

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สาขาพระประแดง

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF THE BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, PHRA PRADAENG BRANCH

โมลี ชุกลีนหอม

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Motee Chooklinhom

Email: 6214154068@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.505) และ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.532) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.757 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ได้ร้อยละ 75.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of customers of the Bangkok bank public company limited, phra pradaeng branch, had the objectives to study research service quality that affected satisfaction of customers of the Bangkok bank public company limited, phra pradaeng branch. The samples of the study were 400 customers of the Bangkok bank public company limited, phra pradaeng branch. they selected through simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female, aged between 21-30 years old, had a bachelor's degree, occupation private company employee / employment, had an average monthly income 10,001 - 20,000 baht. It was also found that service quality and satisfaction overall there was the highest level of their opinions ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.505) and ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.532) respectively

The hypothesis testing results showed that research service quality that affects satisfaction of customers of the Bangkok bank public company limited, phra pradaeng branch at the level of 0.05. The forecast coefficient showed that 0.757 ($R^2 = 0.757$) indicated that the independent variable i.e. service quality factors affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers of the Bangkok bank public company limited, phra pradaeng branch at 75.70 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that Assurance of assurance, reliability and tangibility responsiveness and empathy recipient which affected the satisfaction of customers of the Bangkok bank public company limited, phra pradaeng branch.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Bangkok Bank Public Company Limited, Phra Pradaeng Branch.

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันในเรื่องของการบริการสูงมาก ซึ่งการให้บริการที่เป็นเลิศจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ ซึ่งธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันด้านบริการอย่างมากในตอนนี้ คือ ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการเลือกบริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ธนาคารหลายแห่งทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์ เอกชนและธนาคารของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจต่างพากันปรับเปลี่ยนนโยบายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่การแข่งขันในเรื่องของการให้บริการเป็นหลัก เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้านั้นกลับมาใช้บริการซ้ำอีก สร้างรายได้ให้กับธนาคารเพิ่มขึ้น ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงให้ความสนใจกับการปรับกลยุทธ์งานบริการมากขึ้น เพื่อหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุด

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีการพัฒนางานบริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างครบวงจร เช่น บริการรับฝากเงิน บริการ

ด้านการเงินระหว่างประเทศ บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านการโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ บริการด้านพาณิชย์ บริการด้านธุรกิจ บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธนาคารพาณิชย์ด้านการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธนาคารพาณิชย์ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาไม่ต้องรอนาน และได้รับในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์หลายระบบที่ธนาคารกรุงเทพใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบที่ก้าวหน้าที่สุดในภูมิภาค เป็นหนึ่งในธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 1.8 ล้านล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วย ธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชีผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศเกือบ 1,000 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอยู่ทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นคุณภาพของธนาคารจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะจะสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและส่งผลกระทบต่อความภักดีซึ่งจะเสริมสร้างการเติบโตของธนาคารได้มากขึ้น (ข่าวสารธนาคารกรุงเทพ, 2564)

งานวิจัยครั้งนี้จัดทำเพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990 อ้างใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) ได้แก่ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ ด้วยการพัฒนาแก้ไขปรับปรุง การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

วัตถุประสงค์งานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ายานาคกรรทพ จักัด (มททชน) สทททพพพพพพพ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากการคำนวณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 384 คน เนื่องจากต้องการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผล

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 - เดือนมิถุนายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

2. เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ให้ดียิ่งขึ้น เน้นการเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ

Weber (1966) ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า “Fine Ira Era Et Studio” กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Shelly (1975) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึก ทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกซึ่งความสุขเป็น ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้ง 3 นี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจ นั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่า ความรู้สึกทางลบ

ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นได้

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ Hanna, and Wozniak (2001) และ Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมาย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และ สถานภาพทางสังคม (Social class)

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ธนาคารเป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรก และเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรก ที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518 ซึ่งเป็นปีแรกที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปิดดำเนินการ ตลอดระยะเวลากว่า 75 ปี ในการดำเนินธุรกิจ ธนาคาร ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่มีความหลากหลาย การขยายโอกาสและช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศผ่านการสนับสนุนเงินทุนและให้ความรู้ทางการเงินให้แก่ภาคธุรกิจและครัวเรือน นอกจากนี้ธนาคารยังดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการสร้างผลประกอบการที่ดีในระยะยาวควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้ลูกค้ามีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ทำให้อาคารมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ตลอดจน กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ มาโดยตลอด ธนาคารเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย โดยมีเครือข่ายสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง และฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดจำนวนกว่า 17 ล้านบัญชี หนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของธนาคาร คือ การมีฐานลูกค้าจำนวนมากดังกล่าวโดยมีความสัมพันธ์ที่ยาวนาน ทำให้อาคารสามารถขยายธุรกิจให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นในการตอบโจทยความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าเสมอมา (ธนาคารกรุงเทพ, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มุหัมมัดฮาฟิซ มะเซ็ง (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูเออาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเออาฟ จำกัด จังหวัดสตูล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูเออาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเออาฟ จำกัด จังหวัดสตูล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้สถิติค่า Chi-square วิเคราะห์ความสัมพันธ์ และใช้สถิติวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ Multiple Regression ตามวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุดารัตน์ ทองดี (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และ 2.) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการ

ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง อำเภอ บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 366 คน การสุ่มตัวอย่างไม่ใช้ความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการ ของเซฟเฟหรือทดสอบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1.) คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ 2.) ผู้มาใช้บริการจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มาใช้บริการจำแนกตามเพศ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากการคำนวณพบว่า กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 384 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้การเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 ชุด เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลข้อมูลหาค่าทางสถิติโดยใช้สถิติประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าความถี่ (Frequency) กับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.596) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.505) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.532) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.545) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.559) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.736) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.596) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.652) รองลงมา คือ ท่านมีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ต่อไป ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.660) เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.656) การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.659) และ การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.677) ตามลำดับ ด้านผลการทดสอบการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ปรากฏผลตามตารางดังนี้

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (x_1)	-0.117	-0.099	-2.056	0.040*
2. ด้านความเชื่อถือได้ (x_2)	0.453	0.425	8.016	0.000*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_3)	0.037	0.046	1.144	0.253
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (x_4)	0.610	0.544	8.763	0.000*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จัก ผู้รับบริการ (x_5)	-0.005	-0.005	-0.075	0.940
ค่าคงที่	0.048		0.339	0.735

$R = 0.870$, $R^2 = 0.757$, $SEE = 0.296$, $F = 245.221$, $Sig. = 0.000$, * = $P < 0.05$

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.757 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ร้อยละ 75.70 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Beta = 0.544) ด้านความเชื่อถือได้ (Beta = 0.425) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = -0.099) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับที่มากที่สุด ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ทั้งนี้ในความคิดเห็นของผู้ทวิวิจัยเนื่องจาก ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการกับธนาคาร เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน และธนาคารมีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีเจ้าพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง กิริยามารยาท สุภาพ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ ดังนั้นลูกค้าจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีธญา เลิศ พุทธิรักษ์ และ วรณวิสา ท่าหิน (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์

แห่งหนึ่งในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลต่อคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุหัมมัดฮาฟิซ มะเซ็ง (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล มีความคิดเห็นต่อการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ทำให้มีส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล

2. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงได้ให้ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง อยู่ในลำดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ ได้ดีและถูกต้อง อีกทั้งยังให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ทองดี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือได้ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรา นิยะสม (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือได้ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร อีกทั้งเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จิระพันธุ์ชาติ (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองผู้รับบริการอยู่ในระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่าเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมที่จะให้บริการ และเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าที่อยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ อาทิตยา เรื่องเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาติ (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง และสามารถจดจำลูกค้า และข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าได้พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลอื่น รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ โดยพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการบริการที่ดีอยู่แล้วจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง เป็นอันดับแรก เนื่องจากลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการกับธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงิน และธนาคารมีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง แต่ก็ควรปรับปรุงในเรื่องการเอาใจใส่ลูกค้าเป้าหมายรายบุคคล เจ้าหน้าที่ควรสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอย่างเป็นกันเอง พุดจากับลูกค้าอย่างสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์หรือแสดงอาการไม่พอใจ และควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการรับบริการ

2. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง เป็นอันดับ 2 เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ดีและถูกต้อง แต่ก็ควรปรับปรุงในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลาสามารถทำงานได้โดยไม่มีความผิดพลาด รวมถึงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้มีความรู้สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงเป็นอันดับ 3 แม้ว่าธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และลูกค้ามีความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร แต่การที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระ

ประแดง มีสถานที่กว้างขวางจึงควรมีป้ายสัญลักษณ์บอกตำแหน่งบริการที่เห็นได้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกตู้กดบัตรคิว ป้ายบอกบริการด้านเปิดบัญชี ป้ายบอกบริการด้านฝากถอน เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมทั้งการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ธนาคารก็เป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามองแล้วเกิดความประทับใจ เห็นถึงความเป็นรูปธรรมของการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาและเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ข่าวสารธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2564). *ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2564 จาก https://bblfinace54.blogspot.com/p/blog-page_3.html
- ฉายาลักษณ์ ศรีจະบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2564). *ข้อมูลธนาคาร*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Profile>.
- มุหัมมัดหาฟีซ มะเซ็ง. (2561). *คุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด จังหวัดสตูล*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และ วรณวิสา ท่าหิน. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขต อ.ศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุดารัตน์ ทองดี. (2563). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อรุณา นิยะสม. (2561). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ แห่งชาติ จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาติ. (2562). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.

Hanna, N., & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior and applied approach*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

Kanuk, L. L., & Schiffman, L. (2003). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hunt Chisam Press. Inc.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.