

# ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน

## ธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB

กนกวรรณ พลไพร์ฟ้า<sup>1</sup>

ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล และอธิบายความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ใช้สถิติในการวิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้เทคนิค T-test F-test (ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ 15,001 บาท – 25,000 บาท เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วยเพศ อายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพและรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ที่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ที่แตกต่างกัน ส่วนช่วงเวลาที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกัน

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>2</sup> ที่ปรึกษาอาวุโส

## 1. บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ในขณะนี้อยู่ในสถานะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกใช้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ธนาคารต่างๆจึงจำเป็นต้องหาวิธีจัดการคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ธนาคารสามารถที่จะครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด อันจะนำมาซึ่งกำไรที่เป็นเป้าหมายสูงสุดของการประกอบธุรกิจ ฉะนั้น ธนาคารจึงส่งเสริม รากฐานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อการขยายฐานลูกค้ารายใหญ่ พร้อมกันนี้ยังได้ดำเนินการทางด้านข้อมูลลูกค้าให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าแบบเฉพาะกลุ่ม ประกอบกับยังได้มี ขบวนการที่จะดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจให้ลูกค้า รายย่อยด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความทันสมัยและเน้นเรื่องระบบ รักษาความปลอดภัย การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน ของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าผู้ทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกปลอดภัยและง่ายขึ้น โดยธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สร้างจุดเด่นด้วยการขยายผลิตภัณฑ์ และบริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการอย่างครบวงจร ขยายขอบเขตขีดความสามารถการให้บริการ เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มช่องส่วนแบ่งทางการตลาดของธนาคาร และลดต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้กับธนาคาร

ในฐานะที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน และมีบทบาทสำคัญในช่วงเวลาเช่นนี้ เพราะนอกจากต้องสนับสนุนและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการบริหารการเงิน รวมถึงการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนไปแล้ว ยังต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนและหลากหลายด้วย เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจของลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

### 3. สมมติฐานการศึกษา

3.1 ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารBที่แตกต่างกัน

3.2 ลูกค้ำที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารBที่แตกต่างกัน

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

4.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน และ นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

4.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

### 5. ขอบเขตของการศึกษา

**ขอบเขตด้านประชากร** ได้แก่ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทกับ ธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 9,000 คน (จากข้อมูลในระบบของธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ณ วันที่ 3 เมษายน พ.ศ.2560)

**ขอบด้านเวลา** เป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ในช่วงเวลาระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลา 2 เดือน

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ, ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร, ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำ, ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้ำ, ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

### 6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ จำนวนข้อคำถามในส่วนที่หนึ่งรวมทั้งหมด 17 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำนวน 3 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำนวน 5 ด้าน จำนวน 19

ซึ่งแบบสอบถามตอนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB เป็น 5 ระดับ คือ

- |          |                              |
|----------|------------------------------|
| ระดับที่ | 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ระดับที่ | 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย       |
| ระดับที่ | 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง    |
| ระดับที่ | 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก        |
| ระดับที่ | 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด  |

## 7. ผลการศึกษา

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ 15,001 บาท – 25,000 บาท

การศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือของธนาคาร เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB เพื่อบริการฝาก-ถอน จำนวน 331 คน โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการธนาคาร กรุงเทพ เดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 169 คน และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการใน ระหว่าง เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 181 คน ตามลำดับ

การศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB วิเคราะห์ตัวแปรด้วยการใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้เทคนิค T-test และใช้สถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นดังนี้

1. ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า
2. ลูกค้าที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน
3. ลูกค้าที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน
4. ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แตกต่างกันทั้งในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
5. ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แตกต่างกันทั้งในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว
6. ลูกค้าที่มีช่วงเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร

## 8. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เพศมีความคาดหวังในเรื่องของการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศชายอาจมีความต้องการในเรื่องของความถูกต้อง และความมั่นใจต่อการให้บริการกว่าสิ่งอื่น แต่ทั้งนี้ธนาคารก็พร้อมที่จะให้บริการแก่ทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี กล่าวว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารมีการให้บริการ

ลูกค้าเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุไหนก็ตาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขา จันทบุรี กล่าวว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ออมสินสาขา จันทบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แตกต่างกันในภาพรวม และในรายด้านทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความต้องการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการจากธนาคารมากกว่าอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี กล่าวว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ออมสินสาขาจันทบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 บาท – 25,000 บาท เข้าใช้บริการบ่อย ทำให้มีความคาดหวังในการให้บริการจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี กล่าวว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ออมสินสาขาจันทบุรี แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่ ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีแตกต่าง 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีความต้องการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการจากธนาคารที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการบ่อย อาจมีความต้องการการให้บริการจากธนาคารที่ดี มีการเอาใจใส่ หรือการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี กล่าวว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อใช้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าที่มีช่วงเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ไม่แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้าน

พบว่า มีแตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการใน ระหว่าง เวลา 12.01-13.00 น. ซึ่งในช่วงเวลานี้อาจเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้ามีความสะดวกต่อการใช้บริการกับทางธนาคาร มากกว่าช่วงเวลาอื่น ดังนั้นทางธนาคารจึงต้องมีความพร้อม ความรวดเร็วต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบัง กล่าวไว้ว่า ช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

## 9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคาร B ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.65 รองลงมา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

### 1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคาร B ในด้านลักษณะทางกายภาพของภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด แต่ในความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการธนาคารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ดังนั้น ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทางสาขาควรมีการจัดสถานที่ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการเดินทางเข้ามาใช้บริการกับทางสาขาโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกอีกด้านหนึ่ง

### 1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคาร B ในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด แต่ในด้านพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย หรือให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ดังนั้นพนักงานสาขาควรมีการเข้ารับการอบรมหรือมีการเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆของธนาคาร เพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานของตนเองให้มากยิ่งขึ้น และสามารถทำให้สามารถตอบข้อสงสัยหรือปัญหาจากลูกค้าได้ดี

### 1.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคาร B ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แต่ในด้านพนักงานให้ความ

สนใจและให้ความสำคัญกับลูกค้า นั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ดังนั้นพนักงานสาขาต้องมีการเอาใจใส่ลูกค้าให้มากขึ้น เข้าไปพูดคุยหรือซักถามความต้องการในการทำธุรกรรม เพราะหากมีลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการ หากพนักงานมีการบริการที่ดี มีการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ ก็จะทำให้อยากกลับมาใช้บริการกับทางสาขาอีก อีกทั้งยังทำให้สาขาได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถต่อยอดในการขายผลิตภัณฑ์อื่นๆของทางธนาคารได้

#### 1.4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ในด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด แต่ในด้านพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ดังนั้นก่อนเริ่มการทำงานในแต่ละวัน ต้องมีการเตรียมความพร้อม หรือเตรียมอุปกรณ์ต่างๆให้พร้อมบริการ หรือเมื่อมีการรับลูกค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นที่พร้อมจะรับลูกค้ารายต่อไปได้ทันที เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการบริการของธนาคาร

#### 1.5 ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาศูนย์ราชการ อาคารB ใน ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด แต่ในด้านพนักงานมีความรวดเร็วต่อการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการนั้น พนักงานควรมีการแนะนำช่องทางการทำธุรกรรมในด้านอื่นๆแก่ลูกค้า เช่น เครื่องฝากเงินตู้อัตโนมัติ โอนเงินผ่านช่องทางมือถือ หรือช่องทางตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการนั้นจะมี 3 ด้าน คือประเภทของธุรกรรมในการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านช่วงเวลาที่มาติดต่อใช้บริการ เมื่อพิจารณาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าแต่ละรายมีการใช้ธุรกรรม ความถี่ หรือช่วงเวลาที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งลูกค้าบางรายอาจเข้ามาใช้บริการไม่บ่อย ทางสาขาควรมีการจัดกิจกรรม หรือออกบูทให้คำแนะนำ ความรู้ต่างๆเกี่ยวกับทางด้านการเงิน เพื่อเป็นการเชิญชวนให้ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการกับทางสาขามากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์  
พับลิเคชั่นส์.

กนิษฐา วิสม. (2552). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน เขต  
เพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



- จรัญชัย กรเกตุมหาชัย. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของ บริษัท  
เบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลม  
ฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการ  
บริหารทั่วไป, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี. รัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหาร  
รัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา
- ทิสนา เขมมณี. (2540). การคิดและการสอนเพื่อพัฒนากระบวนการคิด. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาการ  
เรียนการสอนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี
- นพมาศ ชีรวิน. (2539). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผดุงศักดิ์ สายสระสง. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุง  
ระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้). บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต  
โบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ  
และภาคเอกชน, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา
- รัตตามาศ คำสวนจิก. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดีศาลจังหวัด  
ร้อยเอ็ด. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด. กรุงเทพฯ:  
บริษัท ดวง กมลสมัย จำกัด
- สุปัญญา ไชยชาญ (2543) การบริหารการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: พี เอ ลิฟวิ่ง
- อรสา หนูกระแสร. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขา  
จันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา
- Koehler, J.W., & Pankowski, J.M. (1996). Quality government : Design, developing, And Implementing  
TQM. Delray Beach, FL. : St.Lucie. 184-185.
- Oskamp.S. Attitude and Opinion. New Jersey : Prentice – Hall inc, 1977.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring, 12-40.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.