฤศจิกายน 2560 จำนวน 205 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 205 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานโดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEsบัญชีเดี่ยววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ตามแนวความคิดของ เบสท์ (Best, 1977) ใช้ในการแปลความหมายคะแนนดังนี้

จากสูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น =  $\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้นดูด้วย}}$

3.26 - 4.00 หมายถึง คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2.51 - 3.25 หมายถึง คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.76 - 2.50 หมายถึง คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.75 หมายถึง คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ใช้วิธีแจกแจงความถี่แล้วรวบรวมสรุปเป็นหมวดหมู่





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร โดยแบ่งส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว

4.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ตามประเภทของผู้รับบริการ

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	143	69.8
หญิง	62	30.2
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาคือเป็นเพศหญิงจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. ประเภทกิจการ		
นิติบุคคล	80	39.0
บุคคลธรรมดา	125	61.0
<b>รวม</b>	<b>205</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีกิจการประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ นิติบุคคล จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ (ปี)		
20 - 30 ปี	28	13.7
31 - 40 ปี	132	64.4
41 - 50 ปี	19.5	40
51 ปี ขึ้นไป	5	2.4
<b>รวม</b>	<b>205</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 20-30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	18	8.8
ปริญญาตรี	155	75.6
สูงกว่าปริญญาตรี	32	15.6
<b>รวม</b>	<b>205</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และระดับประถมศึกษาไม่มี

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของกิจการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้ของกิจการ		
ต่ำกว่า 100,000.- บาท	11	5.4
100,001 - 200,000.- บาท	63	30.7
200,001 - 300,000.- บาท	48	23.4
300,001 บาทขึ้นไป	83	40.5
<b>รวม</b>	<b>205</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ของกิจการ 300,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ รายได้ 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รายได้ 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4



#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า ที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับ  
โครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านระบบบริการ

ด้านระบบบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.38	.49	มากที่สุด
2.ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรมโปร่งใส	3.11	.35	มาก
3.มีการให้บริการเป็นไปตามคิวเรียงลำดับ ก่อน – หลัง	3.27	.45	มากที่สุด
4.การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน	3.13	.33	มาก
5.การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ	3.47	.52	มากที่สุด
6. การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.21	.49	มาก
7. การยินดีรับฟังคำแนะนำจากผู้รับบริการ	3.31	.46	มากที่สุด
8. การให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่	3.51	.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.29</b>	<b>.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านระบบบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือ การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรมโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับ  
โครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่	3.34	.63	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.92	.27	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ”	3.96	.19	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	3.33	.47	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเองกับลูกค้า	3.54	.50	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ	3.50	.50	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกคน	3.48	.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.58</b>	<b>.14</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
16. ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม	2.74	.56	มาก
17. มีช่องทางสำหรับผู้พิการอย่างเพียงพอ	3.31	.48	มากที่สุด
18. ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.34	.50	มากที่สุด
19. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.45	.50	มากที่สุด
20. มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.34	.63	มากที่สุด
21. ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.73	.77	มาก
22. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.28	.45	มากที่สุด
23. บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการเพียงพอ	3.30	.53	มากที่สุด
24. การเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้นมีความเหมาะสม	3.37	.53	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.21</b>	<b>.13</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.8 พบว่าคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมา คือ การเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ

ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
25. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา	3.44	.52	มากที่สุด
26. มีเจ้าหน้าที่ให้การประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ	3.22	.42	มาก
27. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา	3.29	.49	มากที่สุด
28. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ	3.29	.46	มากที่สุด
29. เจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงาน เช่น ปากกา, เอกสาร, เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ	3.46	.50	มากที่สุด
30. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.41	.49	มากที่สุด
31. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนการบริการ	3.19	.48	มาก
32. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการประสานงานกันอย่างมีขั้นตอน	3.35	.64	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>2.9</b>	<b>.16</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.9 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงาน เช่น ปากกา, เอกสาร, เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19



**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
33. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.39	.49	มากที่สุด
34. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.52	.50	มากที่สุด
35. มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ	2.84	.75	มาก
36. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลใหม่ๆแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.01	.74	มาก
37. เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกว่าคุณรับบริการสามารถเข้าถึงได้เมื่อเกิดปัญหา	2.87	.68	มาก
38. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	2.82	.74	มาก
39. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี	3.18	.73	มาก
40. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ	2.70	.65	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>2.7</b>	<b>.24</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.10 พบว่าคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.7 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว รวมทั้ง 5 ด้าน โดยสรุปรวมในแต่ละด้าน

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านระบบบริการ	3.29	.20	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.58	.14	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	3.21	.13	มาก
ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	2.9	.16	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	2.7	.24	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.13</b>	<b>.83</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.11 พบว่าคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวในด้านการบริการในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ ด้านระบบบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ด้านความพร้อมที่จะให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.7

### 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ตามประเภทของผู้รับใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทกิจการ

ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการ	ประเภทของกิจการ				t	Sig
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านระบบบริการ	3.34	.15	3.27	.22	2.76*	.006
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.59	.16	3.58	.13	0.46	.649
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่	3.22	.14	3.19	.12	2.15	.033
ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	2.96	.13	3.86	.17	4.38*	.000
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	2.68	.14	2.68	.28	-0.197*	.844
<b>รวม</b>	<b>3.16</b>	<b>.07</b>	<b>3.12</b>	<b>.087</b>	<b>3.73*</b>	<b>.000</b>

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร โดยรวมแตกต่างกัน (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาขอรับบริการการปรับ

โครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครแตกต่างกันในด้านระบบบริการ (Sig. = 0.006) ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ (Sig. = 0.000) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Sig. = 0.844) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig. = 0.649) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ (Sig. = 0.033)

ฉะนั้น จึงยอมรับสมมุติฐานที่ว่าผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครแตกต่างกัน

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

##### 4.4.1 ปัญหา

#### ตารางที่ 4.13 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหา	ความถี่
ด้านระบบบริการ	23
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	16
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่	39
ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	10
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	8
<b>รวม</b>	<b>96</b>

จากตารางที่ 4.13 ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของผู้รับบริการมีจำนวนทั้งสิ้น 96 ความเห็น โดยข้อที่สูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ที่มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 39 ความเห็น รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 23 ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 16 ความเห็น ด้านความพร้อมที่จะให้บริการมีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 10 ความเห็น และด้านความน่าเชื่อถือ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 8 ความเห็น



**ตารางที่ 4.14** ปัญหาด้านระบบบริการเกี่ยวกับการให้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหาด้านระบบบริการ	ความถี่
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการเข้าไป	18
การให้บริการยังให้ความเท่าเทียมกันได้ไม่มากพอ	5
<b>รวม</b>	<b>23</b>

จากตารางที่ 4.14 ปัญหาด้านระบบบริการ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นสูงสุด คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการเข้าไป จำนวน 18 ความเห็น และรองลงมาคือ การให้บริการยังให้ความเท่าเทียมกันได้ไม่มากพอ จำนวน 5 ความเห็น

**ตารางที่ 4.15** ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
เจ้าหน้าที่พูดเร็วเกินไป จนผู้ใช้บริการฟังไม่ทันและไม่เข้าใจ	8
เจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าคล้ายไม่พอใจ	3
มีความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการต้องนั่งรอนาน	5
<b>รวม</b>	<b>16</b>

จากตารางที่ 4.15 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นสูงสุด คือเจ้าหน้าที่พูดเร็วเกินไป จนผู้ใช้บริการฟังไม่ทันและไม่เข้าใจจำนวน 8 ความเห็น รองลงมาคือ มีความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการต้องนั่งรอนานจำนวน 5 ความเห็น และเจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าคล้ายไม่พอใจจำนวน 3 ความเห็น

**ตารางที่ 4.16** ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	ความถี่
สถานที่จอดรถในการมารับบริการหายากและมีน้อย	30
พื้นที่การจัดวางสิ่งของยังไม่เป็นระเบียบ	9
<b>รวม</b>	<b>39</b>

จากตารางที่ 4.16 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นสูงสุด คือสถานที่จอดรถในการรับบริการหายากและมีน้อย จำนวน 30 ความเห็น และพื้นที่การจัดวางสิ่งของยังไม่เป็นระเบียบจำนวน 9 ความเห็น

**ตารางที่ 4.17** ปัญหาด้านความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหาด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	ความถี่
ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ล่าช้า	5
จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่พอเพียงกับการให้บริการ	2
การประสานงานล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลา	3
<b>รวม</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.17 ปัญหาด้านความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นสูงสุด คือข่าวสารการประชาสัมพันธ์ล่าช้า จำนวน 5 ความเห็น รองลงมาคือการประสานงานล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลาจำนวน 3 ความเห็น และจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่พอเพียงกับการให้บริการจำนวน 2 ความเห็น

**ตารางที่ 4.18** ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของบริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความถี่
การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจนตรงประเด็นของผู้รับบริการ	6
ให้คำแนะนำหรือเข้าช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร	2
<b>รวม</b>	<b>8</b>

จากตารางที่ 4.18 ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของบริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นสูงสุด คือ การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจนตรงประเด็นของผู้รับบริการจำนวน 6 ความเห็น และให้คำแนะนำหรือเข้าช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควรจำนวน 2 ความเห็น

## 4.4.2 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านระบบบริการ	30
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	16
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่	47
ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	15
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	-
<b>รวม</b>	<b>123</b>

จากตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของผู้รับบริการ พบว่า มีทั้งสิ้น 123 ความเห็น โดยข้อเสนอแนะที่สูงที่สุด คือ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ที่มีผู้รับบริการแสดง ซึ่งมีความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 47 ความเห็น รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 30 ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 16 ความเห็น ด้านความพร้อมที่จะให้บริการมีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 15 ความเห็น และด้านความน่าเชื่อถือไม่มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะด้านระบบบริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะด้านระบบบริการ	ความถี่
ปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	20
ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนให้เท่าเทียมกันที่สุด	5
รับฟังประเด็นของปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>30</b>

จากตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะด้านระบบบริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น โดยข้อเสนอแนะสูงสุด คือ ปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 20 ความเห็น และมีข้อเสนอแนะที่มีจำนวนเท่ากัน คือ ให้ความสำคัญกับ



ผู้ให้บริการทุกคนให้เท่าเทียมกันที่สุด จำนวน 5 ความเห็น และรับฟังประเด็นของปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด จำนวน 5 ความเห็น

**ตารางที่ 4.21** ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
ใช้น้ำเสียงและให้บริการด้วยความเต็มใจ	8
กล่าวคำทักทายแบบเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	5
ยิ้มแย้ม ทำหน้าตาสดใส พร้อมให้บริการมากขึ้น	3
<b>รวม</b>	<b>16</b>

จากตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นโดยข้อเสนอแนะสูงสุด คือใช้น้ำเสียงและให้บริการด้วยความเต็มใจจำนวน 8 ความเห็น รองลงมาคือ กล่าวคำทักทายแบบเป็นกันเองกับผู้รับบริการจำนวน 5 ความเห็น และยิ้มแย้ม ทำหน้าตาสดใส พร้อมให้บริการมากขึ้น จำนวน 3 ความเห็น

**ตารางที่ 4.22** ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	ความถี่
จัดหาสถานที่จอดรถในการมารับบริการให้เพียงพอ	35
ห้องน้ำครุฑการเตรียมกระดาษทิชชูให้เพียงพอ และถุงพลาสติกสำหรับห่อผ้าอนามัย (ห้องน้ำหญิง)	5
พื้นที่ในสาขาต้องสะอาดและพื้นที่เดินแล้วรู้สึกไม่ลื่นล้ม	4
ปรับพื้นที่บริการให้ดูโล่ง สบายตามากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>47</b>

จากตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นโดยข้อเสนอแนะสูงสุดคือจัดหาสถานที่จอดรถในการมารับบริการให้เพียงพอจำนวน 35 ความเห็น รองลงมา คือ ห้องน้ำครุฑ

การเตรียมกระดาษทิชชูให้เพียงพอ และถุงพลาสติกสำหรับห่อผ้าอนามัย (หิ้งน้ำหญิง) จำนวน 5 ความเห็น พื้นที่ในสาขาต้องสะอาดและพื้นที่เดินแล้วรู้สึกว่าจะไม่ลื่นล้ม จำนวน 4 ความเห็น และปรับพื้นที่บริการให้ดูโล่ง สบายตามากที่สุด จำนวน 3 ความเห็น

**ตารางที่ 4.23** ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมที่จะให้บริการ	ความถี่
จัดส่งข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ผ่านทาง E-mail หรือ SMS ให้ผู้รับบริการ	10
ติดตามและให้คำแนะนำ โดยการติดต่อสอบถามข้อมูลปัญหาของผู้รับบริการอยู่เสมอ	5
<b>รวม</b>	<b>15</b>

จากตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมที่จะให้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นโดยข้อเสนอแนะสูงสุด คือจัดส่งข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ผ่านทาง E-mail หรือ SMS ให้ผู้รับบริการ จำนวน 10 ความเห็น และติดตามและให้คำแนะนำ โดยการติดต่อสอบถามข้อมูลปัญหาของผู้รับบริการอยู่เสมอจำนวน 5



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้โครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

3) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

#### 5.2 สรุปผลวิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ผู้กู้เงินจากธนาคารประเภทนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา จำนวน 422 ราย กลุ่มตัวอย่าง 205 ราย ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย คำถามแบบเลือกตอบ คำถามปลายเปิดและปลายปิด



3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC 0.97 และทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.91

4) การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองได้แบบสอบถามกลับคืนมา 100เปอร์เซ็นต์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์เนื้อหา

### 5.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย

#### 1) ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนใหญ่จบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีกิจการประเภทบุคคลธรรมดาจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีรายได้ของกิจการ 300,001 บาทขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

#### 2) ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านการบริการในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.133$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.083 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.58$ ) ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ( $\bar{x} = 2.7$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านระบบบริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านระบบบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.29$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรมโปร่งใส ( $\bar{x} = 3.11$ )

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.58$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ” ( $\bar{x} = 3.96$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ( $\bar{x} = 3.33$ )

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.21$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{x} = 3.45$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{x} = 2.73$ )

4) ด้านความพร้อมที่จะให้บริการผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.9$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงาน เช่น ปากกา, เอกสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.46$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนการบริการ ( $\bar{x} = 3.19$ )

5) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.7$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ( $\bar{x} = 3.52$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ ( $\bar{x} = 2.7$ )

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาในภาพรวมผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันในด้านระบบบริการ ด้านความพร้อมที่จะให้บริการและด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ฉะนั้น จึงยอมรับสมมุติฐานที่ว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร แตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่าความเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 96 ความเห็น โดยด้านที่มีปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ที่มีจำนวน 39 ความเห็น รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาจำนวน 23 ความเห็น โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ พบว่ามีปัญหามากที่สุดในประเด็นสถานที่จอดรถไม่พอเพียง จำนวน 30 ความเห็น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของผู้รับบริการ พบว่า มีทั้งสิ้น 123 ความเห็น โดยข้อเสนอแนะที่สูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ ซึ่งมีความคิดเห็น จำนวน 47 ความเห็น รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จำนวน 30 ความเห็น โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุดได้แก่ข้อเสนอแนะในประเด็น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ จำนวน 35 ความเห็น

#### 5.4 อภิปรายผล

1) คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว วนาการพัฒนาวิศาศกษณาคกลางและขนาดยอแมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสุมุทรศาคผล การศีกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ในด้านการบริการในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่ศีกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหวัฟอ จังหวัดชลบुरี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาคอนหวัฟอ จังหวัดชลบुरี ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยเหตุที่ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด และด้านความน่าเชื่อถือของการบริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด ผู้วิจัยจึงจะอภิปรายเฉพาะ 2 ประเด็นนี้ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดเมื่อเทียบกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ” บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกิริยาสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเองกับลูกค้าพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะแสดงความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกคนมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่าเป็นไปตามที่จินตนา บุญงการ (2539) อธิบายไว้ว่า คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ซึ่งตัวอักษร S หมายถึง *Smiling & Sympathy* ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการและยัง



สอดคล้องกับหลักการบริการ (www.rmutk.ac.th/index.php//หลักการให้บริการ) ที่ว่า คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม เช่นการพูดจาไพเราะอ่อนหวานใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้องรู้จักทักทายผู้อื่นก่อนโดยอย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ” มีความกระตือรือร้น เต็มใจและจริงใจที่จะให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ซึ่งน่าจะเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่างๆแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนเพียงพอตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้และไม่มีการแจ้งข้อมูลใหม่ๆแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา แจ่มแจ่ม (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าอากาศยานจังหวัดเพชรบุรี และพบว่าด้านข้อมูลข่าวสารลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่พาราสุรามัน ซีแธมล์และเบอร์รี่ (สุพิชญา อารยะกุลชัย, 2543, หน้า 32-33, อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985, p.79-81) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการคือความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวมฉะนั้นในกรณีของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครเมื่อเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายหรือตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการจึงอยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านอื่น

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการบริการจากงานวิจัยครั้งนี้ ยังเป็นไปตามที่ Berry (1988 อ้างถึงใน ชูลีวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) ได้อธิบายว่า Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการเป็นหนึ่งในตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า และหากพิจารณาตามตัวแบบ SERVQUAL เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามัน ซีแธมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน สมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 11-14) ก็พบว่า เทียบได้กับประเด็น การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการผลการศึกษพบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEsบัญชีเดียวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร โดยรวมแตกต่างกัน โดยแตกต่างกันในความคิดเห็นด้านระบบบริการ ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการแต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ไม่แตกต่าง

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธานีพร วัฒนานนท์ (2543) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าอาชีพต่าง ๆ ต่อการให้บริการของธนาคารในด้านสถานที่ ด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนของสาเหตุที่ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจฯ สาขาสมุทรสาคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะด้านเจ้าหน้าที่นั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีอัธยาศัยโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกว่าลูกค้าเป็นผู้ที่ประเภทใด ทำให้ระดับความคิดเห็นของผู้ที่ทั้งสองประเภทไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค เป็นไปตามที่มิลเลท (Millett) (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 18) กล่าวว่าให้การบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

ส่วนความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่แตกต่างกันนั้น น่าจะเป็นเพราะเป็นประเด็นร่วมที่ผู้ทั้งสองประเภทได้รับผลจากการดำเนินการของธนาคารเหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของความสะดวกในการจอดยานพาหนะเมื่อมาติดต่อธนาคาร ซึ่งหากพิจารณาตามแบบประเมิน SERVQUAL ของพาราสุราแมน ซีแทมส์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน สมจิตต์ ศรีรักษ์, 2553, หน้า 11-14) พบว่า คุณลักษณะหนึ่งที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการได้แก่ การเข้าถึงง่าย สามารถใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Access) ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นคุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) ตามที่ Barry (1988 อ้างถึงใน ชุติวรรณ บัวอินทร์, 2551) อธิบายไว้ว่าคุณภาพที่ต้องมีเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ



## 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ควรจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อย่างแท้จริงรวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาความรู้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เข้าใจวิธีการทำงาน

### 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ ฉะนั้น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร จึงควรจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจในการเข้าช่วยเหลือในแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ถูกต้องและชัดเจนเพิ่มขึ้นจากเดิม และสร้างความประทับใจและให้ความสำคัญในการให้บริการเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทุกครั้ง

2) ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนบริการ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการรับฟังและเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการให้กระจ่าง ชัดเจน และสอบถามประเด็นปัญหาของผู้รับบริการอยู่เสมอซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเพราะได้รับความสำคัญในการมาใช้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ดังนั้น ควรจัดหาสถานที่จอดรถในการมารับบริการให้เพียงพอ และเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยไม่ไกลหรือเสี่ยงอันตรายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ

4) ด้านระบบบริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรม โปร่งใส ดังนั้น ควรแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการทำงานให้ผู้รับบริการรับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ เชื่อใจ และเกิดผลกระทบให้น้อยที่สุด

5) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรมีการติดต่อหรือประสานงานให้ข้อมูลกับลูกค้าให้ได้มากขึ้นกว่าเก่า หรือ มีการแนะนำแลกเปลี่ยนช่องทางในการติดต่อเพิ่มขึ้น เช่น การขอเพิ่ม ID LINE กับลูกค้าเพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า และลูกค้ายังสามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้โดยส่วนตัวมากขึ้น

### 3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้รับบริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็น



ปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดีต่อไป และส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มา  
รับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด  
ย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ก้าวหน้าไปอย่างมีทิศทางบรรลุตามยุทธศาสตร์คุณภาพ  
การให้บริการ ที่ว่า ผู้รับบริการได้รับบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และรวดเร็ว



## บรรณานุกรม

- กัลยาแจ่มแจ็ง. (๒๕๔๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร สาขา  
ท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, วิชาเอกธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒ.
- เกณราณกลาง, ภูษิตวงศ์หล่อสายชล. (๒๕๕๙). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนอง  
หญ้าปล้องอำเภอหนองหญ้าปล้องจังหวัดเพชรบุรี. คณะบริหารธุรกิจ, กลุ่มวิชาการจัดการ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (๒๕๕๗). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อจังหวัดชลบุรี. รัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐ  
กิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัชวาลย์ทัตศิวิษ. (๒๕๕๒). คุณภาพการให้บริการ TPA WRITER: แบ่งปันความรู้สู่กันและกัน. วันที่ค้น  
ข้อมูล๒๒สิงหาคม๒๕๖๐,เข้าถึงได้จาก <http://www.tpa.or.th/writer/readthisbook-topic>.
- ชูลีวรรณบัวอินทร์. (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัด  
ชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภักจจิรา บานเพียร.(๒๕๕๔).คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จากัด (มหาชน).ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย  
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- รัตนพรบุรีประเสริฐ. (2550). คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกนรี  
เวชกรรม. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้  
(๒๕๕๕).สำนักอธิการบดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต, (๒๕๕๖). คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระ  
ยุพราชสระแก้วอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมจิตต์ศรีรักษ์. (๒๕๕๓). คุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยพิเศษ 1 แผนกอายุรกรรมตามการรับรู้ของญาติ  
ผู้ป่วย: ศึกษากรณีโรงพยาบาลเบตงจังหวัดยะลา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,  
สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์พงศ์สถาพร. (๒๕๕๐). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.

- สุทธานี พรพัฒนานนท์. (๒๕๔๓). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระสาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพิชญ์อารยะกุลชัย. (๒๕๔๓). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขานาครรัตน์สิน.
- อรรถชัย ทรายผึ้ง. (๒๕๕๒). การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยข้อมูลทางแพทย์ บริษัทแอสตราเซนเนกา(ประเทศไทย)จำกัด. นครปฐม, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนัญญาไหลพนิชถาวร. (๒๕๕๒). คุณภาพการให้บริการการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงานบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุไรวรรณ จันทจเรญวงษ์, อธิษฐานศิริโวหาร, มิ่ง เทพครเมือง. (๒๕๕๕). คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี. หลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย} มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Parasuraman, A., Zeithaml; Valarie, A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & Berry L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.





## บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ่ม. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร สาขา  
ท่าสาย จังหวัดเพชรบุรี. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, วิชาเอกธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒ.
- กุลจิรา บุญออก. (2560). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัด  
ยโสธร.
- เกณรา ณ กลาง, ภูษิตวงศ์หล่อสายชล. (2559). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาหนอง  
หญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี. คณะบริหารธุรกิจ, กลุ่มวิชาการจัดการ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547). เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ  
ราชการหมายเลข 002. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.  
กรุงเทพฯ : ฟอรัมเพร็นติ้ง.
- จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์ (สพช, งานพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ, 20 กันยายน 2560 จาก  
<http://thaiichr.org>)
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี. รัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐ  
กิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการ TPA WRITER: แบ่งปันความรู้สู่กันและกัน. วันที่ค้น  
ข้อมูล 22 สิงหาคม 2560, เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/readthisbook-  
topic](http://www.tpa.or.th/writer/readthisbook-<br/>topic).
- ชูลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัด  
ชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : บิสิเนสเวิร์ด.
- ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. รายงานการประชุมวิชาการและ  
นำเสนอผลการวิจัย ระดับชาติและนานาชาติ กลุ่มระดับชาติ ด้านมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์.

- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). *หลักการให้บริการ*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า. (2553). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัคจิรา บานเพียร. (2554). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- รัตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). *คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (2555). สำนักอธิการบดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต, (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิศนี เฟงพิทักษ์ธรรม. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝากถอนที่เคาน์เตอร์ สาขาธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมจิตต์ ศรีรักษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยพิเศษ 1 แผนกอายุรกรรมตามการรับรู้ของญาติผู้ป่วย: ศึกษากรณีโรงพยาบาลเบตงจังหวัดยะลา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เอช-เอน การพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊คส์.
- สุธานี พรพัฒนานนท์. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีแคว้น จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระสาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขารัตนสิน*.

- อนัญญา ไหลพณิชถาวร. (2552). *คุณภาพการให้บริการการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงานบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ = Service Psychology*. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรรถชัย ทรายผึ้ง. (2552). *การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยข้อมูลทางแพทย์ บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด*. นครปฐม, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัจฉรา สงวนทรัพย์, เจษฎา ความคั่นเคย และวิภาวดี หุปียะ. (2552). *คุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อุไรวรรณ จันทร์จเริญวงษ์, อีร์รณิกษ์ ศิริโวหาร, มิ่ง เทพครเมือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เอกสารการสอนชุดวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่17). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Kotler. (1997). *Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control*. 8<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc. p.473.
- Parasuraman, A., Zeithaml; Valarie, A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & Berry L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม





แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

 ได้

 ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

 ไม่ได้ (ทั้งฉบับ)

ลงชื่อ .....

ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม  
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs  
บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.)  
สาขาสมุทรสาคร”

ผู้วิจัย นางสาวทิฆัมพร สกุลทอง

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและดุขฎิบัณฑิต รุ่นที่ 591

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร



## คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

เรื่อง “คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร”

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check List

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครทั้ง 5 ด้านจำนวน 40 ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Linkert Scale

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้เลือกตอบโดยเสรี

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวทิฆัมพร สุกุลทอง

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

และดุุษฎีบัณฑิต รุ่นที่ 591



**ตอนที่ 1 : แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  เพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ(0)	ไม่สอดคล้อง(-1)	คะแนน IOC
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				
2	ประเภท <input type="checkbox"/> นิติบุคคล <input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา				
3	อายุ <input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปี ขึ้นไป				
4	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี				
5	รายได้ของกิจการ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100,000.- บาท <input type="checkbox"/> 100,001 - 200,000.-บาท <input type="checkbox"/> 200,001 - 300,000.-บาท <input type="checkbox"/> 300,001 บาทขึ้นไป				

**ตอนที่ 2 :** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 5 ด้าน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการ

ข้อ	คุณภาพบริการของการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สุดดี (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สุดดี (-1)	คะแนน IOC
<b>ด้านระบบบริการ</b>					
1	การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด				
2	ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรมโปร่งใส				
3	มีการให้บริการเป็นไปตามคิวเรียงลำดับ ก่อน - หลัง				
4	การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน				
5	การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ				
6	การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี				
7	การยินดีรับฟังคำแนะนำจากผู้รับบริการ				
8	การให้บริการด้วยความรับผิดชอบหน้าที่				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
9	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่				
10	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส				
11	เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ”				
12	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า				
13	เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเองกับลูกค้า				
14	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
15	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกคน				



ข้อ	คุณภาพบริการของการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่</b>					
16	ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม				
17	มีช่องทางสำหรับผู้พิการอย่างเพียงพอ				
18	ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ				
19	มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
20	มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ				
21	ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ				
22	มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ				
23	บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการเพียงพอ				
24	การเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น มีความเหมาะสม				
<b>ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ</b>					
25	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา				
26	มีเจ้าหน้าที่ให้การประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ				
<b>ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ</b>					
27	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา				
28	เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ				
29	เจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงานเช่นปากกา, เอกสาร, เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ				
30	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ				
31	เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนการบริการ				
32	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการประสานงานกันอย่างมีขั้นตอน				

ข้อ	คุณภาพบริการของการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ</b>					
33	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า				
34	มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์				
35	35.มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ				
36	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลใหม่ๆแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง				
37	เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้เมื่อเกิดปัญหา				
<b>ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ</b>					
38	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม				
39	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี				
40	เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ				

ภาคผนวก ข

ค่า IOC





สรุปผลวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถามในการหาค่า IOC (จำนวน 3 ท่าน)  
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs  
บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)  
สาขา สมุทรสาคร”

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ข้อ	คำถาม	ค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	ประเภท <input type="checkbox"/> นิติบุคคล <input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	อายุ <input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	รายได้ของกิจการ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100,000.- บาท <input type="checkbox"/> 100,001 - 200,000.-บาท <input type="checkbox"/> 200,001 - 300,000.-บาท <input type="checkbox"/> 300,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการปรับโครงสร้างหนี้โครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครทั้ง 5 ด้าน

ข้อ	คำถาม	ค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
<b>ด้านระบบบริการ</b>						
1	การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรมโปร่งใส	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	มีการให้บริการเป็นไปตามคิวเรียงลำดับ ก่อน - หลัง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	การยินดีรับฟังคำแนะนำจากผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	การให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
9	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ”	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเองกับลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกคน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่</b>						
16	ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม	+1	1	+1	1.00	ใช้ได้
17	มีช่องทางสำหรับผู้พิการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
21	ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
22	มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
23	บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ว่างบริการเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24	การเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้นมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ</b>						
25	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	มีเจ้าหน้าที่ให้การประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	เจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงาน เช่น ปากกา , เอกสาร, เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31	เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนการบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการประสานงานกันอย่างมีขั้นตอน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ</b>						
33	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
34	มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35	35.มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
36	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลใหม่ๆแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
37	เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกว่าคุณรับบริการสามารถเข้าถึงได้เมื่อเกิดปัญหา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
38	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
39	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
40	เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

$$\text{ค่า IOC} = 44$$

$$45$$

$$= 0.97$$

สรุปผลแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เท่ากับ 0.97แปลผลว่า ใช้ได้



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง “คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร”  
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตร คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง “คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร”

2. การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาคร ตามประเภทของผู้รับบริการ

3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดียว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครทั้ง 5 ด้านจำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้

โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะประมวลผลเป็นรายงานในภาพรวม เพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาขอรับบริการการปรับโครงสร้างหนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  เพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**1. เพศ**

1.  ชาย 2.  หญิง

**2. ประเภทกิจการ**

1.  นิติบุคคล 2.  บุคคลธรรมดา

**3. อายุ**

1.  20 - 30 ปี 2.  31 - 40 ปี  
3.  41 - 50 ปี 4.  51 ปี ขึ้นไป

**4. ระดับการศึกษา**

1.  ประถมศึกษา 2.  มัธยมศึกษา  
3.  ปริญญาตรี 4.  สูงกว่าปริญญาตรี

**5. รายได้ของกิจการ**

1.  ต่ำกว่า 100,000.- บาท 2.  100,001 - 200,000.-บาท  
3.  200,001 - 300,000.-บาท 4.  300,001. - บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการปรับโครงสร้างหนี้ของโครงการ SMEs บัญชีเดี่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) สาขาสมุทรสาครทั้ง 5 ด้าน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
<b>ด้านระบบบริการ</b>				
1. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด				
2. ระบบงานที่ให้บริการมีความยุติธรรมโปร่งใส				
3. มีการให้บริการเป็นไปตามคิวเรียงลำดับ ก่อน - หลัง				
4. การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน				



คุณภาพบริการของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
5. การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ				
6. การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี				
7. การยินดีรับฟังคำแนะนำจากผู้รับบริการ				
8. การให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่				
10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส				
11. เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทาย “สวัสดี” และกล่าว “ขอบคุณ”				
12. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า				
13. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเองกับลูกค้า				
14. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ				
15. เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกคน				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่</b>				
16. ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม				
17. มีช่องทางสำหรับผู้พิการอย่างเพียงพอ				
18. ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ				
19. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
20. มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ				
21. ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ				
22. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ				
23. บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการเพียงพอ				
24. การเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้นมีความเหมาะสม				
<b>ด้านความพร้อมที่จะให้บริการ</b>				
25. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา				
26. มีเจ้าหน้าที่ให้การประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ				

คุณภาพบริการของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
27.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา				
28.เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ				
29.เจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงานเช่นปากกา, เอกสาร, เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ				
30.จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ				
31.เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนก่อนการบริการ				
32.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการประสานงานกันอย่างมีขั้นตอน				
<b>ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ</b>				
33.มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า				
34.มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์				
35.มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ				
36.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลใหม่ๆแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง				
37. เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกว่าคุณรับบริการสามารถเข้าถึงได้เมื่อเกิดปัญหา				
38.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม				
39.เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ดี				
40.เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ				

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ข้อมูลของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวทิฆัมพร สุกุลทอง
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2536
สถานที่เกิด	สมุทรสาคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 80/11 ถนนธรรมคุณากร ตำบลโกรกกราก อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000
สถานที่ทำงาน	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาสมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการเลขานุการ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสาคร
พ.ศ. 2557	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) สาขาการจัดการ-การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่บพิตรพิมุข จักรวรรดิ
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2557 - 2558	เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท อุตสาหกรรมพันท้ายนรสิงห์สินค้าพื้นเมือง จำกัด
พ.ศ. 2558 - 2559	เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด (เครือ Thai Union)
พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสินเชื่อ (CAO) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาสมุทรสาคร