

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายความพึงพอใจ
 - 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
 - 1.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบริการ
 - 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายการให้บริการ
 - 2.2 หลักการบริการ
 - 2.3 องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ
 - 2.4 บริการธนาคาร
 - 2.5 ปัจจัยในการให้บริการ
 - 2.6 ระบบการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจ และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ การศึกษาความพึงพอใจจึงมักมีผู้วิจัยพยายามจะอธิบายมโนทัศน์ เช่น ศึกษาในแง่ความพึงพอใจในการให้บริการ คุณภาพของที่รับบริการ ระยะเวลา ความรวดเร็วถูกต้อง โดยทั่ว ๆ ไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันสองมิติ คือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ของผู้วิจัยเป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในหลายทัศนะ ดังนี้

วรูม (Vroom . 1964 : 328) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายความถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ

แอปเปิลไวท์ (Applewhite . 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ ได้เห็น ในกิจกรรมนั้น ๆ

กู๊ด (Good . 1973 : 320) อธิบายความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดก็จะเกิดขึ้นและความพึงพอใจ ก็จะลดน้อยลง

วูลแมน (Wolman . 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

อเดย์ และเดอร์สัน (Aday and Derson . 1975 : 4) ให้ความหมายความพึงพอใจว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์นั้น เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

พงษ์ หรดาล (2540 : 41) กล่าวว่า มิติการให้บริการเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งผลไปถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป้าหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2542 : 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบไม่ชอบ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

สุรชัย รัชตประธาน (2545 :7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่าค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

สำหรับการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ต้องอาศัยความคิดทั้งสองมิติ คือความพึงพอใจในการที่ตัวบริการ (Service) โดยการศึกษาความพึงพอใจในด้านการรับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ในมิติต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก ลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2542 : 350-351) ได้ศึกษาโดยสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจมีดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ได้แก่
 - 1.1 ระยะเวลาในการรอรับบริการ
 - 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
 - 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
2. การประสานงานของการบริการ (Coordination)
 - 2.1 การได้รับการบริการตามความต้องการ
 - 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
3. อหยาศัย และความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่
 - 3.1 คำพูดเชิงบวก
 - 3.2 บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส
 - 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 3.4 ความเอาใจใส่ต่องาน
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่
 - 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับบริการ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้หรือกรณีธุรกิจ
ธนาคารได้แก่ แผ่นพับ แสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์

5. คุณภาพของบริการ (Quality of Service) ได้แก่

5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์หากเป็นธุรกิจบริการ

6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่

6.1 ราคายุติธรรม

6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า และรับรู้คุณค่าของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้านิติธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้

สื่อภาษาความหมาย และปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ไม้ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จากองค์ประกอบดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ บุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่ คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถ เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่สามารถ แสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกที่วางอยู่บนรากฐานของความ ต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยเกิดขึ้นจากการได้รับผลสำเร็จตามความต้องการ และเป้าหมายที่ กำหนดไว้ ทั้งนี้จากการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจ พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความความพึงพอใจ ได้ นั้นจะมาจากการสร้างแรงจูงใจ และสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล สอดคล้อง กับทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 16-17) ทฤษฎีความต้องการ ตามลำดับขั้น มีสมมติฐาน อยู่ 3 ประการ คือ

1.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจที่ยังมีชีวิตอยู่ พฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

1.3 ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 16-17) ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย ต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการ พักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ คนก็ต่อเมื่อ ความต้องการร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่ง มักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง

1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการ

ทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมเสมอ

1.4 ความต้องการที่มีพื้นฐานเด่นในสังคม ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวเองของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากจะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

1.5 ความต้องการจะได้รับความสำเร็จในชีวิต ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้มากมาย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและจุดมุ่งหมายดังนี้

ความหมายการให้บริการ

พงษ์ หรดาล (2540 : 22) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุข ความพอใจซึ่งคนที่ทำน่าจะมีสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องการบริการที่ดีให้เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ

ธีรศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2541 : 9) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นจริยธรรมที่สำคัญของคนในสังคมที่กำลังเรียกร้องหาความสุข หาความพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของคนที่อยู่ในอารยประเทศพึงปฏิบัติ คนที่มีจิตบริการนั้นเพิ่มพูนเสน่ห์แก่ผู้พบเห็น และเป็นที่อยากใกล้ชิดแก่คนทั่วไปเพราะปกติมนุษย์นั้นเป็นสัตว์อ่อนแอ พร้อมทั้งจะรอรับการช่วยเหลือบริการอยู่แล้ว อาชีพ

บริการจึงมักจะได้รับการยกย่องว่า เป็นอาชีพของผู้เสียสละ แต่การที่จะเป็นผู้บริการที่ดีนั้นเป็นเรื่องยากเพราะปกติมนุษย์นั้นเป็นสัตว์ที่เห็นแก่ตัว ต้องการจะเป็นผู้รับบริการมากกว่าให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการนั้นอาจมองเป็นได้ทั้งการรับใช้หรือให้ความช่วยเหลือ

ปีติชัย รังสิยานนท์ (2542 : 26) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการทำงานส่งมอบบริการอันนั้น การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือใช้บริการนั้น บริการจึงนิยามได้ว่า คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยบริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบต่อผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 248) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการรับใช้และอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล การบริการประชาชน การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่บุคคลประชาชน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 6) ให้ความเห็นว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งในทางปฏิบัติโดยเป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดอบอุ่นและมีไมตรีจิต

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ และอภัยข้อยันดีอย่างถูกต้องรวดเร็ว เพื่อนำความพึงพอใจมาสู่ประชาชนเต็มตามอำนาจหน้าที่ที่พึงกระทำได้ โดยให้ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง สุจริตและยุติธรรมในการให้บริการ

หลักการให้บริการ

นอกจากความหมายของการให้บริการแล้วยังมีผู้กล่าวถึงหลักการให้บริการต่อประชาชนไว้ดังนี้

เคทซ์และดาเน็ต (Katz and Danet. 1973 : 19) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าหรือประชาชนที่ควรปฏิบัติทั้งองค์กรและภาครัฐและเอกชน ควรปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่านั้น (Universality) หมายถึง เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเอาบริการตามลำดับที่ เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตักเตือนหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้มารับบริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 173-174) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ของผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการรวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

จากหลักการให้บริการข้างต้น สรุปว่า หลักการบริการประชาชนประสบผลสำเร็จได้จะต้อง คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด และความสะดวก นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องวางตนเป็นกลาง ไม่นำเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน ซึ่งจะนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี

องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ

องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และภาคเอกชนมีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้ แมคคัลลัฟ (McCullough, 1959 : 90) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะ มี 3 องค์ประกอบ คือ หน่วยงานที่ให้บริการซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติ

มิลเลท (Millet, 1954 : 37) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและองค์ประกอบ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึง ความเป็นธรรมในด้านการบริหารงาน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการอย่างเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิผล ถ้าทำงานไม่ตรงเวลาซึ่งอาจจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการ

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปริทรรศ ศิลปกิจ (2541 : 20-21) กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกสัมผัสได้ 3 ทาง คือ

2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกหรือในมโนธรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือวจีกรรม

โดยสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการที่มีองค์ประกอบ อยู่ 3 ส่วน คือ หน่วยงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจสูงสุด ก็ต่อเมื่อการบริการนั้นเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลาเพียงพอต่อเนื่องและก้าวหน้า

บริการธนาคาร

เป็นกิจกรรมบริการทางการเงิน การลงทุน และการตลาดที่เสนอเพื่อเป็นประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ธนาคารแบ่งบริการต่างๆ ออกเป็น 2 ภาคธุรกิจ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543 : 54) ได้แก่

ภาคธุรกิจในประเทศ

1. ประเภทเงินฝาก ได้แก่

1.1 เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposits) หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายเมื่อทวงถาม โดยใช้เช็คในการสั่งจ่าย เงินฝากประเภทนี้ไม่มีดอกเบี้ย การรับฝากประเภทนี้ให้ความสะดวกแก่

ลูกค้า และเป็นบัญชีเงินฝากที่ลูกค้าอาจใช้ขอเปิดวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ซึ่งเป็นการขอสินเชื่อประเภทหนึ่ง

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposits) หมายถึง เงินฝากประเภทที่ใช้สมุดฝาก - ถอน และเปิดบัญชีฝากเงินครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 500.00 บาท การฝากและถอนต้องใช้ใบขอฝากและขอถอนเงินแล้วแต่กรณี ประกอบกับสมุดคู่ฝาก การฝากประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการออมเงิน และการถอนเงินในช่วงสั้นๆ โดยจะคิดดอกเบี้ยให้ปี 2 ครั้ง และยังมีถอนเงินด้วยการใช้บัตร ATM เบิกถอนเงินหรือโอนเงินได้ทันทีโดยทำรายการผ่านตู้ ATM สามารถถอนต่างสาขาได้ กำหนดถอนต่างสาขาได้วันละไม่เกิน 200,000.00 บาท /วัน/บัญชี ในการถอนเงินแต่ละครั้ง ต้องนำบัตรประจำตัวมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารด้วย

1.3 เงินฝากประจำ (Fixed Deposits) หมายถึง เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาแน่นอนตามที่ได้ตกลงกันไว้ในเวลาที่นำฝาก เงินฝากประจำแบ่งตามระยะเวลาในการฝาก คือ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36 เดือน อัตราดอกเบี้ยคงที่ตามประกาศ ฝากถอนได้ทุกสาขาทั่วประเทศ กรณีเงินฝากประจำประเภทใบรับฝาก และการถอนเงิน โดยการมอบฉันทะ ห้ามถอนเงินต่างสาขานอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันการขอประกันสินเชื่อได้ สามารถเบิกถอนต่างสาขาได้ไม่เกิน 200,000.00 บาท /บัญชี เงินฝากประเภทนี้จะต้องเสียภาษีเงินได้ดังนี้

1.3.1 สำหรับบุคคลธรรมดา ร้อยละ 15.00

1.3.2 สำหรับนิติบุคคล ร้อยละ 1.00

1.3.3 สำหรับมูลนิธิที่ไม่ได้รับการยกเว้นภาษี ร้อยละ 10.00

โดยธนาคารจะออกหนังสือรับรองภาษีหัก ณ.ที่จ่าย มอบให้ผู้ฝาก เพื่อนำไปแสดงต่อสรรพากรเขตหรือจังหวัดต่อไป

อนึ่ง หากลูกค้าถอนก่อนครบกำหนด 3 เดือน ธนาคารจะไม่จ่ายดอกเบี้ยให้หรือฝากเงินไม่ครบตามกำหนด ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์เท่านั้น

1.4 เงินฝากกรุงไทยปลอดภาษี หมายถึง เงินฝากที่ต้องฝากติดต่อกันทุกเดือน ๆ ละเท่า ๆ กันที่เปิดบัญชีครั้งแรกเป็นระยะเวลา 24 เดือน และได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1.4.1 เปิดบัญชีในนามบุคคลธรรมดา พร้อมแจ้งหมายเลขบัตรผู้เสียภาษี

1.4.2 เปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 1,000.00 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000.00 บาท

1.4.3 อัตราดอกเบี้ยอิงกับเงินฝากประจำ 24 เดือน บวกร้อยละ 0.25 ต่อปี

2. บริการตัวแลกเงิน

ตัวแลกเงินกรุงไทย (KTB – B/E) หมายถึง ตราสารการเงินที่ออกโดย บมจ.ธนาคารกรุงไทย มูลค่าหน้าตั๋วขั้นต่ำ 100,000.00 บาท โดยไม่จำกัดจำนวนสูงสุด อายุตัวแลกเงิน 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน จ่ายคืนเมื่อครบกำหนดตามอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด และหักภาษี ณ. ที่จ่าย

3. บริการด้านบัตร

3.1 บัตรเคทีบี ซ้อปสมาร์ต คลาสสิก (KTB Shop Smart Classic) เป็นบัตรเดบิตที่ใช้บริการเบิกถอนเงินสด/โอนเงิน สามารถใช้กับตู้ ATM/เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารอื่นๆ ใน POOL ถอนเงินสดที่เครื่อง ATM ได้ทั่วโลก (เฉพาะที่มีเครื่องหมาย VISA) สามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการได้

3.2 บัตรเอทีเอ็ม เคทีบี คลาสสิก (KTB ATM Classic) เป็นบัตรเบิก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM สามารถฝากเงินสดผ่านเครื่อง ADM ของธนาคาร บริการ โอนรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT) บริการชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ

3.3 บัตรเคทีบี ทินการ์ด (KTB e – money Card) เป็นบัตรเติมเงินได้ ไม่ต้องเปิดบัญชีเงินฝาก สามารถเติมเงิน/ถอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง ATM

3.4 บัตรกรุงไทยสถาบัน (IPAC) ซึ่งสามารถใช้บริการได้ 3 ลักษณะ คือ

3.4.1 บัตร ATM ของธนาคาร บริการฝาก – ถอนเงินสด โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ

3.4.2 บัตรกรุงไทยสถาบัน (IPAC) ใช้เป็นบัตรสถาบัน / องค์กร / หน่วยงานหรือบัตรประจำตัวนักศึกษา

3.4.3 บัตรสมาร์ตเพิร์ส (Smart Purse) ใช้เป็นบัตรเติมเงิน เพื่อซื้อสินค้า ได้ที่จุดบริการได้ที่ร้าน 7 Eleven หรือร้านเครือข่ายของบริษัท ทั่วประเทศ

4. ด้านสินเชื่อ และเครดิต

4.1 การให้กู้เงิน หรือกู้ประจำ (Fixed Loan) หมายถึง การกู้เงินที่ผู้กู้จะได้รับเงินเต็มจำนวนในวันทำสัญญา การชำระหนี้ปกติจะชำระหนี้คืน โดยลูกหนี้จะผ่อนชำระคืนทั้งต้นและดอกเบี้ยจำนวนเท่า ๆ กันเป็นรายเดือน จนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้น โดยทั่วไปจะเป็นการให้กู้ระยะยาว เช่น 5 ปี 10 ปี เพื่อใช้ลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น สร้างโรงงาน ซื้อที่ดิน ซื้อเครื่องจักร เป็นต้น

4.2 การให้กู้เบิกเกินบัญชี (Overdrafts) หมายถึง การที่ธนาคารให้ลูกค้ำกู้เงิน โดยต้องทำสัญญาเป็นวงเงินกู้และเบิกถอนเงินโดยใช้เช็คได้ภายในวงเงินที่ตกลงกัน ถ้ายังไม่เบิกถอน ไม่ต้องเสียดอกเบี้ย และถ้าเบิกถอนไปเท่าใดก็เสียดอกเบี้ยตามจำนวนที่เบิกถอน เมื่อนำเงินมาเข้าบัญชีธนาคาร จะหักลดยอดหนี้ลง และคิดดอกเบี้ยจากยอดที่คงค้างเป็นหนี้อยู่ในสิ้นวันหนึ่ง ๆ โดยคิดดอกเบี้ยเดือนละ 1 ครั้ง แบบทบต้นโดยปกติจะเป็นการให้กู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ำนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ จะมีการพิจารณาต่ออายุสัญญาเป็นครั้ง ๆ ไป

4.3 การรับซื้อลดตัวเงิน หมายถึง การที่ธนาคารรับซื้อตัวเงินในประเทศ ได้แก่ เช็คตัวสัญญาใช้เงิน และตั๋วแลกเงิน ซึ่งเป็นการช่วยเหลือลูกค้ำให้ได้รับเงินก่อนถึงกำหนดการชำระเงินตามตัว เพื่อให้ลูกค้ำได้ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ

4.4 การออกหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) หมายถึง การให้ธนาคาร ออกหนังสือในนามของธนาคารค้ำประกันให้ลูกค้ำ โดยให้คำมั่นสัญญากับผู้รับหนังสือค้ำประกันว่า

หากลูกค้าของธนาคารไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ในธุรกิจ ที่ธนาคารระบุไว้ในหนังสือ คำประกันจนทำให้ผู้รับหนังสือคำประกันเกิดความเสียหาย และลูกค้าไม่ชำระเงินให้ ธนาคารจะเป็นผู้ชำระเงินแทนไม่เกินจำนวนที่ระบุไว้ในหนังสือคำประกัน เช่น การค้าประกันการยื่นซองประกวดราคา การค้าประกันสัญญาจ้างเหมาก่อสร้าง และการค้าประกันการชำระค่ากระแสไฟฟ้า เป็นต้น

4.5 การรับรองตัวแลกเงิน (Acceptances) หมายถึง การที่ธนาคารเข้าไปให้การรับรอง การจ่ายเงินตามตัวแลกเงินที่ออกให้เนื่องจากการซื้อสินค้า ซึ่งผู้ซื้อได้รับสินค้าไปก่อน แล้วตกลงกัน จะจ่ายเงินให้ผู้ขายในภายหลัง ว่าเมื่อตัวเงินฉบับนั้นๆ ครบกำหนดชำระเงิน ผู้ทรงตัวจะได้รับชำระ เงินตามตัวเงินนั้นๆ ทำให้ผู้ขายมั่นใจว่าจะได้รับชำระค่าสินค้าแน่นอน

4.6 การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ (Domestic Letter of Credit) หมายถึง การที่ ธนาคารออกหนังสือรับรองชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ผู้ขาย หากผู้ขายได้ส่งของ และทำตามเงื่อนไขที่ ระบุไว้ในเลตเตอร์ออฟเครดิตฉบับนั้น ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่ผู้ซื้อและผู้ขายได้ตกลงกัน ธนาคารก็จะชำระ เงินตามเลตเตอร์ออฟเครดิต ทำให้ผู้ขายและผู้ซื้อมีความสะดวกในการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกัน

4.7 สินเชื่อกรุงไทยเช่าซื้อ (KTB – hire Purchase) หมายถึง การให้เช่าซื้อสินค้าอุปโภค และรถจักรยานยนต์ หรือทรัพย์สินอื่นตามที่ธนาคารกำหนด ผู้เช่าซื้อต้องมีบัญชีเงินฝากหรือบริการ อื่นกับธนาคาร โดยต้องมีเงินเดือนผ่านธนาคารมีความสามารถในการผ่อนชำระคืนธนาคาร โดยมี รายได้ก่อนหักรายจ่ายต่อเดือนต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของเงินได้ วงเงินเช่าซื้อเป็นไปตามราคา ทรัพย์สิน ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยสินค้าแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ใน Brochure แต่จะต้อง ไม่เกินอัตราดอกเบี้ยสูงสุดตามประกาศของธนาคาร

4.8 สินเชื่อเนกประสงค์ หมายถึง การให้สินเชื่อสำหรับพนักงานกรุงไทยที่มีสัญญา จ้างที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี รวมทั้งลูกจ้างของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีรายได้สุทธิหลังหัก รายจ่ายทุกประเภทแล้วต้องคงเหลือไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25 ของเงินได้ การให้วงเงินกู้ให้พิจารณา ตามความสามารถในการชำระหนี้ ความเหมาะสมและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 50,000.00 บาท อัตราดอกเบี้ยให้เรียกเก็บดอกเบี้ยลอยตัวในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำระยะเวลา 12 เดือน สำหรับเงินกู้ไม่เกิน 700,000.00 บาท ส่วนวงเงินกู้เกิน 700,000.00 บาท แต่ไม่เกินวงเงิน 1,000,000.00 บาท ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยลอยตัวในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ บวกร้อยละ 2.5 ต่อปี กรณีผิดนัดชำระหนึ่งงวดหนึ่ง หรือผิดเงื่อนไขสัญญา ให้เรียกเก็บดอกเบี้ยจากต้นเงินตาม ประกาศอัตราดอกเบี้ยให้สินเชื่อของธนาคาร (ปัจจุบันเท่ากับอัตราร้อยละ 15)

4.9 สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ (Krung Thai Circle Loan) หมายถึง การให้ลูกค้าโดยทั่วไป ทั้งเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รวมทั้งพนักงานของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการเสริมสร้างสภาพคล่องและช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินเมื่อ ยามจำเป็น ทั้งนี้มีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

4.9.1 ให้กู้ได้ในอัตราร้อยละไม่เกิน 90 ของเงินเดือนของผู้ขอสินเชื่อ โดยที่ไม่มีหลักประกัน

4.9.2 กู้ได้ไม่เกิน 7 เท่าของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ โดยมีบุคคลค้ำประกัน ยกเว้นกรณีผู้ขอสินเชื่อเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้ำพิเศษกรณีที่เป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วยงาน

4.10 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan)

4.11 สินเชื่อกรุงไทยเคหะ ทรัพย์ทวี (Subtavee Home Loan : 1380) เป็นสินเชื่อบ้านใหม่ เช่น เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารพาณิชย์ เป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) โดยหลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน ผู้กู้ต้องมีรายได้ที่แน่นอนหรือเป็นผู้ประกอบการที่มีฐานะมั่นคงเพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ ผ่อนชำระได้นานสูงสุด 30 ปี ดอกเบี้ยตามประกาศอัตราดอกเบี้ยให้สินเชื่อของธนาคาร

4.12 สินเชื่อกรุงไทยเพิ่มสุข (Krung Thai Permsuk Loan) หมายถึง การให้กู้เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคประเภทเครื่องอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ต้องเป็นผู้มีเงินเดือนหรือรายได้ที่แน่นอน ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน

5. ด้านบริการ โอนเงินภายในประเทศ

5.1 การโอนเงินทางดราฟท์ คือ การซื้อดราฟท์ จากธนาคารสั่งจ่ายให้ผู้รับซึ่งผู้รับจะนำดราฟท์ไปเบิกเงินหรือเข้าบัญชีได้ทันที

5.2 การโอนเงินต่างธนาคาร เพื่อสะดวกแก่ผู้รับเงินโอนที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก สามารถเบิกเงินโอนได้ที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร ผู้โอนจะเสียค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 50.00 บาท ต่อราย

5.3 แคมเปญเช็ค ธนาคารออกให้แก่บุคคลทั่วไป ใช้เบิกจ่ายได้ภายในจังหวัดคิดค่าธรรมเนียมในการออกแคมเปญเช็คฉบับละ 20.00 บาท ถ้าข้ามจังหวัดจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราหมื่นละ 20.00 บาท

5.4 เช็คของขวัญ ธนาคารมีเช็คของขวัญจำหน่ายราคาขั้นต่ำ 200.00 บาท สูงสุดไม่เกิน 20,000.00 บาท คิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 15.00 บาท

5.5 บริการชำระเงินแทน (Teller Payment System) ในปัจจุบันธนาคารได้สังเกตเห็นความไม่สะดวกต่าง ๆ อันเกิดจากธุรกิจรัดตัวมากขึ้น เหตุนี้ธนาคารจึงได้เปิดบริการชำระเงินแทนลูกค้ำ ดังนี้

5.5.1 บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์

5.5.2 บริการรับชำระภาษีทะเบียนรถยนต์

5.5.3 บริการรับชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา

5.5.4 บริการรับชำระค่าลงทะเบียนการศึกษา

5.5.5 บริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย

บริการต่างๆเหล่านี้เพียงลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคาร และให้ความยินยอมแก่ธนาคารให้เป็นผู้ดำเนินการแทน ลูกค้าก็จะได้รับความสะดวก

6. บริการให้เช่าตู้നിറภัย

การให้เช่าตู้നിറภัยทั่วไปเป็นบริการประเภทหนึ่งของธนาคารที่ให้ลูกค้าเช่าสำหรับเก็บทรัพย์สิน ผู้เช่าจะต้องมีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร

ภาคธุรกิจต่างประเทศ ได้แก่

1. บริการด้านสินค้าเข้า

1.1 การเปิดแอลซี (Letter of Credit) การที่ธนาคารออกตราสารตามคำสั่งของผู้ซื้อให้แก่ผู้ขายโดยผ่านธนาคาร ตัวแทนของธนาคารที่เปิดแอลซี เป็นการยืนยันภาระผูกพันว่า เมื่อผู้ขายได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแอลซี ธนาคารที่เปิดแอลซี จะชำระเงินให้แก่ผู้ขาย และเมื่อธนาคารชำระเงินค่าสินค้าให้ผู้ส่งออกแล้วเรียบร้อยแล้ว ก็จะเรียกเก็บเงินจากผู้นำเข้าภายหลังประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับคือ ด้านผู้ซื้อจะได้รับสินค้าตามเงื่อนไขที่ตกลงกับผู้ขาย ด้านผู้ขายก็จะได้รับเงินค่าสินค้าตามเงื่อนไขในแอลซี ถูกต้องครบถ้วน

1.2 บริการรับเรียกเก็บเงินตามตัวเรียกเก็บสินค้าเข้า (Bills of Collection)

2. บริการด้านสินค้าส่งออก

2.1 สินค้าก่อนส่งออก (Pre - shipment Credit) คือสินเชื่อที่ผู้ส่งออกนำไปเป็นเงินทุนในการจัดเตรียมสินค้าที่ได้รับใบสั่งซื้อแล้ว

2.2 สินค้าหลังส่งออก (Post - shipment Credit) เป็นการให้สินเชื่อเมื่อผู้ส่งออกได้จัดส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อแล้วและนำตัวสินค้าออกมาให้ธนาคารเรียกเก็บจากผู้ซื้อในต่างประเทศ

2.3 บริการรับเรียกเก็บเงินตามตัวเรียกเก็บสินค้าส่ง

ปัจจัยในการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

ไซเทิล (Zeithaml, 2000 : 58-61) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญหรือปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึงพอใจ (Dependability)

2. ความตอบสนอง (Responsive)
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้บริการเป็นอย่างดี
 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 4. การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- ปรีชา ชื่อนิคม (2543 : 12-13) กล่าวถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการ ดังนี้
1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
 2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
 3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะมีทักษะและความรู้ในการให้บริการนั้น
 4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
 5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
 6. การสร้างความสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
 7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือและไว้วางใจได้
 8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
 9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
 10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

พาราสุรามาน, ไชเทิล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988 : 34) ได้กำหนด ปัจจัยคุณภาพบริการขึ้นในปี ค.ศ.1985 ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งจับต้องได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
 2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
 3. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทีทันใด
 4. ความสามารถ หมายถึง การมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่สามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการได้เห็น
 5. ความมีมารยาท หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนโดยให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
 6. ความน่าศรัทธา หมายถึง คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ไว้ใจได้
 7. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียง ปราศจากความรู้ สึกเสียดอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งรักษาความลับของผู้รับบริการ
 8. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
 9. การสื่อสาร หมายถึง การให้ ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ ลูกค้าเข้าใจ ได้ตลอดถึงการรับฟังลูกค้า
 10. ความเข้าใจ หมายถึง ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
- ต่อมาในปี ค.ศ.1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทีทันใด
4. ความเชื่อมั่น ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)

5. การเข้าถึงจิตใจ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นปัจจัยรวมด้าน การเข้าถึงบริการและความเข้าใจ เข้าด้วยกัน)

โดยสรุปแล้วปัจจัยสำคัญในการให้บริการ คือ ต้องให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือและไว้วางใจในการให้บริการ

ระบบการบริการ

ระบบการบริการถือเป็นจุดสำคัญที่สุดในความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ดังนั้น การให้ความสำคัญการให้บริการต้องคิดถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นผลลัพธ์สุดท้ายจึงเป็นความสำคัญของกระบวนการทำงานทั้งหมด การปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบ กฎ ข้อบังคับเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบการบริการนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วเรศ จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542 : 88) กล่าวถึงความหมายของระบบบริการ หมายถึง ระบบบริการของหน่วยงานที่ประกอบด้วยมาตรฐาน รวม 10 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย ความพร้อมให้บริการ โดยมาตรฐานแต่ละด้านมีตัวชี้วัด ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบบริการ

| เกณฑ์มาตรฐาน | ตัวชี้วัด |
|---|--|
| ประสิทธิภาพ | ความรวดเร็ว, ค่าบริการ |
| คุณภาพ | ผลผลิต ผลลัพธ์ |
| ความเสมอภาค | ไม่เลือกปฏิบัติ |
| ความเป็นธรรม | การจัดลำดับความต้องการ |
| สนองตอบความต้องการ | ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า |
| สนองความพึงพอใจ | การยอมรับ, ข้อร้องเรียน |
| ความทั่วถึง | กลุ่มเป้าหมาย, พื้นที่เป้าหมาย, หน่วยงานบริการ |
| ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย ความพร้อมในการให้บริการ | การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว, ความพร้อมของหน่วยงาน, ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ |

ที่มา : การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดสรรและสัมฤทธิ์ผลของงาน

ภาครัฐ (วเรศ จันทรศร. 2542 : 55)

สรุปได้ว่าระบบการบริการมีความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ระบบบริการที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ระยะเวลาการรับบริการ และความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ รวดเร็วถูกต้องให้ความเสมอภาค และมีมารยาทอภัยที่ดี เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ความพึงพอใจในการรับบริการมีผู้ศึกษาไว้พอสมควร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อฐานและแนวทางของงานวิจัยในครั้งนี้

ชิปกิน และคนอื่นๆ (Zipkin and others. 1988 : 566 – 572) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการสาธารณสุขในชนบทที่ประเทศอิสราเอล (Israel) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาเด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี จำนวน 110 คน ในหมู่บ้านเกษตรกรรม 2 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า มารดามีความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุข ถ้าแพทย์ใช้เวลาตรวจรักษาและพูดคุยกับผู้ป่วยนานๆ

เคน, มาซิเจวสกี และฟินช์ (Kane, Maciejewski and Finch. 1997 : 714 – 730) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการดูแลรักษาและผลลัพธ์ของการดูแลรักษา ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยมิติความพึงพอใจด้านคุณภาพการดูแลรักษา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และเวลาให้การดูแลรักษาของแพทย์ โดยสอบถามผู้รับบริการที่ต้องการผ่าตัดฉุกเฉินจำนวน 2,116 คน ก่อนการผ่าตัดและหลังการผ่าตัด 6 เดือน ผลการศึกษาพบว่าผลลัพธ์ของการดูแลรักษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีระดับสูง แต่ในการให้บริการดูแลรักษาต้องปรับปรุงให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

คอน วิตสกี (Convinsky. 1998 : 223-229) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเปลี่ยนแปลงสุขภาพและความพึงพอใจของผู้ป่วยอายุกรรม ที่นอนโรงพยาบาล จำนวน 445 คน ที่มีอายุมากกว่า 70 ปี โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาล และจำหน่ายเพื่อวัดสถานสุขภาพในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน 5 รายการ และเมื่อจำหน่ายพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้นำไปสู่การปรับปรุงการวัดผล และคุณภาพการดูแลที่ต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยและการเปลี่ยนแปลงระหว่างอยู่โรงพยาบาล

เบอร์วิท และชอร์ (Berwich and Shore. 1999 : 661 – 665) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการในการดูแลสุขภาพ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยพฤติกรรมบริการให้บริการ ความสามารถในการด้านเทคนิคของผู้ให้บริการ ซึ่งพื้นฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ จะเริ่มตั้งแต่กิจกรรมการให้บริการที่พบได้ในการดูแลสุขภาพที่มีการปรับปรุงผลลัพธ์ในการบริการที่เป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการสามารถลดต้นทุนในการให้บริการและมีประโยชน์

งานวิจัยในประเทศ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 57-61) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ความเท่าเทียมกันของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการและความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ พอสรุปได้ว่าปัจจัยในด้านสถานภาพสมรส อาชีพ สภาพแวดล้อม ด้านพนักงานและการต้อนรับ ที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับความชัดเจนของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชรินทร์ คุ่มพ้ประพัทธ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพต่อกิจกรรมการฝึกอาชีพของศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ บ้านทองพูนแผ้วแผ้ว จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอาชีพของศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพของครอบครัว อาชีพที่เข้ารับการฝึก ภูมิฐานะอาคารที่พักของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอาชีพคนพิการ

จามจุรี จันทรัตน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน ด้านฝาก – ถอน และด้านสินเชื่อ ในภาพรวมทุกด้านลูกค้ามีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) ปัจจัยของอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยของระดับการศึกษาระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทบริการในภาพรวมทุกด้าน และปัจจัยของอาชีพ ด้านฝาก – ถอน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรพันธ์ เต็ดขาด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าโดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการพบว่าประเภทบริการเสริมอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ส่วนประเภทบริการเงินกู้ ประเภทบริการเงินฝาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การให้ความสำคัญของปัจจัยเหตุแห่งความพอใจ/ไม่พอใจในการบริการลูกค้า และปัจจัยลักษณะทั่วไปของธนาคาร ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ฐัฒบพททงตนเองและเสมอภคท่ท่เทียมกัน

วรัปสร เจริญโพธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในระบบการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน : ศึกษากรณีบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ในการให้บริการในระบบการจัดการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ภาพรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านพนักงานบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อันดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2. ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการในระบบการจัดการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ของบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ลักษณะของที่อยู่อาศัย ประเภทของการชำระค่าสินค้า สาเหตุการตัดสินใจซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการในระบบการจัดการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงบ้าน ของบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิทักษ์ สันติพิทักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาโครงการ และความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธนาคารชาริอะฮ์ เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และความคิดเห็นของลูกค้าต่อธนาคารพบว่าลูกค้าธนาคารชาริอะฮ์และธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชาริอะฮ์ มีความพึงพอใจมาก ธนาคารพาณิชย์ ส่วนความพึงพอใจในการดำเนินธุรกิจ ของธนาคารผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจมากกว่าธนาคารชาริอะฮ์

ผู้วิจัยได้เสนอความหมาย แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวจังหวัดจันทบุรี สามารถสรุปเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือเมื่อลูกค้าผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จะรับรู้ถึงการบริการที่ปรากฏขึ้นและจะทำการประเมินการบริการนั้นว่าจะมีความพึงพอใจหรือไม่ มากน้อยเพียงใดตามเกณฑ์ที่แตกต่างกันไป เพราะปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของบริการ ที่อยู่ปัจจุบัน ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ