

ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามวิจัย

การใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ในการลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการของธนาคาร

#### ส่วนที่ 1 บทนำ

##### วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ "ลำดับความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL" และเพื่อ "ลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติของแบบจำลอง SERVQUAL" ในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย โดยศึกษาจากความคิดเห็นของผู้จัดการสาขาซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการบริการลูกค้าโดยตรง ตลอดจนเป็นผู้ผลักดันคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร ผลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกระบุด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process) ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กลวิธีทางสถิติในการตัดสินใจ

##### วิธีตอบแบบสอบถาม

1. ทำความเข้าใจความหมายของคุณภาพการบริการในแต่ละมิติตลอดจนความหมายของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการของธนาคาร ตามแบบจำลอง SERVQUAL ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ
2. พิจารณาเปรียบเทียบระดับความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ทั้ง 5 มิติ และให้คะแนนโดยการตอบแบบสอบถาม ทำการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ ที่ละคู่จนครบทุกมิติคุณภาพการบริการ โดยให้คะแนนจาก 1-9 ตามระดับความสำคัญตามที่อธิบายไว้ในตารางที่ 1
3. พิจารณาเปรียบเทียบระดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติของแบบจำลอง SERVQUAL ทั้ง 5 มิติ และให้คะแนนโดยทำการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงเกณฑ์การให้คะแนนในการวินิจฉัยเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ

ระดับ ความสำคัญ	ความหมาย	คำอธิบาย
1	สำคัญเท่ากัน (Equally important)	ทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญต่อวัตถุประสงค์เท่ากัน
3	สำคัญกว่าปานกลาง (Moderately more important)	ปัจจัยที่กำลังพิจารณามีความสำคัญมากกว่าอีกปัจจัยหนึ่งปานกลาง
5	สำคัญกว่าอย่างเห็นได้ชัด (Strongly more important)	ปัจจัยที่กำลังพิจารณามีความสำคัญมากกว่าอีกปัจจัยอย่างเด่นชัด
7	สำคัญกว่าอย่างชัดเจนมาก (Very strongly more important)	ปัจจัยที่กำลังพิจารณามีความสำคัญมากกว่าอีกปัจจัยอย่างเด่นชัดมาก
9	สำคัญกว่าที่สุด (Extremely more important)	ค่าความสำคัญสูงสุดที่จะเป็นไปได้ในการพิจารณาเปรียบเทียบ
2, 4, 6, 8	ความสำคัญที่อยู่ระหว่างแต่ละระดับ (Intermediate judgment value)	ความสำคัญที่ก้ำกึ่งระหว่างความสำคัญแต่ละระดับตามลำดับตัวเลข

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย ส่วน 6 ส่วนที่ขอความกรุณาตอบคำถามได้แก่ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 4 - 6

SERVQUAL คืออะไร

SERVQUAL ย่อมาจาก SERVICE QUALITY เป็นเครื่องมือที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายในการวัดคุณภาพการบริการ ถูกเสนอขึ้นโดยพาราซูรามานและคณะซึ่งกล่าวว่าคุณภาพการบริการที่ดีประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความเห็นอกเห็นใจ และ ความเชื่อมั่น ทั้ง 5 ตัวนี้จะเรียกว่า มิติ นอกจากนี้ในแต่ละจะมีเกณฑ์ย่อย ได้แก่ ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ ซึ่งจะจำแนกอยู่ในแต่ละมิติ ในงานวิจัยชิ้นนี้จะทำการจัดลำดับความสำคัญโดยการเปรียบเทียบซึ่งจะทำให้ทราบความสำคัญว่ามิติใดมีความสำคัญเป็นอย่างใดและตัวบ่งชี้ใดมีความสำคัญมากกว่ากัน

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

มิติ	ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร																มิติ	
	มีความสำคัญมากกว่า								เท่ากัน	มีความสำคัญน้อยกว่า								
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	X	1	2	3	4	5	6	7	8	9	การตอบสนองความต้องการลูกค้า
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	X	3	4	5	6	7	8	9	ความน่าเชื่อถือ
การตอบสนองความต้องการลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	X	5	6	7	8	9	ความน่าเชื่อถือ

เปรียบเทียบความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคารระหว่างมิติ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กับมิติ การตอบสนองความต้องการลูกค้า

มิติ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร **มากกว่า** มิติ การตอบสนองความต้องการลูกค้า ระดับ 2

(กากบาทที่เลข 2 ด้านซ้าย) หมายความว่า **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ = 2 (การตอบสนองความต้องการลูกค้า)**

เปรียบเทียบความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคารระหว่างมิติ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กับมิติ ความน่าเชื่อถือ

มิติ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร **น้อยกว่า** มิติ ความน่าเชื่อถือ ระดับ 2

(กากบาทที่เลข 2 ด้านขวา) หมายความว่า **2 (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) = ความน่าเชื่อถือ**

เปรียบเทียบความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคารระหว่างมิติ การตอบสนองความต้องการลูกค้า กับมิติ ความน่าเชื่อถือ

ในการเปรียบเทียบระหว่าง มิติ การตอบสนองความต้องการลูกค้า และ มิติ ความน่าเชื่อถือ จะต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องในการตัดสินใจอย่างคร่าว ๆ ดังนี้

จาก **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ = 2 (การตอบสนองความต้องการลูกค้า)** ----- สมการ 1

และ **2 (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) = ความน่าเชื่อถือ** ----- สมการ 2

นำ 2 คูณสมการ 1 จะได้ **2 (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) = 4 (การตอบสนองความต้องการลูกค้า)**

ดังนั้น **4 (การตอบสนองความต้องการลูกค้า) = ความน่าเชื่อถือ**

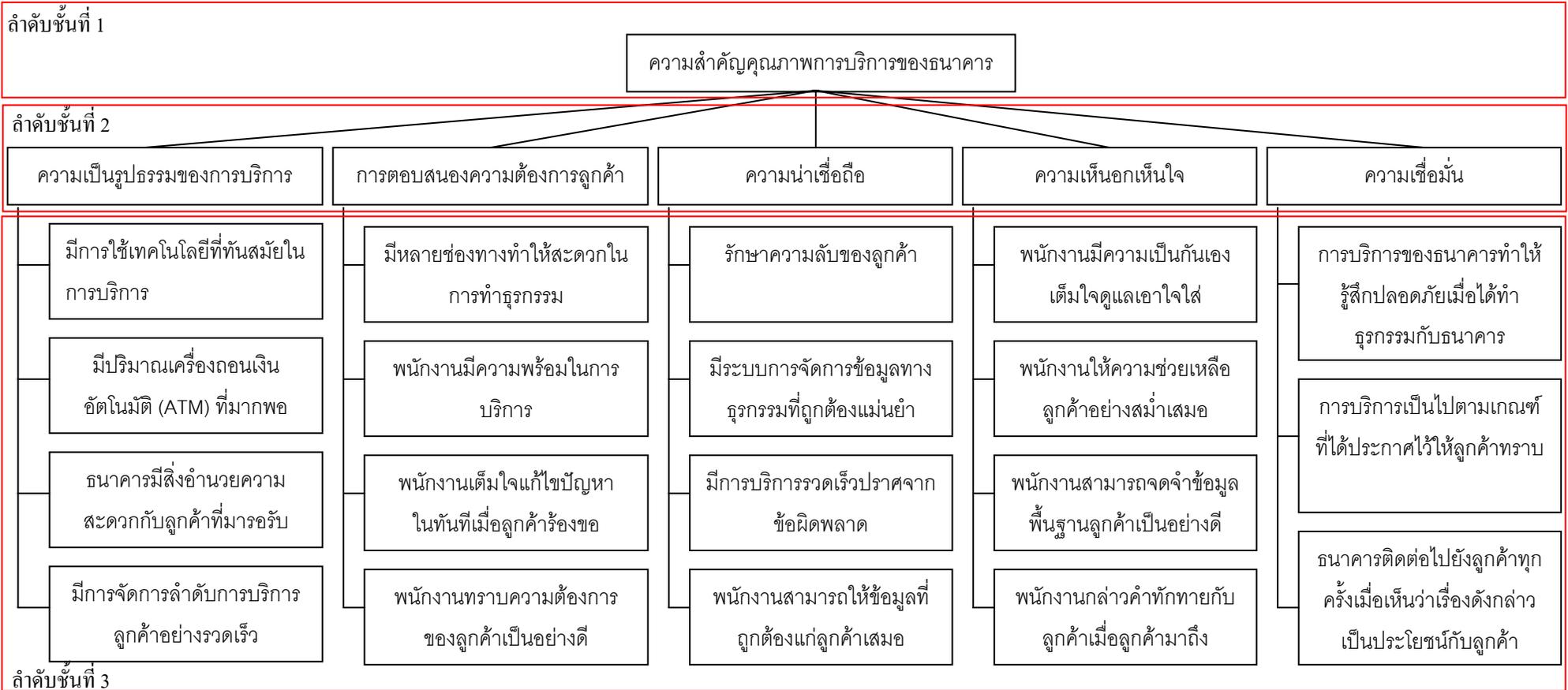
ซึ่งหมายความว่า มิติ การตอบสนองความต้องการลูกค้า สำคัญ น้อยกว่า มิติ ความน่าเชื่อถือ ระดับ 4 (กากบาทที่หมายเลข 4 ด้านขวา)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ที่สามารถเปิดเผยได้)

ชื่อ – สกุล ..... เพศ ..... ตำแหน่งปัจจุบัน ..... อายุการทำงาน ..... จำนวนพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา .....  
 ประวัติการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ .....

ส่วนที่ 3 ภาพรวมของโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ของการใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ในการลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการของธนาคาร

โครงสร้างลำดับชั้นเพื่อศึกษาลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของธนาคาร สามารถแบ่งโครงสร้างลำดับชั้นออกเป็นสามลำดับ ลำดับชั้นที่ 1 คือ ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร ลำดับชั้นที่ 2 คือมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลองคุณภาพการบริการ SERVQUAL ลำดับชั้นที่ 3 คือตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติ



ส่วนที่ 4 จงเปรียบเทียบความสำคัญมิติคุณภาพการบริการแบบจำลองคุณภาพการบริการ SERVQUAL

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร</div>																		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า						ความน่าเชื่อถือ						ความเห็นอกเห็นใจ				ความเชื่อมั่น	
มิติ	ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร															มิติ		
	มีความสำคัญมากกว่า						เท่ากัน	มีความสำคัญน้อยกว่า										
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความน่าเชื่อถือ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเห็นอกเห็นใจ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อมั่น
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความน่าเชื่อถือ
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเห็นอกเห็นใจ
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อมั่น
ความน่าเชื่อถือ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเห็นอกเห็นใจ
ความน่าเชื่อถือ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อมั่น
ความเห็นอกเห็นใจ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อมั่น

**ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของกิจกรรมการบริการที่ปรากฏให้เห็น ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของความทันสมัยอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่ ที่พร้อม และมีจำนวนที่มากพอสำหรับการบริการ ตลอดจนพนักงานและบุคลากรที่บริการลูกค้ามีความตั้งใจให้บริการซึ่งสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

**การตอบสนองความต้องการของลูกค้า** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองของบุคลากรภายในองค์กรแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการมีความยินดีที่จะให้บริการแก่ลูกค้า โดยแสดงออกมาเป็นการกระทำ บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือในทันทีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

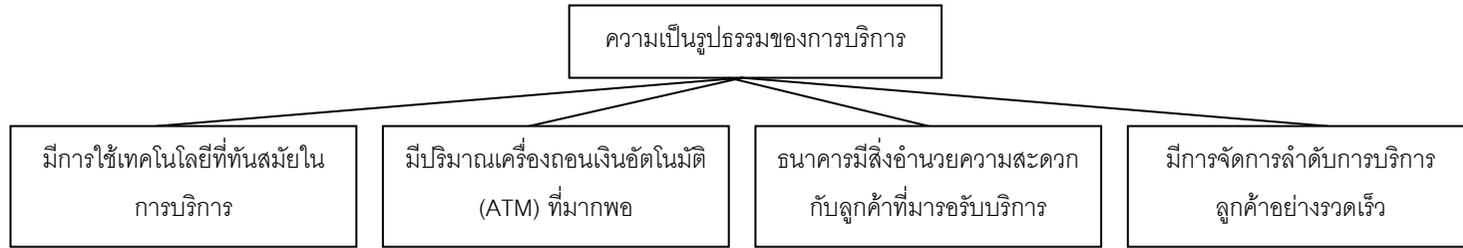
**ความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการที่สามารถมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะสามารถได้รับการบริการในระดับเดียวกันทุกครั้ง ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถให้การบริการได้ตามที่มีการประกาศหรือสื่อสารไว้กับลูกค้า ซึ่งจะทำการบริการมีความน่าเชื่อถือ

**ความเห็นอกเห็นใจ** หมายถึง พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายซึ่งจะเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจจำแนกรายบุคคล

**ความเชื่อมั่น** หมายถึง การบริการของพนักงานสามารถสร้างความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร ลูกค้ามีความมั่นใจในขีดความสามารถของผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้บริการที่ดี

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติของแบบจำลอง SERVQUAL

มิติ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ



ตัวบ่งชี้	มิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ															ตัวบ่งชี้		
	มีความสำคัญมากกว่า								เท่ากัน		มีความสำคัญน้อยกว่า							
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มารับบริการ
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีการจัดการลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว
มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มารับบริการ
มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีการจัดการลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว
มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มารับบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีการจัดการลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ

หมายถึง ธนาคารมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสามารถทำให้การบริการออกมาดี

มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ

หมายถึง การบริการของเครื่องบริการถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จะต้องมีความเพียงพอกับจำนวนลูกค้าผู้มารับบริการ

มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มารับบริการ

หมายถึง ระหว่างที่ลูกค้ามารับบริการจากทางธนาคาร ธนาคารมีการจัดเตรียมพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

มีการจัดการลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

หมายถึง ธนาคารมีการลำดับคิวการรับบริการก่อนหลังอย่างถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อย

มิติ การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า



ตัวบ่งชี้	มิติการตอบสนองความต้องการของลูกค้า															ตัวบ่งชี้		
	มีความสำคัญมากกว่า								เท่ากัน	มีความสำคัญน้อยกว่า								
มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ
มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ
มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี
พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ
พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี
พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม

หมายถึง ธนาคารมีความสามารถในการตอบสนองการทำธุรกรรมของลูกค้าในหลายช่องทาง อาทิ เครื่องอัตโนมัติหน้าสาขาหรือช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

พนักงานมีความพร้อมในการบริการ

หมายถึง พนักงานมีความพร้อม มีความกระตือรือร้นในการบริการแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ

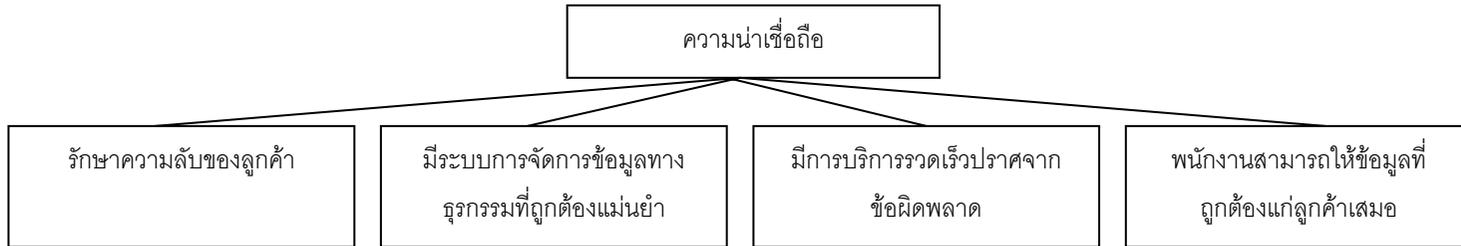
พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ

หมายถึง พนักงานมีความพร้อมและความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันทีทันใด ไม่บ่ายเบี่ยงหนีปัญหา

พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

หมายถึง พนักงานทราบความต้องการลูกค้าว่าต้องการอะไรและสามารถบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

มิติ ความน่าเชื่อถือ



ตัวบ่งชี้	มิติความน่าเชื่อถือ															ตัวบ่งชี้		
	มีความสำคัญมากกว่า							เท่ากัน	มีความสำคัญน้อยกว่า									
รักษาความลับของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ
รักษาความลับของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด
รักษาความลับของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ
มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด
มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ
มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ

รักษาความลับของลูกค้า

หมายถึง ธนาคารมีเครื่องมือในการเก็บความลับของลูกค้า ตลอดจนพนักงานสามารถเก็บความลับสำคัญของลูกค้าเป็นอย่างดี

มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ

หมายถึง ธนาคารมีเครื่องมือเครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จะทำให้การจัดการข้อมูลทางธุรกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำปราศจากข้อผิดพลาด

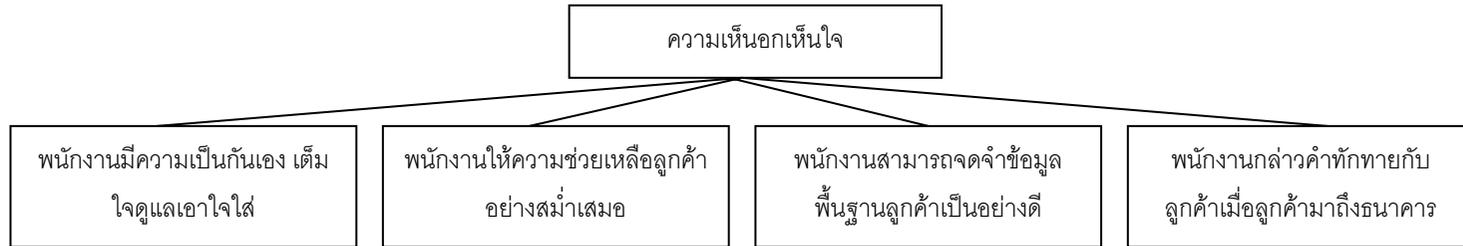
มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด

หมายถึง ธนาคารจะต้องมีการบริการที่รวดเร็วซึ่งในการบริการที่รวดเร็วพนักงาน ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็วและปราศจากข้อผิดพลาด

พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ

หมายถึง พนักงานของธนาคารสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่ถูกต้องและเหมือนกันทุกคน

มิติ ความเห็นอกเห็นใจ



ตัวบ่งชี้	มิติความเห็นอกเห็นใจ															ตัวบ่งชี้		
	มีความสำคัญมากกว่า								เท่ากัน	มีความสำคัญน้อยกว่า								
พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี
พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึงธนาคาร
พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี
พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึงธนาคาร
พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึงธนาคาร

พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่

หมายถึง พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองกับลูกค้าและเอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้าทุกราย

พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

หมายถึง พนักงานมีความสม่ำเสมอในการบริการแก่ลูกค้าในทุก ๆ ครั้งที่ลูกค้ามารับบริการ จนทำให้ลูกค้าสามารถนึกถึงการบริการของพนักงานแต่ละคนได้

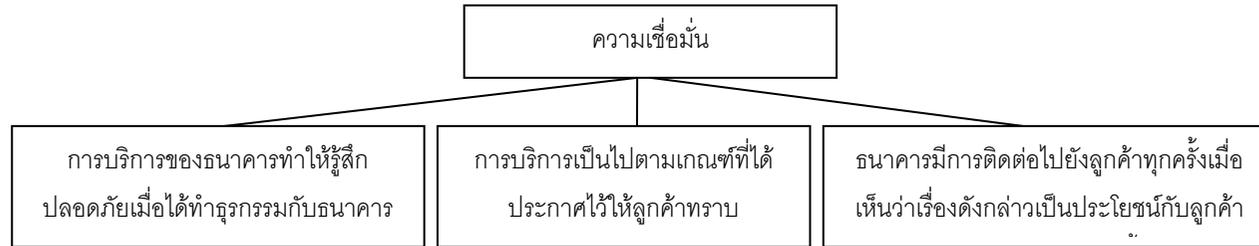
พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี

หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการจดจำข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าในแต่ละราย อาทิเช่น การทำงาน การมารับบริการ หรือความต้องการในการบริการจำแนกรายบุคคล

พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึงธนาคาร

หมายถึง การกล่าวทักทายกับลูกค้าผู้มารับบริการเมื่อลูกค้ามาถึงธนาคาร

มิติ ความเชื่อมั่น



ตัวบ่งชี้	มิติความเชื่อมั่น																ตัวบ่งชี้	
	มีความสำคัญมากกว่า								เท่ากัน		มีความสำคัญน้อยกว่า							
การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ
การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า
การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า

การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร

หมายถึง ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าที่ติจนถึงระดับที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อได้มาทำธุรกรรมกับทางธนาคาร

การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ

หมายถึง ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าธนาคารจะสามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศหรือสื่อสารให้กับลูกค้าทราบ

ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า

หมายถึง ธนาคารมีการสื่อสารข้อมูลสำคัญไปยังลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้าไม่พลาดในการรับข้อมูลข่าวสารจากทางธนาคาร

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้จัดการธนาคารเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายปองพล รุ่งรัตน์วิชัย  
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์