

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจลูกค้า ทัศนศึกษา ธนาคารกรุงเทพ
สำนักงานธุรกิจกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

พรวิมล ภาวนติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยข้อมูลที่รวบรวมได้มาจากแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่(Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และF-test โดย Independent Sample t-test ใช้กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และ One-way ANOVA ใช้กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ธุรกิจส่วนตัว มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการฝาก-ถอน มีความถี่ที่ใช้บริการอยู่ที่ 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการอยู่ที่ ระหว่างเวลา 13.01-16.30 จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมของพบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน ประเภทการรับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน ความถี่ในการใช้บริการต่างกัน และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน

คำสำคัญ คุณภาพบริการ การให้บริการ ธนาคารกรุงเทพสาขาสี่แยกกบินทร์บุรี

บทนำ

ธนาคารกรุงเทพปัจจุบันเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพก่อตั้งในปี 2487 ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวม 3,116,750 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ และ SME ในประเทศไทย อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วยจำนวนลูกค้ากว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง บริการของธนาคารกรุงเทพเพื่อลูกค้าธุรกิจประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อ SME และร้านค้า และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจรกับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้งานและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรม ในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศ 32 แห่ง ครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจทั่วโลกประกอบด้วย กัมพูชา หมู่เกาะเคย์แมน จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง และเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีรากฐานมั่นคงในประเทศจีน โดยมีธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพเป็นผู้ถือหุ้นเต็ม 100% การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมา โดยตลอด เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการพัฒนาบริการธนาคารดิจิทัลที่ปลอดภัย รวมทั้งยังมีบริษัทย่อยอย่าง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด (กองทุนรวมบัวหลวง) และบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ที่ช่วยคัดสรรโอกาสทางการลงทุนเพื่อลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะนอกจากนี้ ธนาคารยังมีความเป็นเลิศในด้านการประกอบกิจการที่ดีและถูกต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีแนวคิดใหม่ๆ เพื่อรับมือกับความท้าทายในอนาคต พร้อมทั้งร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน (ธนาคารกรุงเทพ, 2562)

การให้บริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักอย่างหนึ่งขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่ต้องกระทำ ยิ่งการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพ การให้บริการจึงเป็นความมุ่งมั่นขององค์กรทุกยุคทุกสมัย และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร หรือธุรกิจ ที่มีการแข่งขันด้านการให้บริการ

ในแต่ละวันมีผู้เข้ารับบริการทำธุรกรรมทางการเงินจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความละเอียด ชำนาญการ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แม้ว่าธนาคารจะมี

เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน แล้วก็ตาม แต่การให้บริการก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ อาทิ ระยะเวลา ในการทำธุรกรรมไม่สามารถควบคุมได้ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เงื่อนไข ขั้นตอนรวมถึงเนื้อหาในเอกสารมีความซับซ้อนทำให้ผู้มาใช้บริการ เข้าถึงได้ยาก การยาก เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีหน้าที่ดำเนินการ ซึ่งลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับเอกสารส่วนบุคคลที่มีสำคัญทั้งหมด เอกสารที่ใช้จะต้องมีความละเอียด ถูกต้องทุกส่วน ครบถ้วน การมีข้อมูลด้านความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการระบบการปฏิบัติงานของ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายองค์ได้กำหนดไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี เพื่อได้ทราบถึงปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคาร ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และนำผลวิจัยที่ได้มา ประกอบแนวทางการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคาร ให้ได้มาตรฐาน และสามารถตอบสนองได้เหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากลูกค้ามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้เข้ารับบริการที่มี ข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ติดต่อเข้ารับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี

ข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 2 เดือน จำนวน 3,000 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีโดยการทดสอบแบบสอบถามกับทางกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamame (1967อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure-undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล และได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้ารับบริการของลูกค้าที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 กำหนดวัตถุประสงค์ และกรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเสนอเนื้อหาวิเคราะห์หาแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ารับบริการที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเรียบเรียง เพื่อสร้างเนื้อหาคำถามในแบบสอบถามเป็นรายข้อ ทั้ง 5 ด้าน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด ไปแจกให้ลูกค้าที่เข้ารับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในการตอบแบบสอบถามก่อน และให้ลงมือตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
- 2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยมือตนเองหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 40 ชุดตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ ได้แก่ ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านการความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมุติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้วยการหาค่าสถิติ ได้แก่ t – test สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และ F – test เพื่อการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในตัวแปรที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ตามลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีของ Scheffe โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการวิจัย

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการฝาก-ถอน จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 ความถี่ที่ใช้บริการอยู่ที่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และช่วงเวลาที่มาใช้บริการอยู่ที่ ระหว่างเวลา 13.01-16.30 จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี

จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | Std.Deviation | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|---------------|------------------|
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 3.83 | 0.37 | ดี |
| ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร | 3.81 | 0.31 | ดี |
| ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว | 3.26 | 0.28 | ดี |
| ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการความเชื่อมั่น | 3.88 | 0.35 | ดี |
| ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.61 | 0.34 | ดี |
| ภาพรวม | 3.68 | 0.19 | ดี |

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ปรากฏดังแสดงในตาราง อภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 อาชีพของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบพบว่า คุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ในการทดสอบพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.000 และในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ในการทดสอบพบว่า คุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความ

นำเชื่อถือของธนาคาร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้
มาใช้บริการ มีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.000 และด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความ
เชื่อมั่น มีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้
เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์
บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันใน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ประเภทการให้บริการของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยก
กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่าง
กัน ในการทดสอบพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความนำเชื่อถือของธนาคาร มีค่า
ความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.004 และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่า
ความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประเภทการใช้
บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยก
กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันใน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี
จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันใน การ
ทดสอบพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความนำเชื่อถือของธนาคาร
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น
และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อย
กว่า 0.05 หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันใน ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์
บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันใน การ
ทดสอบพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความนำเชื่อถือของธนาคาร มีค่าความสำคัญทางสถิติ
เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ
คุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันใน
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา“ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ”ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วโดย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีมนุษยสัมพันธ์ดียิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเองตลอดจนให้บริการด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนาประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉิมพิจิตรศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดโดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดพนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกิจกรรมารยาทที่สุภาพตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอรวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเมื่อพิจารณารายคำนี้เป็นดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมที่ใช้ในการให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการตลอดจนธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีระบบความปลอดภัยในการดูแลชีวิต และทรัพย์สิน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปวีณา คชสาร (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาศรีราชาอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาศรีราชาอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรีคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตลอดจนผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนาประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย

แหลมฉบังผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดโดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการมีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอตลอดจนธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนาประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดโดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มอัธยาศัยดีมีความเป็นกันเองตลอดจนผู้ให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พอมีกิริยามารยาทสุภาพสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทนาประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดโดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาสี่แยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าตลอดจนผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์ / บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทนาประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุดโดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง“ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาสีแยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ”ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาสีแยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสีแยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความตั้งใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็วในภาพรวมอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. 1 ธนาคารควรมีจำนวนพนักงานและช่องให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งควรมีการเปิดช่องบริการเพิ่ม เมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการของธนาคาร

2. จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสีแยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาสีแยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

2. 1 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เป็นผู้มีจิตสาธารณะและรักในการให้บริการ ทั้งนี้รวมถึงการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. 2 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคารเพื่อสามารถตอบคำถามอธิบายและนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้ามากที่สุดเป็นประจำทุกปี

2. 3 ธนาคารควรเน้นย้ำพนักงานเป็นสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ของผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องในธุรกรรมนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสีแยกกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลข่าวสารธนาคารกรุงเทพ.(ออนไลน์) (2562). สืบค้นวันที่ 9 ธันวาคม 2562, สืบค้นจาก<https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Profile>

จันทนา ประสงค์กิจ. (2552) .คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญแข แสงแก้ว.(2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปวีณา คชสาร. (2552). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยบูรพา.

บงอร ชลสกุลถาวร. (2550) คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยบูรพา.