

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร  
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF KASIKORN BANK  
PUBLIC COMPANY LIMITED, THANON RANGNAM BRANCH, BANGKOK

กัญญาภัก รุ่งศรี  
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanyaphak Rungsri

E-Mail : 6214154546@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท และเข้ามาใช้บริการฝาก – ถอนเงิน ผลวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.15, S.D. = 0.573) และความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกร จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.29 , S.D. = 0.634)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.688 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 68.80 และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่ามี 4 ด้าน คือ ด้านการให้

ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร  
**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

## ABSTRACT

Subject research service quality that affects the satisfaction of customers of Kasikorn bank public company limited., thanon rangnam branch, Bangkok, had the objectives to study service quality that affected satisfaction of customers of Kasikorn bank public company limited, thanon rangnam branch, Bangkok. The samples of the study were 400 customers of Kasikorn bank public company limited., thanon rangnam branch, Bangkok 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 the sample group were females, aged between 20 – 30 years old, most of them completed bachelor's degrees, those with average monthly income of 15,000 –25,000 baht and the customers used of the deposit-withdrawal service. It was also found that service quality overall there was at high levels of their opinions ( $\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.573) and satisfaction overall there was at the highest levels of their opinions ( $\bar{X}$ = 4.29 , S.D. = 0.634).

The hypothesis testing results found that service quality that affects the satisfaction of customers of Kasikorn bank public company limited, thanon rangnam branch, Bangkok, at the level of 0.05. The forecast coefficient found as 0.688 ( $R^2$ = 0.688) indicated that the independent variable i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers of Kasikorn bank public company limited., thanon rangnam branch, Bangkok at 68.80 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that assurance, responsive, empathy and reliability recipient which affected the satisfaction of customers of Kasikorn bank public company limited., thanon rangnam branch, Bangkok.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Kasikorn bank public company limited.

## บทนำ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานเสื่อป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการที่แรก เริ่มด้วยพนักงานแค่ 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 สามารถทำยอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และยังมีสินทรัพย์จำนวน 15 ล้านบาท ตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารได้มุ่งเน้นพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” จากจุดเริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) นั้นในปี 2564 ที่ผ่านมา มีผลจัดอันดับธนาคารแห่งปี Bank of the Year ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ครองแชมป์ธนาคารแห่งปี 2564 (Bank of the Year 2021) โดยในปี 2563 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีกำไรสุทธิสูงเป็นอันดับ 1 ของระบบธนาคารพาณิชย์ โดยมีกำไรสุทธิทั้งสิ้น 29,487.12 ล้านบาท มีกำไรต่อหุ้นสูงเป็นอันดับ 1 ที่ 12.42 บาท และมีรายได้รวม 176,921.41 ล้านบาท สูงเป็นอันดับ 1 เช่นเดียวกัน (ไทยพับลิก้า, 2564)

คุณภาพในการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ต้องปรับให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้นเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย การให้บริการแก่ลูกค้าจึงต้องปรับเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า หากลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารก็จะสามารถต่อยอดในการเพิ่มผลประกอบการให้แก่ธนาคารได้ ซึ่งลักษณะที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น ธนาคารต้องเริ่มจากการทราบถึงความต้องการของลูกค้า เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แนะนำ ให้คำปรึกษาในสิ่งที่เหมาะกับลูกค้า บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อธนาคาร

ปัจจุบันนี้การบริการลูกค้า เป็นปัจจัยหลักในการสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร เนื่องจากในหลายๆองค์กรมีเป้าหมายหลักที่มุ่งเน้นไปในด้านของการบริการลูกค้าที่ดีที่สุด โดยยึดหลักความพึงพอใจให้มีความสำคัญกับลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงทางด้านบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด ซึ่งต้องมีปรับเปลี่ยนหรือการวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับองค์กรในปัจจุบันให้มากที่สุด จึงจะสามารถรักษาลูกค้าเดิม และดึงดูดลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการกับองค์กร เป็นการเสริมสร้างปริมาณธุรกิจให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ที่ตั้ง ณ ปัจจุบันเลขที่ 4/14 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร งานบริการลูกค้าคือหัวใจสำคัญของการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการบริการของธนาคารแล้ว ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการของธนาคารซ้ำมากขึ้น สร้างความภักดีให้แก่ลูกค้า ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี กรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี กรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรของ W.G. COCHRAN (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ เพราะปริมาณผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนไม่เท่ากันในแต่ละวัน และเมื่อคำนวณตามสูตรของ W.G. COCHRAN (1953) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองของผู้บริโภค (Responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค (Assurance) และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้บริโภค (Empathy)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือน เมษายน 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทำให้ทราบคุณภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ลูกค้า และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2. เพื่อนำผลการวิจัยให้คณะผู้บริหารนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ในการสร้างการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ช่วยเสริมสร้างความภักดีต่อธนาคารมากยิ่งขึ้น

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) อ้างถึง กฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) สนับสนุนแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ว่าคุณภาพในการบริการ (service quality) นั้นถือเป็นแบบอย่างในทางการตลาดบริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการสร้างการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งอธิบายความหมายสำคัญที่ทำให้ลูกค้าสร้างการรับรู้ถึงการให้บริการของตนว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ โดยอธิบายไว้ด้วยคำว่า “RATER” กล่าวคือ

Reliability = ลูกค้ารู้สึกว่าจะสามารถไว้วางใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งการบริการนี้เกิดจากการให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

Assurance = ลูกค้ารู้สึกถึงความมั่นใจในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า หรือสามารถรับประกันความมั่นใจให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

Tangibles = ลูกค้ารับรู้ถึงความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ จากความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เครื่องมือในการให้บริการ รวมไปถึงสิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการ ห้องรับรองลูกค้า ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการแต่งกายในชุดเครื่องแบบ

Empathy = ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ว่าพนักงานผู้ให้บริการนั้น รู้จักการเอาใจใส่ มองไปถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างดี สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะรายการ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

Responsiveness = ลูกค้ารับรู้ว่าความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนอง หมายถึง การรับฟังความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ทาวิธีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ไม่ปฏิเสธความต้องการของลูกค้าก่อนที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) อ้างถึง วรวิทย์ ประเสริฐศักดิ์ (2562) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หลังการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสินค้ากับการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่คาดหวังของผู้รับบริการแล้วนั้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่ตั้งไว้ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ ดังนั้น กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจ

และความรู้สึกที่เป็นความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของผู้ให้บริการ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ

### ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 โดยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท มีสาขาสำนักงานเสื่อป่าปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งมีพนักงาน 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด หรือ 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 สามารถทำยอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และยังมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นไปสู่ความเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย (ธนาคารกสิกรไทย,2565)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โมลี ชุกลินหอม (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัฒน์ดา เรืองฤทธิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้าง / บริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากและผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการ

ให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมือง ไร่ย่อย  
ละ 61.8 ปากพั่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ในแต่ละวันในช่วงระยะเวลาการเก็บแบบสอบถาม แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร W.G Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้การเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 ชุด เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าความถี่ (Frequency) เก็บข้อมูลทั่วไป ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และธุรกรรมที่ท่านเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจลูกค้า การรู้จักลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการฝาก – ถอนเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.15$ , S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}= 4.18$  , S.D. = 0.582) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ( $\bar{X}= 4.17$  , S.D. = 0.649) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}= 4.15$  , S.D. = 0.653) ด้านการตอบสนองของลูกค้า ( $\bar{X}= 4.14$  , S.D. = 0.656) และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ( $\bar{X}= 4.10$  , S.D. = 0.674) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.29$  , S.D. = 0.634) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ( $\bar{X}= 4.39$  , S.D. = 0.747) รองลงมาคือ ท่านพอใจต่อการต้อนรับของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ( $\bar{X}= 4.30$  , S.D. = 0.809) การบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของท่าน ( $\bar{X}= 4.28$  , S.D. = 0.779) ท่านพึงพอใจต่อการช่วยเหลือในการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ( $\bar{X}= 4.27$  , S.D. = 0.769) และท่านรู้สึกประทับใจทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ ที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ( $\bar{X}= 4.23$  , S.D. = 0.846) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ได้ผลดังนี้



**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $X_1$ )	0.088	0.080	1.836	0.067
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ )	0.143	0.147	2.426	0.016*
3. ด้านการตอบสนองของลูกค้า ( $X_3$ )	0.181	0.187	3.677	0.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ( $X_4$ )	0.311	0.318	5.399	0.000*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ( $X_5$ )	0.173	0.184	3.907	0.000*
<b>ค่าคงที่</b>	<b>0.573</b>		<b>4.214</b>	<b>0.000*</b>

$R = 0.829$  ,  $R^2 = 0.688$  ,  $SEE = 0.356$  ,  $F = 173.684$  ,  $Sig = 0.000$  , \* =  $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.688 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 68.80 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามี 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Beta = 0.318) ด้านการตอบสนองของลูกค้า (Beta = 0.187) ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (0.184) และด้านความน่าเชื่อถือ (Beta = 0.147) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำกรุงเทพมหานคร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจาก ความน่าเชื่อถือในด้านการบริการของธนาคารที่มีชื่อเสียงที่ดี และเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีมั่นคง มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ ง่าย สะดวก และพนักงานเต็มใจให้บริการ จึงเป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นลูกค้าจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โมลี ชุกกลิ่นหอม (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองของลูกค้า โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการตอบสนองของลูกค้าจากการให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจาก พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการด้านการตอบสนองของลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันณิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจากพนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับลูกค้าอย่างเหมาะสม เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี จำนวนพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย

ของศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุ้ยหมัด (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือให้ คำปรึกษา ในด้านธุรกรรมต่างๆได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลวิจัยของ โมลี ชุกกลิ่นหอม (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากพนักงาน ที่ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย บุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรณิ ธาตุชาติกรณิ (2562) ที่ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้าย ในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรายน้ำ กรุงเทพมหานคร คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรายน้ำ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก แม้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องแสดงถึงองค์ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีและทันสมัยที่สุด ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดูน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ด้านการตอบสนองของลูกค้า พบว่า การตอบสนองของลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรายน้ำ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับที่สอง แม้ว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะมีช่องทางในการตรวจสอบข้อมูลด้านต่างๆ ของลูกค้าหลายช่องทาง เช่น ช่องทาง Call Center และ ช่องทาง Application ของธนาคารที่สะดวกในการตรวจสอบข้อมูลในด้านต่างๆของลูกค้าได้ด้วยตนเองเป็นการบริการที่ดีอยู่แล้ว แต่มีส่วนที่จะต้องปรับปรุง คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อาจจะต้องปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการตรวจสอบข้อมูลผ่านช่องทางสาขาให้มีขั้นตอนที่ง่ายและสะดวกขึ้น ลดขั้นตอนความยุ่งยากในการขอตรวจสอบข้อมูล เพื่อรองรับลูกค้าที่ไม่สะดวกในการติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทาง Call center และ ผ่านช่องทาง Application ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกถึงการอำนวยความสะดวกของพนักงานที่ให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ

3. ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า พบว่า การเข้าใจและการรู้จักลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรายน้ำ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับที่สาม แม้ว่าพนักงานจะมีจิตใจที่รักในการบริการลูกค้าที่ดีอยู่แล้วแต่ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุง คือ พนักงานในสาขาอาจจะต้องปรับปรุงในส่วนของเรื่องการรอคิวในการให้บริการธุรกรรมต่างๆแก่ลูกค้า ให้ความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการบริหารเวลาให้แก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าบางรายมีเวลาจำกัดในแต่ละช่วงเวลาโดยเฉพาะช่วงเวลา 11.30 - 13.00 น. นั้น จะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากกว่าช่วงเวลาอื่น พนักงานจึงต้องตระหนักและเข้าใจในส่วนนี้ของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรายน้ำ กรุงเทพมหานคร และมาใช้บริการซ้ำ เมื่อลูกค้ามีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารแล้วนั้น พนักงานสามารถต่อยอดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคารต่างๆ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร

4. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสุดท้ายอาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะเข้ามาทำธุรกรรมผ่านช่องทางสาขา ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่ประทับใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรวงน้ำ กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทุกสาขา สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

#### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรเพิ่มตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หรือปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการเสริมสร้างแนวทางการทำงานให้แก่พนักงานผู้ให้บริการ ส่งผลทำให้การบริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ผู้วิจัยควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยมีความสมบูรณ์ และสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

#### เอกสารอ้างอิง

กรณั ธาตุจิตติกรณั. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 14-27.

กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่งเปรียบเทียบระหว่าง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอร์รี่ เอกซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไทยพับลิก้า. (2564). *ธนาคารกสิกรไทยครองแชมป์ Bank of the Year 2021*. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://thaipublica.org/2021/04/money-banking-magazine-names-kasikorn-bank-bank-of-the-year-2021/>

ธนาคารกสิกรไทย. (2565). *ประวัติธนาคาร*. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.kasikornbank.com/th/about/Information>

พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

- พัฒนา เรื่องฤทธิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปาก  
พูนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2565, จาก  
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>
- โมลี ชุกลินหอม. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) สาขาพระประแดง*. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2565, จาก  
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154068.pdf>
- วรวิฑูมิ ประเสริฐศักดิ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันบางจากใน  
เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
กรุงเทพ.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี*.  
งานวิจัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.