

ภาคผนวก ข

ตารางภาคผนวก ข. ที่ 1

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักที่ได้จากการตอบของผู้จัดการของธนาคาร ก. แต่ละราย										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	เฉลี่ย
มิติความเป็น รูปธรรมในการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.459	0.151	0.250	0.330	0.310	0.161	0.463	0.391	0.108	0.143	0.277
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.143	0.151	0.125	0.078	0.098	0.095	0.132	0.138	0.06	0.077	0.110
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.093	0.183	0.125	0.175	0.412	0.258	0.075	0.276	0.311	0.308	0.222
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.305	0.515	0.500	0.418	0.180	0.486	0.33	0.195	0.521	0.473	0.392
มิติการตอบสนอง ความต้องการ	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.129	0.138	0.395	0.084	0.103	0.096	0.205	0.138	0.120	0.076	0.148
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.160	0.496	0.198	0.254	0.189	0.443	0.163	0.195	0.168	0.229	0.250
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.128	0.284	0.168	0.407	0.352	0.183	0.346	0.391	0.328	0.280	0.287
	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.583	0.083	0.239	0.254	0.356	0.278	0.286	0.276	0.383	0.415	0.315
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.444	0.164	0.400	0.226	0.383	0.289	0.573	0.416	0.557	0.458	0.391
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.312	0.448	0.200	0.083	0.175	0.168	0.276	0.237	0.235	0.240	0.237
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.122	0.283	0.200	0.170	0.135	0.123	0.075	0.197	0.111	0.185	0.160
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.122	0.106	0.200	0.521	0.307	0.420	0.075	0.150	0.097	0.116	0.211
มิติความ เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.324	0.527	0.400	0.252	0.164	0.302	0.34	0.41	0.305	0.141	0.317
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.273	0.279	0.200	0.276	0.283	0.363	0.23	0.301	0.143	0.276	0.262
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.104	0.131	0.200	0.374	0.448	0.229	0.309	0.171	0.459	0.483	0.291
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.299	0.064	0.200	0.098	0.106	0.106	0.121	0.118	0.093	0.101	0.131
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.742	0.691	0.493	0.594	0.528	0.584	0.558	0.311	0.691	0.661	0.585
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.183	0.149	0.311	0.249	0.140	0.184	0.320	0.196	0.218	0.131	0.208
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.075	0.160	0.196	0.157	0.333	0.232	0.122	0.493	0.091	0.208	0.207

ตารางภาคผนวก ข. ที่ 2

แสดงค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องในลำดับขั้นที่สามของธนาคาร ก.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องที่ได้จากการตอบของผู้จัดการของธนาคาร ก. แต่ละราย										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	เฉลี่ย
มิติความเป็น รูปธรรมในการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.03	0.02	0.00	0.06	0.04	0.09	0.08	0.05	0.01	0.06	0.044
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ											
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ											
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว											
มิติการตอบสนอง ความต้องการ	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.05	0.08	0.02	0.05	0.07	0.05	0.07	0.05	0.08	0.07	0.059
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ											
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ											
	พนักงานทราบดีความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี											
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.02	0.03	0.00	0.07	0.08	0.06	0.09	0.06	0.07	0.05	0.053
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ											
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด											
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ											
มิติความ เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.02	0.07	0.00	0.08	0.03	0.06	0.08	0.06	0.03	0.08	0.51
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ											
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี											
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง											
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.04	0.01	0.05	0.05	0.05	0.05	0.02	0.05	0.05	0.05	0.042
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ											
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า											

ตารางภาคผนวก ข. ที่ 3

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักที่ได้จากการตอบของผู้จัดการของธนาคาร ข. แต่ละราย										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	เฉลี่ย
มิติความเป็น รูปธรรมในการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.147	0.085	0.054	0.061	0.089	0.238	0.110	0.372	0.115	0.075	0.135
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.060	0.128	0.102	0.134	0.061	0.300	0.180	0.153	0.048	0.120	0.129
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.396	0.290	0.274	0.310	0.253	0.131	0.240	0.234	0.288	0.270	0.269
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.396	0.497	0.571	0.495	0.597	0.331	0.469	0.241	0.549	0.535	0.468
มิติการตอบสนอง ความต้องการ	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.068	0.063	0.126	0.105	0.106	0.035	0.425	0.198	0.125	0.082	0.133
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.113	0.313	0.263	0.189	0.372	0.305	0.144	0.248	0.498	0.286	0.273
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.401	0.313	0.273	0.189	0.372	0.452	0.161	0.345	0.302	0.370	0.318
	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.418	0.313	0.337	0.516	0.150	0.207	0.270	0.209	0.075	0.261	0.276
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.648	0.635	0.250	0.370	0.424	0.750	0.562	0.250	0.387	0.550	0.483
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.215	0.151	0.250	0.286	0.227	0.083	0.099	0.250	0.339	0.142	0.204
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.068	0.151	0.250	0.261	0.227	0.083	0.140	0.250	0.204	0.214	0.185
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.067	0.062	0.250	0.082	0.122	0.083	0.199	0.250	0.070	0.094	0.128
มิติความ เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.374	0.139	0.354	0.390	0.250	0.357	0.230	0.253	0.235	0.278	0.286
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.369	0.487	0.354	0.152	0.250	0.235	0.217	0.239	0.281	0.153	0.274
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.140	0.303	0.131	0.390	0.250	0.172	0.125	0.299	0.120	0.178	0.211
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.117	0.071	0.161	0.068	0.250	0.235	0.429	0.209	0.365	0.392	0.230
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.458	0.625	0.594	0.528	0.297	0.500	0.709	0.333	0.637	0.594	0.528
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.416	0.136	0.249	0.333	0.163	0.086	0.179	0.333	0.258	0.249	0.240
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.126	0.238	0.157	0.140	0.540	0.415	0.113	0.333	0.105	0.157	0.232

ตารางภาคผนวก ข.ที่ 4

แสดงค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องในลำดับขั้นที่สามของธนาคาร ข.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องที่ได้จากการตอบของผู้จัดการของธนาคาร ข. แต่ละราย										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	เฉลี่ย
มิติความเป็น รูปธรรมในการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.01	0.02	0.06	0.03	0.07	0.08	0.09	0.05	0.09	0.04	0.054
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ											
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ											
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว											
มิติการตอบสนอง ความต้องการ	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.01	0.00	0.04	0.01	0.02	0.08	0.02	0.07	0.08	0.03	0.036
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ											
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ											
	พนักงานทราบดีความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี											
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.05	0.03	0.00	0.03	0.00	0.00	0.05	0.00	0.07	0.02	0.025
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ											
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด											
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ											
มิติความเห็นอก เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.02	0.04	0.01	0.02	0.00	0.09	0.07	0.07	0.06	0.09	0.047
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ											
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี											
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง											
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.01	0.02	0.05	0.05	0.01	0.03	0.05	0.00	0.04	0.05	0.031
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ											
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า											

ตารางภาคผนวก ข. ที่ 5

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักที่ได้จากการตอบของผู้จัดการของธนาคาร ค. แต่ละราย										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	เฉลี่ย
มิติความเป็น รูปธรรมในการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.440	0.158	0.191	0.249	0.547	0.246	0.140	0.312	0.234	0.229	0.275
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.089	0.056	0.120	0.082	0.260	0.298	0.081	0.127	0.104	0.086	0.130
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.294	0.393	0.418	0.077	0.068	0.210	0.400	0.280	0.344	0.122	0.261
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.177	0.393	0.271	0.592	0.125	0.246	0.379	0.280	0.319	0.564	0.335
มิติการตอบสนอง ความต้องการ	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.118	0.377	0.070	0.065	0.070	0.188	0.068	0.114	0.079	0.076	0.123
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.250	0.156	0.414	0.368	0.158	0.331	0.377	0.223	0.182	0.373	0.283
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.080	0.073	0.222	0.382	0.423	0.241	0.303	0.149	0.174	0.196	0.224
	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.552	0.395	0.294	0.185	0.349	0.241	0.252	0.514	0.566	0.355	0.370
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.461	0.379	0.600	0.567	0.525	0.629	0.534	0.305	0.411	0.516	0.493
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.124	0.379	0.255	0.136	0.299	0.148	0.197	0.277	0.218	0.189	0.222
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.153	0.185	0.071	0.155	0.108	0.153	0.186	0.305	0.284	0.189	0.179
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.262	0.057	0.074	0.143	0.069	0.071	0.084	0.113	0.087	0.105	0.107
มิติความเห็นอก เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.340	0.439	0.195	0.340	0.531	0.163	0.277	0.131	0.109	0.163	0.269
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.237	0.311	0.231	0.281	0.138	0.395	0.305	0.295	0.115	0.316	0.262
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.287	0.146	0.426	0.239	0.256	0.278	0.305	0.481	0.483	0.428	0.333
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.136	0.104	0.148	0.140	0.075	0.163	0.113	0.092	0.293	0.094	0.136
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.625	0.540	0.413	0.587	0.637	0.659	0.674	0.458	0.413	0.625	0.563
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.238	0.297	0.260	0.184	0.258	0.156	0.226	0.416	0.260	0.238	0.253
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.136	0.163	0.327	0.232	0.105	0.185	0.101	0.126	0.327	0.136	0.184

ตารางภาคผนวก ข. ที่ 6

แสดงค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องในลำดับขั้นที่สามของธนาคาร ค.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องที่ได้จากการตอบของผู้จัดการของธนาคาร ค. แต่ละราย										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	เฉลี่ย
มิติความเป็น รูปธรรมในการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.06	0.02	0.03	0.06	0.07	0.02	0.01	0.01	0.07	0.07	0.042
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ											
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ											
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว											
มิติการตอบสนอง ความต้องการ	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.09	0.03	0.06	0.04	0.08	0.06	0.06	0.05	0.02	0.01	0.050
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ											
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ											
	พนักงานทราบดีความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี											
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.07	0.08	0.06	0.01	0.07	0.07	0.01	0.01	0.05	0.01	0.044
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ											
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด											
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ											
มิติความเห็นอก เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.07	0.05	0.02	0.02	0.07	0.02	0.01	0.03	0.08	0.04	0.041
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ											
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี											
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง											
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.02	0.01	0.05	0.05	0.04	0.03	0.08	0.01	0.05	0.02	0.036
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ											
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า											

