

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาวงสิงห์ จังหวัด เชียงใหม่ ได้กล่าวถึง แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

#### ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541) คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ใน ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัยคือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มัก พบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของ ประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของ “ผู้ให้บริการ” ตามแนวคิดของ นักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน เป้าหมายสูงสุดของ ความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็น

ประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการแบบไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) (ศิริวรรณ เสงีรัตน์, 2546: 90) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Perceived Service) กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ให้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ซึ่งเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ โดยยึดหลักการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้ ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., 1985)

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service Quality Dimensions)

ลูกค้าประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และ การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545)

**1. ความเชื่อถือได้ (Reliability):** ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ และในความหมายที่กว้าง Reliability หมายถึงการนำเสนอบริการตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการส่งมอบบริการ การให้บริการ การแก้ปัญหาและราคา ลูกค้าอยากใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาสัญญา โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจกรรมบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือได้ทำได้ดังนี้

- ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

**2. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance):** พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัยและมีความสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความเสี่ยงสูง หรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน ในช่วงแรกของความสัมพันธ์ อาจใช้สิ่งนำเสนอที่เป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เช่น ใบปริญญา เกียรติบัตร รางวัล และการรับรองจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่

- พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ
- กิจกรรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

**3. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles):** สิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุสื่อสารต่างๆ สิ่งต่างๆที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพ กิจกรรมบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการและเป็นเครื่องหมายแสดง

คุณภาพ และมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่นๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- การออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่
- วัสดุสื่อสาร เช่น นามบัตร รายงานประจำปี
- ลูกค้านั่งใช้บริการ

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของคนโดยตรงยกเว้นปัจจัยด้าน Tangibles ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพของบริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการ กำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

**4. การเข้าใจลูกค้า (Empathy):** การเอาใจใส่ และให้ความใส่ใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเพื่อ แสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อะไรก็จงใจและเห็นความสำคัญ กิจกรรมบริการขนาดเล็ก ได้เปรียบกิจกรรมขนาดใหญ่ที่สามารถรู้จัก เข้าใจลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ได้ดีกว่าการแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดย

- เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
- รู้จักและจำลูกค้าประจำได้
- มีธรรมาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

**5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness):** ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยนี้เน้นที่ความสนใจ และความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟัง ขอร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้า โดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ตามที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ เช่น

- ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- มีความพร้อมในการบริการ
- เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า
- ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

### ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

- 1.ยื่นใบสมัคร
- 2.เอกสาร/ประกอบการขอสินเชื่อ
- 3.สร้างข้อมูลลูกค้าในระบบ Customer Information ของธนาคารธนชาติ (TCIF)
- 4.สร้างวงเงินสินเชื่อ จำนวนเงินตามที่ลูกค้าขอกู้เงิน (New Account)
- 5.ตรวจสอบเครดิตบูโร เพื่อดูว่าลูกค้ามีภาระเงินกู้ในระบบทั้งหมดเท่าไร
- 6.ตรวจสอบข้อมูลภายในธนาคาร เช่น ธุรกรรมที่ลูกค้าทำกับธนาคาร (Credit Center) รายการเฝ้าระวัง (Watch List)
- 7.ส่งเอกสารไปฝ่ายสินเชื่อเคหะ กรรมสินเชื่อเคหะ เพื่อขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้น (Pre Approve) ฝ่ายสินเชื่อเคหะ จะทำการตรวจสอบข้อมูลภายใน ตรวจสอบตัวตนของลูกค้า เช่น โทรไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ขอเอกสารเพิ่มเติมจากลูกค้า ตรวจสอบรายได้ลูกค้า ตรวจสอบสถานที่ทำงาน ถ้าข้อมูลตรงตามความเป็นจริง จะส่งเอกสารต่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าตามวงเงินที่ลูกค้าขอกู้ ถ้าลูกค้ามีความสามารถชำระได้ตามที่ขอ จะส่งประเมินราคาหลักประกันต่อไป ถ้าไม่ผ่านปฏิเสธลูกค้า เมื่อได้ราคาประเมินแล้ว ส่งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อวิเคราะห์ทบทวนวงเงิน เพื่ออนุมัติวงเงินจริง (Approve) เมื่ออนุมัติแล้ว จะส่งกลับมาที่สาขา สาขาอบ้านเสร็จ และนัดลูกค้าทำสัญญา
8. เมื่อนัดลูกค้าแล้ว ส่งงานเข้าระบบ Work Flow สินเชื่อ เพื่อขอทำนิติกรรมสัญญาก่อนวันทำสัญญา 2-3 วัน
9. ระบบ Work Flow จะส่งสัญญามาให้ที่สาขา สาขานัดลูกค้าทำสัญญา พร้อมกับจ้างอบ้าน หลังจากทำสัญญาจ้างอบ้านแล้ว สาขาต้องทำการส่ง สัญญากู้เงิน สำเนาโฉนดส่งกลับ Work Flow สินเชื่อ เพื่ออนุมัติเงินเข้าบัญชีลูกค้า ในวันนั้น
- 10.สาขาทำการสร้างเพิ่มสินเชื่อ สร้างของหลักประกัน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

### ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนก่อนการอนุมัติเบื้องต้น (Pre Approve) จะใช้เวลาทั้งหมด 2 สัปดาห์ ขั้นตอนในการอนุมัติ (Approve) จะใช้เวลาทั้งหมด 2 สัปดาห์ โดยขั้นตอนทั้งหมดจะใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ในกรณีที่ เป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่ร่วมกับทางธนาคารจะใช้เวลาในการอนุมัติประมาณ 2-3 สัปดาห์ โดยการประเมินราคาทั้งโครงการไว้ก่อน หลังจากมีการอนุมัติแล้ว ลูกค้าจะได้รับเลขที่บัญชีเงินกู้สินเชื่อเคหะ เพื่อนำมาชำระเงิน ในอีก 1 เดือนถัดไป ลูกค้าจะเริ่มชำระเงินกู้สินเชื่อเคหะเป็นงวดแรก

## เอกสารประกอบการขอสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

### เอกสารส่วนบุคคล

1. ใบคำขอสินเชื่อ
2. หนังสือยินยอมให้ตรวจเครดิตบูโร (NCB)
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/บัตรข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
4. สำเนาทะเบียนบ้าน
5. สำเนาเอกสารเปลี่ยนชื่อ-สกุล (กรณีเปลี่ยนชื่อ-สกุล)
6. สำเนาทะเบียนสมรส (กรณีสมรสจดทะเบียน)
7. สำเนาทะเบียนหย่า (กรณีหย่า)
8. สำเนาใบมรณะบัตร (กรณีคู่สมรสเสียชีวิต)
9. กรณีชาวต่างชาติ
  - สำเนาหนังสือเดินทาง (Passport)
  - สำเนาใบต่างด้าว/ใบสำคัญถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย/ทะเบียนบ้าน (ท.ร.14)
  - สำเนาหนังสือรับรองการทำงานในประเทศ (Work Permit)
  - สำเนาทะเบียนสมรสกับผู้มีสัญชาติไทย (สมรสมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี)

### เอกสารทางการเงิน

1. กรณีผู้มีรายได้ประจำ
  - สลิปเงินเดือน/หนังสือรับรองเงินเดือน/งวด. 50 ทวิ
  - เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Bank Statement) อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง
2. กรณีประกอบธุรกิจส่วนตัว
  - สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ไม่เกิน 3 เดือน)/ใบทะเบียนพาณิชย์
  - สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นไม่เกิน 3 เดือน (กรณีจดทะเบียนบริษัท)
  - เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Bank Statement) อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง (ในนามส่วนบุคคล/ธุรกิจ)
  - งบการเงินย้อนหลัง 2 ปี (ล่าสุด)/ภ.พ. 30/ทะเบียนรายรับ-รายจ่าย/ใบเสร็จซื้อ-ขาย (ถ้ามี) ภาพถ่ายกิจการ (กรณีไม่ได้จดทะเบียนบริษัท)
3. กรณีประกอบอาชีพอิสระ เช่น นักแสดง นายหน้า ขายประกัน ขายตรง
  - งบ. 50 ทวิ แสดงรายได้ในช่วง 6 เดือนย้อนหลังเป็นอย่างน้อย/หลักฐานแสดงการเสียภาษีเงินได้

- เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Bank Statement) อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง
- บัตรประจำตัววิชาชีพ/หลักฐานแสดงรายได้อื่น เช่น สัญญาว่าจ้าง

#### เอกสารหลักทรัพย์

- เอกสารที่ต้องใช้ทุกกรณี
  - สำเนาโฉนดที่ดิน/หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุดที่เป็นหลักประกัน (ทุกหน้า)
- เอกสารเพิ่มเติมตามวัตถุประสงค์การขอกู้
  - กรณีขอกู้เพื่อซื้อบ้านใหม่
    - สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย/สัญญาต่อท้าย(กรณีมีเงื่อนไขเพิ่มเติม)/ใบจอง
    - ใบเสร็จผ่อนชำระเงินค่างวด (ถ้ามี)
  - กรณีขอกู้เพื่อซื้อบ้านมือสอง
    - สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย/สัญญาต่อท้าย (กรณีมีเงื่อนไขเพิ่มเติม)
    - ภาพถ่ายหลักประกัน
    - สำเนาบัตรประชาชนผู้ขาย
    - สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขาย
  - กรณีขอกู้เพื่อไปถ่อหนี้เดิมที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น (รีไฟแนนซ์)
    - หลักฐานการผ่อนชำระกับสถาบันการเงินเดิมย้อนหลัง 6 เดือนล่าสุด หรือ Loan Statement ที่ธนาคารรับรอง
    - สำเนาสัญญาเงินกู้ที่มีรายละเอียดวงเงินและเงื่อนไขครบถ้วนสมบูรณ์
    - สำเนาสัญญาจำนอง พร้อมจำเนาต่อท้ายสัญญาจำนอง
    - สำเนาสัญญาขายที่ดิน (ทค.13)
  - กรณีขอกู้เพื่อปลูกสร้างบ้าน/ปรับปรุง/ต่อเติม
    - แบบแปลนบ้าน/ต่อเติมตกแต่ง
    - สำเนาสัญญาว่าจ้างปลูกสร้าง/ต่อเติมตกแต่ง
    - สำเนาใบขออนุญาตปลูกสร้าง/ใบตอบรับใบอนุญาตปลูกสร้าง
    - ภาพถ่ายที่ดินที่จะปลูกสร้างบ้านหรือหลักประกันก่อนปรับปรุง/ต่อเติม
    - ใบอนุญาตรื้อถอน (กรณีต้องรื้อถอนก่อนปลูกสร้าง)
- กรณีขอกู้เพื่อซื้อทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร (NPA)
  - ใบอนุมัติจำหน่ายทรัพย์สินของธนาคาร
  - หนังสือวางเงินมัดจำ

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**อรทัย เชิดชูธรรม (2545)** ได้ศึกษา “เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 402 ตัวอย่าง พบว่า ความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ขุดเยี่ยม มีปัจจัยย่อยดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี รองลงมาได้แก่ ธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ด้านการให้ความไว้วางใจความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาได้แก่ พนักงานธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ด้านรูปลักษณ์ความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ รองลงมาได้แก่ แผ่นพับ เอกสารประกาศของธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องง่ายต่อการเข้าใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ พนักงานธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน รองลงมาได้แก่ พนักงานธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ด้านการตอบสนองความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารพาณิชย์ขุดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ พนักงานธนาคารที่ขุดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา

**ธเนศ เทพพิทักษ์ (2546)** ได้ศึกษา “เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์ จำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ของลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่เพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลูกค้าที่เพศ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**วรรรัตน์ สุริยพรรณ (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า: ธนาคารออมสินสาขาท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาท่าชนะ จำนวน 320 คน ผลการศึกษา พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาท่าชนะ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ พนักงาน รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพกระบวนการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ตามลำดับ โดยทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาท่าชนะในระดับมาก ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าให้ความสำคัญระดับมากและสอดคล้องกับการศึกษาของผู้ศึกษา คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม ทีมงานออกประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ อัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

**ปิยะนุช วงศ์นาค (2551)** ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คือ ให้พนักงานสามารถรักษาความลับ ไม่เผยแพร่ข้อมูลลูกค้าเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ด้านความพร้อมในการให้บริการ คือ ให้พนักงานมีไหวพริบ แก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาและด้านสถานที่ให้บริการ คือ ให้ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ป้องกันรักษาความปลอดภัย ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ของพนักงาน คือ ให้พนักงานกระตือรือร้น ยินดีและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้านการส่งมอบบริการ คือ ให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทายลูกค้า สบตาและกล่าวขอบคุณ ส่วนปัญหาการให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการใช้บริการเครื่องอัตโนมัติในสัดส่วนที่มาก รองลงมาฝากถอน-โอนเงิน เปิดบัญชีใหม่ ทำบัตร ATM ชำระสินค้า บัตรเครดิต สินเชื่อบัวหลวง และบริการกองทุนฯ

**เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุจังหวัดสมุทรสาคร” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย ผลการศึกษา พบว่า ด้านน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ มีความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับอันดับแรก คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ด้านการให้ความมั่นใจ มีความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับอันดับแรก คือ พนักงานให้การบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท ด้านรูปลักษณ์ มีความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับอันดับแรก คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล มีความคาดหวังอันดับแรก คือ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน บริการจริงที่ได้รับอันดับแรก คือ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็น เวลาที่เหมาะสม และสะดวกสำหรับลูกค้า และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความคาดหวังอันดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว บริการจริงที่ได้รับอันดับแรก คือ มีระบบการให้บริการด้านเงิน ผัก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว