

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF GOVERNMENT

HOUSING BANK RATCHABURI BRANCH

กัญญ์รัฐญาณ์ จิวมงคลชัย

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kunthaya Jiwmongkhonchai

Email: 6314154192@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.64) และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.76)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.753 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ร้อยละ 75.30 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

## ABSTRACT

Subject research service quality that affects the satisfaction of customers of Government Housing Bank Ratchaburi Branch, had the objectives to study service quality that affected satisfaction of customers of Government Housing Bank Ratchaburi branch. The sample of the study were 400 customers of Government Housing Bank Ratchaburi branch selected based on a 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 sample group were females, aged between 31-40 years old, had a bachelor's degrees and had a career as government officers/state enterprise employees, those with average monthly income of 15,000-25,000 baht. It was also found that service quality overall there were at high levels of their opinions ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.64) and satisfaction overall there was at the highest levels of their opinions ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.76)

The hypothesis testing results found that service quality factors affected the satisfaction of customers of Government Housing Bank Ratchaburi Branch, at the level of 0.05. The forecast coefficient found as 0.753 ( $R^2 = 0.753$ ) indicated that the independent variable i.e. service quality factors affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers of Government Housing Bank Ratchaburi branch at 75.30 percent. As for the result of hypothesis testing, it was found that responsiveness, empathy, tangibility and assurance recipient which affected the satisfaction of customers of Government Housing Bank Ratchaburi branch.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Government Housing Bank Ratchaburi Branch

## บทนำ

ในปัจจุบันโลกของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมีมากมาย ปัจจัยหนึ่งที่ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเป็นเหตุผลที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้ก็คือการบริการ ซึ่งการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี เพราะถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วเกิดความไม่พึงพอใจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจได้ รวมทั้งในปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลทางออนไลน์ทำได้ง่ายมาก การบริการจึงเป็นเหตุผลที่เป็นสิ่งสำคัญที่ทุกธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ธนาคารจัดเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญ มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจ การชำระราคาและบริการ การบริหารความเสี่ยง การปล่อยสินเชื่อ ธนาคารจึงเป็นภาคธุรกิจที่มีคนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งในปัจจุบันธนาคารในประเทศไทยมีจำนวนหลายแห่ง ทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งในภาคของผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร รวมทั้งการบริการด้วย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัย ให้บริการทางด้านธุรกรรมทางการเงินและสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อระยะสั้นเพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปพัฒนาโครงการบ้านจัดสรรและสินเชื่อระยะยาวเพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี โดยใช้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพื่อให้สามารถนำผลจากการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

## สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

## ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้เท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

**ตัวแปรอิสระ** คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 ถึง เดือนมีนาคม 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับองค์กรและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

## การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) อังโน มณีสรา ยงวานิชจิต และ พิรพงษ์ พุศิริ, (2558) ใช้โมเดลศึกษาคูณภาพการให้บริการ (SERVQUAL MODEL) เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องมาใช้ในงานวิจัย 5 มิติจาก 10 มิติ ดังนี้

1. มิติการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility)

2. มิติความสะดวกในการเข้าถึง (Access & Convenience)
3. มิติความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจ (Empathy)
4. มิติความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Fulfillment)
5. มิติการตอบสนองในการให้บริการของพนักงาน (Responsiveness)

จากการใช้เครื่องมือ (SERVQUAL) ประเมินออกมาจะทำให้เกิดช่องว่าง (GAP) ระหว่างค่าความคาดหวัง และค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำได้สำเร็จหรือไม่ได้สำเร็จเพื่อหาสาเหตุและแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิฑูรย์ จันทวงสี (2556) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความ ต้องการของมนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดเอาไว้หรือได้มากกว่าที่ คาดหวังไว้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มี ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มี ทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ถือกำเนิดขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินการในวันที่ 24 กันยายน 2496 โดยมีเจตนารมณ์ที่สำคัญในการจัดตั้งธนาคารก็คือเพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชนได้มีที่พักที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ โดยปล่อยสินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อ ระยะยาว ในปี 2546 ธนาคารได้ดำเนินงานครบรอบ 50 ปี จึงกำหนดให้ปี 2546 ปีแห่งการให้บริการเพื่อ ตรอกย้ำเจตนารมณ์ให้การช่วยสานฝันของประชาชนให้เต็มที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จากการมุ่งมั่นตั้งใจใน การทำงาน การกำหนดนโยบายและแผนงาน ส่งผลให้ในปี 2548 ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น นับเป็นความ ภาคภูมิใจของธนาคารและเป็นกำลังใจให้ธนาคารดำเนินธุรกิจต่อไปตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามคำ ขวัญของธนาคารที่ว่า “เต็มใจช่วยเหลือเพื่อบ้าน เพื่อคุณ”

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โมลี ชุกกลิ่นหอม (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

สุชาดา บุญศรี และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ตำบลสามชุก และประเภทการรับบริการด้านสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran (1953) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ดังนั้น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้เท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.71) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.70) รองลงมา คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.66) และด้านการตอบสนองของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือท่านพึงพอใจในสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.75) ข้อที่อยู่ในระดับมากคือท่านพึงพอใจในการบริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.89)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ดังนี้

ตาราง 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X <sub>1</sub> )	0.223	0.192	4.328	0.001*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X <sub>2</sub> )	-0.085	-0.079	-1.150	0.251
ด้านการตอบสนองของลูกค้า (X <sub>3</sub> )	0.341	0.343	5.272	0.001*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X <sub>4</sub> )	0.218	0.174	3.129	0.002*
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X <sub>5</sub> )	0.326	0.299	5.012	0.001*
<b>ค่าคงที่</b>	<b>-0.056</b>		<b>-0.0382</b>	<b>0.703</b>

R=0.868, R<sup>2</sup>=0.753, SEE=0.382, F=239.990, Sig.=0.001, \*=P<0.05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.753 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ร้อยละ 75.30 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือด้านการตอบสนองของลูกค้า (Beta = 0.343) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Beta = 0.299) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = 0.192) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Beta = 0.174) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ซึ่งสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้



ด้านการตอบสนองของลูกค้า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว พนักงานตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาติ บุญศรี และคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองของลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ธนาคารมีช่องทางหลากหลายในการติดต่อที่สะดวกเข้าถึงง่าย พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการให้ลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาโต้ (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าความพึงพอใจจากการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งด้านทัศนคติและพฤติกรรม ได้แก่ ด้านความใส่ใจลูกค้า เพราะธนาคารได้พัฒนากระบวนการให้บริการที่ดีขึ้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย สถานที่สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น และมีป้ายแสดงบอกแผนกต่างๆ อย่างชัดเจน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรสิริ ทรัพย์เมฆ (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ พนักงานมีทักษะความรู้ในการแนะนำสินค้าและบริการ พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความรู้สึกที่ดีทำให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโมลี ชุกกลิ่นหอม (2564) ได้

ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา พระประแดง

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความ คิดเห็นว่า พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างดี ทุกครั้งที่ให้บริการ พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน พนักงานมีความเข้าใจในความคาดหวังของ ลูกค้า พนักงานสนใจในการแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยสุชาดา บุญศรี และคณะ (2564) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัด สุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาราชบุรี คือด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองของลูกค้า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดการ กำลังคนของสาขาให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า รวมทั้งให้พนักงานมีการเตรียมความพร้อมในการทำงาน
2. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ธนาคารควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงข้อมูลสินค้าและบริการ อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการสร้างจิตสำนึกของพนักงาน เพื่อเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ลูกค้า และนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ธนาคารต้องมีการปรับปรุงสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีการปรับปรุงป้ายแสดงบอกแผนกให้มีความ ชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ธนาคารควรมีการจัดอบรมพนักงานในด้าน การบริการเพื่อให้พนักงานมีใจรักการบริการ บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยวิธีการสัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกไปวิเคราะห์ให้ได้ผลการวิจัยที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

### เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). ข้อมูลธนาคารอาคารสงเคราะห์. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.ghbank.co.th/information/>
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พรสิริ ทรัพย์เมฆ. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- โมลี ชุกกลิ่นหอม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มณิสรา ยวานิชจิต และพีรพงษ์ พุศิริ. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขา ยุติธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- วิฑูรย์ จันทวงสี. (2556). ความพึงพอใจ พฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ 3G PLUS เครือข่าย True Move H ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุชาดา บุญศรี และคณะ. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ, วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 11(4), 303-311.
- อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาโต้. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.