

คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง

The Service Quality of Kasikorn Bank at Laem Chabang Branch

¹วัชรินทร์ พึ่งสุจริต และ ²พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต
Watcharakorn Puengsujarit and Pongsatean Luengalongkot

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Faculty of Political Science and Law; Burapha University, Thailand.
Email: ¹63920235@go.buu.ac.th, ²pongsate@hotmail.com

Received October 4, 2022; Revised November 14, 2022; Accepted January 7, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง โดยแบ่งตามข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ และประเภทการมารับบริการ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความสามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วตามลำดับ พฤติกรรมของผู้มารับบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีอาชีพ และประเภทการมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ธนาคารกสิกร ไทย สาขาแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

สรุปคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับดีมาก โดยที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพและประเภทการมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ธนาคารกสิกรไทย; ผู้มารับบริการ

Abstract

This article aimed to study the service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang Branch, to compare customers' opinions on the quality of service of the Bank. General information of customers was categorized into gender, age, education level, occupation, income and type of service. This research used questionnaires to collect data from a sample of 384 people. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and one-way pairing comparison by the Least Significant Difference (LSD) method at a statistically significant level of 0.05.

1. The results showed that the overall level of service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang Branch was very good. When considering each aspect, it was found that the concern for the service users had the highest average level, followed respectively by building customers' trust, tangible capacities, credibility and willingness to serve with speed.

2. The results from the comparative analysis of service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang, divided by customers' general information, indicated that different occupations and different types of service created various opinions on the quality of the bank's services at the significant level of .05. However, sex, age, education level and income of the customers did not contribute to different opinions on the Bank's service quality.

Summarize, overall level of service quality of Kasikorn Bank, Laem Chabang Branch was very good. The customers who have different occupations and different types of service had different opinions on the Bank's service quality.

Keywords: Service Quality; Kasikorn Bank; Service Provider

บทนำ

ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการกับลูกค้าอย่างหลากหลาย และมีหลายสาขาในการให้บริการกับลูกค้า การบริหารคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ ปัจจุบันการแข่งขันทางการบริการค่อนข้างสูง และมีอยู่ในทุกธุรกิจ การสร้างความพึงพอใจจากการบริการให้กับผู้มารับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการ การปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างสมรรถนะในการแข่งขันระหว่างกลุ่มตลาด เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้มารับบริการ หากการบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้เกินความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ย่อมส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988: 40; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2004; Kotler & Anderson, 1987) แต่ถ้าการบริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปใช้บริการจากหน่วยงานอื่น ทำให้เกิดปัญหาด้านความมั่นคงขององค์กรตามมา

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความต้องการทราบถึงคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ว่ามีคุณภาพการบริการเป็นที่พึงพอใจตอบสนองกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการกับธนาคารมากน้อยเพียงใด โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบหรือเครื่องมือการประเมินทั้งหมด 5 ด้าน คือ การประเมินจากด้านลักษณะกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) เมื่อนำ

องค์ประกอบการประเมินทั้ง 5 ด้าน มาเป็นการประเมินคุณภาพบริการนั้น ส่งผลให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ การที่ลูกค้าเดิมเลือกธนาคารที่รู้สึกดีใช้เป็นธนาคารหลัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ธนาคารหาลูกค้าใหม่ๆ พร้อมสร้างความถี่ในการใช้งานเข้ามาในระบบเพื่อต่อยอดไปยังบริการอื่น ๆ ของธนาคาร (Zou, 2022)

บทความนี้นำเสนอคุณภาพการบริการต่อลูกค้าที่มาใช้บริการภายในธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารหรือไม่ จากปัญหาดังกล่าว จึงมีความเห็นควรทำการวิจัยคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบังกับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยคาดว่า จะได้รับผลลัพธ์คุณภาพการบริการของธนาคารอย่างแท้จริง และคาดหวังว่าทางธนาคารกสิกรไทยจะทราบถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการ และสิ่งที่ต้องการปรับปรุงการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งตามตัวแปร เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการมารับบริการ

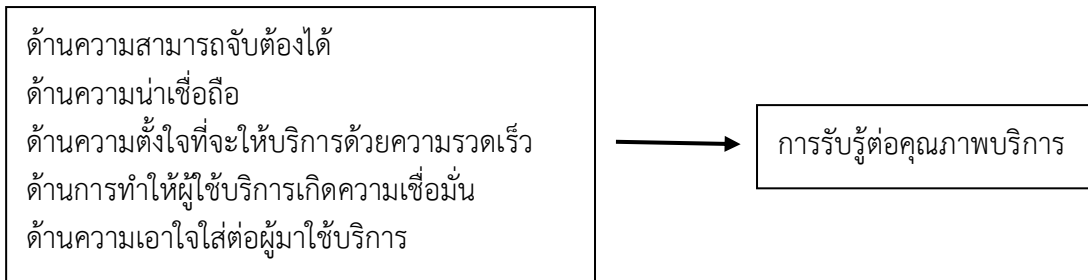
สมมติฐานการวิจัย

ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน การมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

“คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้เสนอโมเดล SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ดังนี้

1. ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความเป็นอิสระ
3. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการจัดเตรียมบริการให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที
4. ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ การแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้า รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า



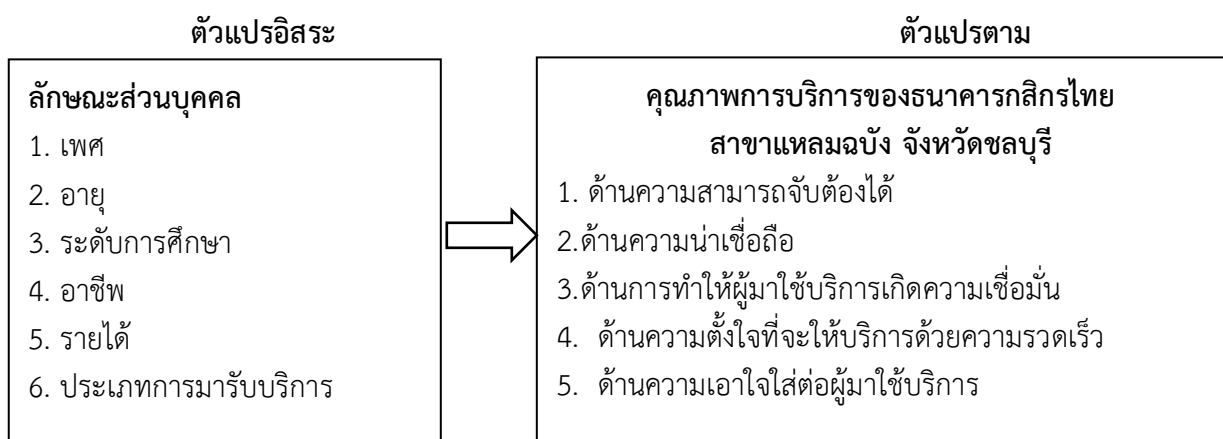
ที่มา :SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1988)

สรุปได้ว่าแนวคิดการคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ซึ่งนำมากำหนดการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) 4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

ในการอ้างอิงทฤษฎีในกรอบงานวิจัยที่ทางผู้วิจัยอ้างอิงถึงนั้น เป็นการกำหนดการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการทั้งสิ้น ทำให้ทราบถึงการอภิปรายผล มุมมองความแตกต่างในแต่ละกลุ่มประชากรของงานวิจัยต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมีความเห็นกับคุณภาพการบริการในงานวิจัย นำมาซึ่งการพัฒนาการบริการให้สูงขึ้นในขอบเขตงานวิจัยที่ตัวผู้วิจัยได้เลือกค้นคว้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพบริการจากโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al., (1988)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบสัดส่วนของประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 384 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) การวิจัยครั้งนี้ ใช้อัตราส่วนประชากรทุก ๆ 3 คน จะได้รับการสุ่มตัวอย่าง 1 คน รวมการเก็บข้อมูลทั้งหมด 1,152 คน เพื่อใช้ในงานวิจัยทั้งสิ้น 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด และทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ กับคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้ค่า มากกว่า 0.5 ทุกข้อ และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยที่การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.45, S.D. = .50$) รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.43, S.D. = .51$) ด้านความสามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 3.40, S.D. = .52$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.37, S.D. = .52$) และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.32, S.D. = .55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ภาพรวม

คุณภาพการบริการธนาคาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านความสามารถจับต้องได้	3.40	.52	ดีมาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.37	.52	ดีมาก	4
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.32	.55	ดีมาก	5
ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น	3.43	.51	ดีมาก	2
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	3.45	.50	ดีมาก	1
ภาพรวม	3.40	.52	ดีมาก	

วัตถุประสงค์ที่ 2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพ และประเภทการมารับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ธนาคาร กสิกร ไทย สาขาแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ธนาคาร กสิกร ไทย สาขาแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยผู้มาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าคุณให้บริการสามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการลูกค้า และผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญณรงค์ เลหาวรรณธนะ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาคูณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพในภาคนครหลวง 2 5 สาขา คือ สาขาบุคคโล สาขาบางแค สาขาราชบุรีบูรณะ สาขาตากสิน และสาขานนพระราม 2 กม 7 มีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ปัจจัยด้านให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้าและ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ โดยอยู่ในระดับที่มากที่สุด ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

1.1 ด้านความสามารถในการจับต้องได้ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการจับต้องได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่บริการสะอาด ตกแต่งเป็นระเบียบเรียบร้อย ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่สามารถเดินทางเข้าถึงการบริการ

สะดวก หรือไม่อยู่ในซอยขนาดเล็กเกินไปที่เข้าถึงการบริการยากลำบาก ตลอดจนธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชาญณรงค์ เลาวรรณณะ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI คุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือภาพรวมอยู่ในระดับดี สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ได้รับการบริการที่ดีเหมือนเดิมทุกครั้ง พนักงานบริการตรงตามมาตรฐานธนาคาร ตลอดจนผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีคุณภาพในการบริการที่ดี

1.3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอตลอดจนคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพในการบริการที่ดี

1.4 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ รวมไปถึงผู้ให้บริการมีกิริยามารยาท สุภาพ ขณะให้บริการตลอดจน ผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดี

1.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีคุณภาพในการบริการที่ดี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้มาตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการมารับบริการ พบว่า

เพศของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันไม่รู้สึกรู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญณรงค์ เลหาพรรณธนะ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง AC SI ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

อายุของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันไม่รู้สึกรู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญณรงค์ เลหาพรรณธนะ (2562) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง AC SI ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่รู้สึกรู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา ดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อไม่แตกต่างกัน

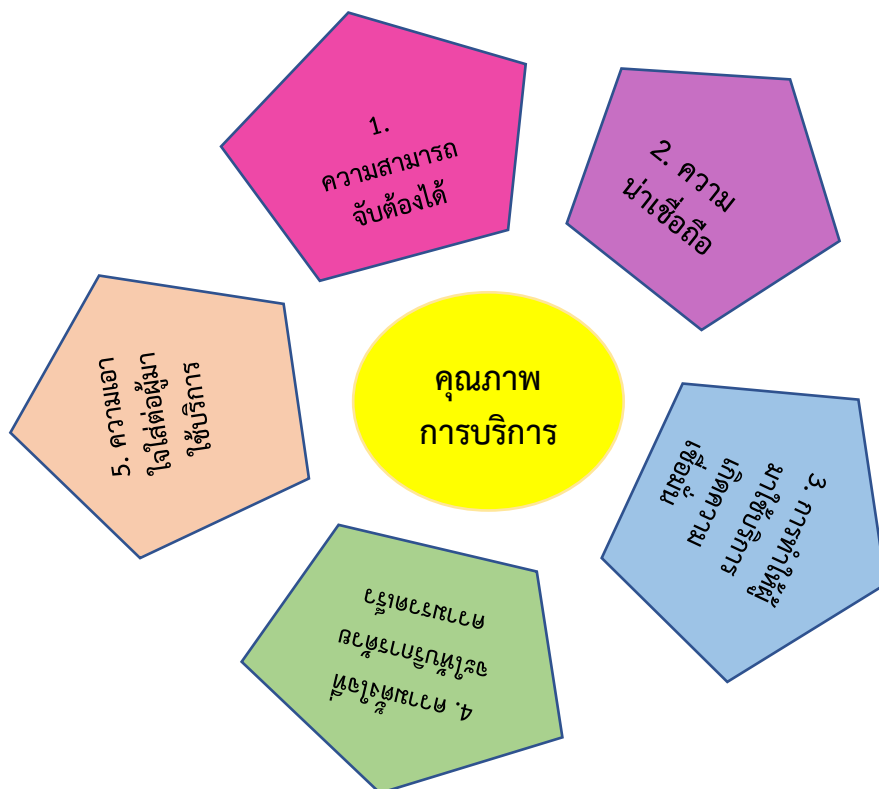
อาชีพของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าความจำเป็นในการรับบริการธนาคารกสิกร สาขาแหลมฉบังแต่ละอาชีพแตกต่างกันขึ้นอยู่กับอาชีพที่ต้องการมารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อแตกต่างกัน

รายได้ของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันไม่รู้สึกรู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัด ชลบุรี ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัว ฝ้อไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีประเภทของการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกร ไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่าธนาคารกสิกรไทย สาขา แหลมฉบัง มีส่วนหรือฝ่ายบริการผู้มารับบริการแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน คือ ฝ่าย/ถอน เปิดบัญชี ธุรกรรมกู้ยืมเงิน และทำบัตรเครดิต/เดบิต แสดงให้เห็นว่าการบริการไม่ครอบคลุม และการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แตกต่าง กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559)ซึ่งวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง AC SI ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีประเภทของการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุปคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง อยู่ในระดับดีมาก โดยที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพและประเภทการมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ คุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพบริการจากโมเดล SERVQUAL ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1 ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) 4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากแผนภาพแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพบริการจากโมเดล SERVQUAL สามารถอธิบายโดยสังเขปดังนี้

1 ด้านความสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หลักสำคัญประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หลักสำคัญประกอบด้วย ความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความเป็นอิสระ

3. ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) หลักสำคัญประกอบด้วย ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ การแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) หลักสำคัญประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการจัดเตรียมบริการให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) หลักสำคัญประกอบด้วย การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้า รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า นำไปสู่เป้าหมายโดยที่เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี และนำมาซึ่งการพัฒนาการบริการให้สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ธนาคารควรมีนโยบายเพิ่มตู้บริการรับฝาก และถอนเงิน ให้เพียงพอต่อการใช้บริการฝากหรือถอน
2. ธนาคารควรมีนโยบายเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าในบริเวณธนาคาร หรือมีป้ายแนะนำที่จอดรถ ให้บริการ
3. ธนาคารจัดการฝึกอบรมพนักงานภายในเพื่อเพิ่มความเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ และวิธีการดูแลลูกค้า เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัด

ชลบุรี

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ เล้าหวรรณชนะ. (2562). *การศึกษาคูณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI การเงิน และการธนาคาร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology*. (4th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Zou, Z. (2022). Research on New Media Marketing of Credit Card Business. *International Journal of Multidisciplinary in Management and Tourism*, 6(2), 197–233.