

ชื่อเรื่อง คุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม วิธีการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม จำนวน 400 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation (PPMC))

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ระดับคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม พบว่ามีคุณภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ,ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ,ด้านการให้ความมั่นใจ,ด้านเวลา,ด้านการดูแลเอาใจใส่,ด้านอัตราดอกเบี้ยและความสนใจต่อลูกค้า,ด้านการตอบสนองลูกค้าตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเวลา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านอัตราดอกเบี้ยและความสนใจต่อลูกค้า มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า จากผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการองค์การ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ,ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ,ด้านการให้ความมั่นใจ,ด้านเวลา,ด้านการดูแลเอาใจใส่,ด้านอัตราดอกเบี้ยและความสนใจต่อลูกค้า,ด้านการตอบสนองลูกค้า

บทนำ

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่เป็นเรื่องของ ความรู้สึก ไม่มีหน่วยวัด (รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ 2551) ซึ่งมีความสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542. หน้า 38) โดยสามารถวัดได้ 7 ด้านคือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างรวดเร็วหรือสนใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นการให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช่อารมณ์ที่ส่งผลเสียต่อความรู้สึกกับผู้มาใช้บริการ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน
7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัย มีสถานที่จอดรถ เป็นต้น

ปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบการบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้การบริการเป็นที่ถูกใจลูกค้า และมีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า หากองค์กรใดสามารถสร้างบริการที่โดดเด่นและสร้างความแตกต่างรวมทั้งสร้างความผูกพันในการให้บริการในระยะยาวได้ รวมถึงสร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ ย่อมจะทำให้องค์กรนั้นได้ใจจากลูกค้าและทำให้ลูกค้ารักองค์กรเราเสมือนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเขา ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์เป็นหนึ่งองค์กรที่มีการแข่งขันมากในเรื่องของการให้บริการ เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกมากมายและธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันมีหลายธนาคารให้เลือกใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ให้บริการแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการ หน้าที่หลักที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์คือ การรับฝากเงินจากประชาชนมาแล้วนำไปให้สินเชื่อกับผู้ที่ต้องการเงินทุนไปทำธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตให้กับเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงมีลักษณะพิเศษจากธุรกิจอื่น ๆ คือ มีสินทรัพย์เป็นเงินนั่นเอง และการทำธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย ประเภทของธนาคารที่ให้บริการกันอยู่ในปัจจุบัน ธนาคารที่เราคุ้นเคยกันดีและไปใช้บริการฝาก ถอน โอนเงินตามสาขาที่มีอยู่ทั่วไปนั้นสามารถแบ่งได้หลายประเภท ดังนี้

กลุ่มแรก ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอยู่ 16 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ยูโอบี จำกัด (มหาชน) สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย) จำกัด (มหาชน) ไอซีบีซี(ไทย) จำกัด (มหาชน) ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเมกะสากุลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มที่สอง เป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ที่มาเปิดในประเทศไทยมีอยู่ 14ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารซีทีแบงก์, ดอยช์แบงก์, บีเอ็นพีพารีบาส์, มิซูโฮ, เจพีมอร์แกนเชส, ฮงกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น, ซุมิโตโม มิตรูยแบงกิงคอร์ปอเรชั่น, อาร์เอชบี, แห่งโตเกียวมิตรูยบิซึเอฟเจ, อินเดียนโอเวอร์ซีส์, แห่งประเทศจีน, เตอะรอยัลแบงก์อ็อฟสกอตแลนด์ เอ็นวี, โอเวอร์ซี-ไซเนิสแบงกิงคอร์ปอเรชั่น และแห่งอเมริกาเนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น

กลุ่มที่สาม ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่พิเศษ ตามนโยบายที่รัฐมอบหมายให้ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวถึงนี้จะรับฝากเงินและปล่อยกู้ได้

การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์เป็นสิ่งที่ต้องควบคุมให้ดี มิเช่นนั้นก็มีโอกาสรั่วไหล สูญหายจากการทุจริตหรือจากการบริหารงานหรือการดำเนินธุรกิจที่ผิดพลาด และจะทำให้ผู้ฝากเงินหรือประชาชนจำนวนมากเสียหายได้ ธนาคารจึงต้องถูกควบคุมดูแลภายใต้กฎกติกาอย่างเข้มงวดของกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ การควบคุมหลักๆ ก็คือ ให้ธนาคารมีทุนเพียงพอในการทำธุรกิจ มีการบริหารจัดการเงินสดหรือสภาพคล่องที่ดีเพื่อจะได้มีปริมาณเงินในแต่ละวันพอให้ลูกค้าถอนเงิน โอนเงิน การนำเงินฝากของประชาชนไปทำธุรกิจโดยการปล่อยกู้หรือให้สินเชื่อก็ต้องมีความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย ถ้าจะให้สินเชื่อหรือให้กู้ยืมเงินก็ต้องมีวิธีการที่จะประเมินได้ว่าลูกหนี้สามารถจ่ายเงินคืนให้ธนาคารได้ เพราะถ้าให้สินเชื่อไปแล้วไม่ได้เงินคืนธนาคารก็จะขาดทุนและเสียหาย (ที่มา:สถาบันคุ้มครองเงินฝาก)

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 2,944,230 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง สาขาในประเทศและเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบริการตนเอง หรือ Self-services กว่า 1,200 แห่ง บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้งานและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุด ธนาคารกรุงเทพสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมีมิติในเชิงลึก นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะกฤษฎีและสำคัญที่ทำให้ธนาคารกรุงเทพประสบความสำเร็จมาตลอด ได้แก่ การริเริ่ม

นวัตกรรมต่าง ๆ และการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ธนาคารมีเจตจำนงที่จะขยายและพัฒนาบริการอยู่เสมอ จึงเป็นที่มาในการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภาพ เศรษฐกิจ และสังคม ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จึงสนใจพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าที่ใช้บริการต่อไป www.bangkokbank.com

ความสำคัญและปัญหา

การเงินธนาคารได้ประกาศผลการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2560 หรือ Bank of the year 2017 โดยใช้ผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ 14 แห่ง ไตรมาสปี 2559 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม-31 ธันวาคม 2559 มา พิจารณาจัดอันดับปรากฏว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้อันดับหนึ่งธนาคารแห่งปี 2560 ส่วนอันดับ 2 เป็นธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงเทพ อยู่อันดับ 3 แต่ยังคงเป็นธนาคารที่มีขนาดสินทรัพย์สูงสุดเป็นอันดับ 1 คือ 2,944,229.79 ล้านบาท และมีมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น สูงเป็นอันดับ 1

ผลการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2560

อันดับ	ธนาคาร	อันดับ	ธนาคาร
1	ธนาคารไทยพาณิชย์	8	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
2	ธนาคารกสิกรไทย	9	ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์
3	ธนาคารกรุงเทพ	10	ธนาคารทหารไทย และธนาคารไอซีบีซี (ไทย)
4	ธนาคารกรุงไทย และ ธนาคารเกียตินาคิน	12	ธนาคารยูโอบี
6	ธนาคารทีสโก้	13	ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย
7	ธนาคารธนชาติ	14	ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย

ตารางที่ 1 ผลการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2560 ที่มา: <https://www.monetandbanking.co.th/new/13830/25/ธ-ไทย>

พาณิชย์-bank-the-year-2017) สืบค้นวันที่ 5 ม.ค. 2561

ธนาคารมีการแข่งขันสูงมาก ลูกค้าส่วนใหญ่มักเลือกธนาคารที่น่าเชื่อถือและมีความมั่นคง พร้อมทั้งต้องการการบริการที่ได้คุณภาพ สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องจากนโยบายของภาครัฐมุ่งให้เกิดสังคมไร้เงินสด ทำให้พฤติกรรมของลูกค้าผู้บริโภคที่ตอบรับกระแสดิจิทัลอย่างมากและรวดเร็ว ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้มีการปรับวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารอันดับต้นๆ

การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำอันดับต้นๆ ในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยืนยาว สร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า การบริการเป็นหลักและหัวใจสำคัญของธุรกิจการธนาคาร การที่ธนาคารให้การบริการที่ดีกับลูกค้า ก็จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารให้เกิดกับประชาชนที่มาใช้บริการ นำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคาร และยังเป็นการโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก ซึ่งมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ของธนาคารสู่สาธารณชนอีกด้านหนึ่งด้วย การที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการบ่อยครั้ง หรือมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ธนาคารมีโอกาสระดมเงินออมจากลูกค้า และขณะเดียวกัน

ธนาคารก็จะได้มีโอกาสที่จะปล่อยสินเชื่อเพื่อให้ประชาชนได้นำไปลงทุนในด้านต่างๆ ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจดีขึ้น
www.bangkokbank.com

ปัจจุบันการบริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมากมาย ซึ่งทางลูกค้ามักจะร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย

1. การบริการมีความล่าช้า เนื่องจากการขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน
2. พนักงานที่เข้าใหม่ยังไม่มีความรู้ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ทำให้พนักงานไม่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
3. ธนาคารยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เช่น ที่นั่งรอในการรอรับบริการ และพนักงานแนะนำลูกค้ามีไม่เพียงพอ
4. พนักงานไม่มี Service mind
5. ธนาคารยังไม่มีมีการปรับปรุงด้านระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย

ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลให้คุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า จึงทำให้ธนาคารต้องหันมาให้ความสนใจพัฒนากลยุทธ์งานบริการมากขึ้นเพื่อให้ธนาคารมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเน้นให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความสะดวก สบาย ได้รับความรวดเร็ว ตรงตามความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร ที่ครบวงจร เช่น บริการรับฝากเงิน บริการด้านการโอนเงิน บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านการเงินระหว่างประเทศ บริการด้านธุรกิจ การรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บริการด้านวาณิชธนกิจ เป็นต้น และได้รับประโยชน์สูงสุด <http://www.bangkokbank.com/BangkokbankThai/BusinessBanking/Business>

[Solution/TradeFinance/Fages/Content3.aspx](http://www.bangkokbank.com/BangkokbankThai/BusinessBanking/Business) สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ม.ค.2561

ปัญหาด้านบริการทำให้ธนาคารพาณิชย์บางแห่งหันมาใช้เครื่องประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ประเมินพนักงานที่ให้บริการ โดยจะมีระดับความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขเรื่องคุณภาพการให้บริการได้บางส่วน ซึ่งธนาคารกรุงเทพยังไม่มีการนำเครื่องประเมินผลความพึงพอใจมาใช้ในการบริการ ทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่ตระหนักถึงหน้าที่การให้บริการของตนเอง จึงเป็นผลทำให้การให้บริการธุรกรรมของธนาคารกรุงเทพยังไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า <https://m.pantip.com/topic/34545189?> สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ม.ค.2561

ดังนั้นธนาคารจึงต้องปรับให้เข้ากับการแข่งขันที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริการ และเทคโนโลยี ที่คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล ความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมถึงด้านเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และยังรวมถึงการยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ

จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกรรมทางการเงินและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีความคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านอภัยภัยและความสนใจต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านเวลา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านอภัยภัยและความสนใจต่อลูกค้า (Courtesy) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ด้านเวลา (Time)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม กลุ่มตัวอย่างการศึกษาได้มาจาก สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือน 1 มกราคม 2561 ถึงเดือน 11 เมษายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ ด้านคุณภาพการบริการเพื่อให้ธนาคารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการบริการของธนาคาร ให้สอดคล้องและสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับบริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม เป็นแบบสอบถามที่แสดงคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งมี 5 ระดับโดยมีรายละเอียด คำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม เป็นแบบสอบถามที่แสดงความพึงพอใจ ซึ่งมี 5 ระดับโดยมีรายละเอียด คำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่ สีลม เป็นการกำหนดประชากรไว้อย่างชัดเจน คือมีจำนวน 400 คน ใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล 1 วัน ได้รับแบบสอบถามคืน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บรวบรวมรายละเอียด และข้อมูลจากเอกสารจากงานวิจัย ตำราวิชาการ บทความจากวารสารและนิตยสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาวิจัย รวมถึงวิทยานิพนธ์ด้วย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำแบบสอบถามมากรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการอธิบายโดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการหาค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม แบ่งเป็น 5 ช่วง โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert's Scale (บุญชม ศรีสะอาด 2535:100)

3.การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่เก็บรวบรวม ผู้วิจัยใช้สถิติ และวิเคราะห์โดยใช้สถิติการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation (PPMC)) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบสมมติฐานด้วยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

คุณภาพในการบริการด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ

คุณภาพการบริการ	r.	sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	.507**	.000
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	.567**	.000
ด้านการตอบสนองลูกค้า	.685**	.000
ด้านการให้ความมั่นใจ	.671**	.000
ด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อลูกค้า	.758**	.000
ด้านการดูแลเอาใจใส่	.859**	.000
ด้านเวลา	.727**	.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.18 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ กับ ความพึงพอใจในการบริการธุรกรรมทางการเงิน พบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) รายด้านอยู่ในระดับสูงถึงระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ $r = .859^{**}$ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อลูกค้า $r = .758^{**}$ ด้านเวลา $r = .727^{**}$ ด้านการตอบสนองลูกค้า $r = .685^{**}$ ด้านการให้ความมั่นใจ $r = .671^{**}$ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ $r = .567^{**}$ และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ $r = .507^{**}$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

สรุปผลการวิจัย จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม อยู่ในระดับคุณภาพ

ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับ 1 (\bar{X} =3.60, SD=0.54) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (\bar{X} =3.53, SD=1.11) ด้านการให้ความมั่นใจ (Mean = 3.37, SD = 0.98) ด้านเวลา (\bar{X} =3.29, SD=0.78) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Mean = 3.21, SD = 1.07) ด้านการตอบสนองลูกค้า (\bar{X} =2.96, SD=1.07) และด้านอัตราค่าบริการและความสนใจต่อลูกค้า (\bar{X} =2.97, SD=1.19) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา สำนักงานใหญ่ สีลม อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง (\bar{X} =2.91, SD=1.36) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การบริการด้านการฝาก ถอน โอน เปิด-ปิดบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =3.14, SD=1.38) รองลงมาคือ การบริการด้านชำระบิล บัตรเครดิตค่า สาธารณูปโภค (\bar{X} =2.94, SD=1.30) การบริการด้านประกันภัยและประกันชีวิต (\bar{X} =2.83, SD=1.59) และการบริการด้าน สินเชื่อ (\bar{X} =2.74, SD=1.69) ตามลำดับ

อภิปรายผล คุณภาพในการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรวรรณ โปรรุ่งโรจน์(2551,หน้า22),ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546,432)อ้างถึงใน นงนุช กันระชัย (2554,หน้า57),ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุรุทยา(2547,หน้า14) ที่กล่าวว่าองค์กรต้องแสดง ถึงคุณภาพการบริการด้านสถานที่ ซึ่งความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีองค์ประกอบของการบริการที่เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงานบริการ ที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของเดย์และแอนเดอร์ เซน อ้างในจิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555,หน้า 37-38) ได้แก่ ความเป็นระเบียบของธนาคาร ลักษณะสถานที่บริการ โดย ทฤษฎีและแนวคิดกล่าวว่าการจะต้องให้ความสะดวกกับผู้ใช้บริการได้ และสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นสิ่งที่จำเป็นได้ทาง กายภาพ เช่น อาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ แม้กระทั่งรูปแบบพนักงาน ทำให้ สามารถวัดคุณภาพจากความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพได้ เพราะธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม มีสถานที่ให้บริการที่กว้างขวาง ทำให้สามารถรองรับลูกค้าได้เยอะ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ให้ความสะดวกกับลูกค้าที่มา ใช้บริการได้เป็นอย่างมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรวรรณ โปรรุ่งโรจน์(2551,หน้า33),นงนุช กันระชัย(2554,หน้า66),จิตตินันท์ นันทไพบูลย์(2555,หน้า33-34) ที่กล่าวว่าการวัดระดับคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจนั้นผู้ให้บริการจะต้องแสดง ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้แก่ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงเวลา,ควรให้บริการตามที่ สัญญาไว้,แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ,ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า,ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญา ไว้กับลูกค้า,ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่จะให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า เพราะธนาคารกรุงเทพเป็น ธนาคารที่มีชื่อเสียง จึงต้องสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจโดยการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้ลูกค้าจดจำในภาพลักษณ์ที่ดี โดยธรรมชาติลูกค้ามักจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ ดังนั้น สิ่งสำคัญของการบริการ คือการทำให้ลูกค้าเชื่อถือและ ไว้วางใจ ซึ่งพบว่าพนักงานธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งถือว่าเป็นข้อที่สำคัญอย่างมาก เพราะการบริการธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญคือความถูกต้องและทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือและไว้วางใจในธนาคาร โดยทำ

ให้ทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีความมั่นใจในการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งธนาคารจะคำนึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก

3.ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรวรรณ โปรยรุ่งโรจน์(2551,หน้า33),นงนุช กันระชัย (2554,หน้า66),จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555,หน้า 33-34) ที่กล่าวว่า การวัดระดับคุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว,มีความยินดีในการให้บริการ,มีความพร้อมในการให้บริการ เติมเต็มความต้องการของลูกค้า เพราะความต้องการของลูกค้าคืองานของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่นั่นเอง Bonnie Knutson อาจารย์จากคณะกรรมการบริการ แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนสเตต (อ้างใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ 2555,หน้า 121-124) และต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ นงนุช กันระชัย (2554,หน้า64) เพราะการตอบสนองลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการบริการอย่างหนึ่ง ซึ่งพนักงานยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะปัญหาบางกรณีอาจมีความซับซ้อน ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ตรงตามที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวัง ส่วนพนักงานที่ให้บริการสามารถบริการลูกค้าในความรวดเร็วที่ถือว่าลูกค้าบางรายยังยอมรับได้ จึงอาจทำให้ธนาคารไม่ได้เปิดช่องรับบริการเพิ่มตามที่ลูกค้าต้องการ

4.ด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรวรรณ โปรยรุ่งโรจน์(2551,หน้า33),นงนุช กันระชัย (2554,หน้า66),จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555,หน้า 33-34) ที่กล่าวว่า ในการวัดระดับคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ได้แก่ การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า,ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ,มีความรู้ในการให้บริการ เพราะปัจจุบันนี้เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ทำให้ระบบความปลอดภัยของธนาคารยังต้องพัฒนาระบบตลอดเวลาเพื่อให้มีความแน่นหนายิ่งขึ้นในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน พนักงานใหม่ยังไม่มีความรู้ ความชำนาญ เพราะธนาคารไม่ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่ลูกค้ายังรู้สึกมั่นใจที่จะมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพอยู่ เนื่องจากเป็นธนาคารที่ก่อตั้งมายาวนาน

5.ด้านอรรถาศัยและความสนใจต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของเดย์และแอนเดอร์เซน อ้างในจิตตินันท์ นันทไพบูลย์(2555 หน้า37-38)ได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์,บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส,ใช้คำพูดเชิงบวก,ความเอาใจใส่ลูกค้า,ความประทับใจแรกเป็นความประทับใจที่อยู่ยาวนาน (first impression is lasting impression) ไม่ต้องการเวลามากมายในการสร้าง แต่ต้องอาศัยความพร้อมทั้งด้านตัวของผู้ให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ความประทับใจแรกที่ดีจะช่วยให้ความผิดพลาดใดๆ ที่เกิดตามมามีความรุนแรงน้อยลง แต่ในทางตรงข้าม หากความประทับใจแรกไม่ดี ไม่ว่าจะบริการต่อๆมา จะดีเพียงใดก็ยากที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของลูกค้าได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เป็นความประทับใจที่ดี Bonnie Knutson อาจารย์จากคณะกรรมการบริการ แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนสเตต (อ้างใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ 2555,หน้า 121-124) โดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผลของคุณภาพการให้บริการจะวัดได้จากความพอใจของลูกค้า นงนุช กันระชัย (2554,หน้า64) เพราะพนักงานธนาคารกรุงเทพอาจจะให้บริการลูกค้าเยอะ งานหลากหลายขั้นตอน อาจทำให้การบริการไม่เป็นตามที่ลูกค้าคาดหวัง แต่พนักงานก็ยังมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ใช้ถ้อยคำ กิริยาท่าทาง เป็นกันเอง

6.ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551,หน้า33),จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555,หน้า33),นงนุช กันระชัย (2554,หน้า 66) ที่กล่าวว่า การวัดระดับคุณภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ ให้ความสนใจลูกค้าเป็นการส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือเป็นประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ Bonnie Knutson อาจารย์จากคณะกรรมการบริการ แห่งมหาวิทยาลัย

มิชิแกนสเตต (อ้างใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ 2555, หน้า 121-124) ช่วยในการตัดสินใจของลูกค้า แต่ไม่ครอบงำการตัดสินใจระหว่างที่ลูกค้ารับบริการ บ่อยครั้งลูกค้าไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ เขาอาจสอบถามหรือขอความเห็นจากผู้ให้บริการ ในกรณีนี้ สิ่งที่ทำให้บริการควรทำคือ ให้ข้อมูลกับลูกค้าให้มากที่สุด แต่ปล่อยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง เพราะ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก อาจทำให้พนักงานไม่สามารถจดจำลูกค้า และข้อมูลต่างๆของลูกค้าได้ แต่พนักงานยังเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้ความเอาใจใส่ลูกค้าระหว่างการให้บริการ พร้อมช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ

7.ด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธ์ พิพัฒน์โศภากุล เวลาเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถนำมาเป็นจุดแข็งที่ทำให้ลูกค้าจดจำได้ ทำให้ลูกค้าอยากมาใช้บริการ เพราะใช้เวลาในการรอคอยหรือรอรับบริการเพียงไม่นาน ก็สามารถได้รับการแล้ว เวลาการให้บริการที่รวดเร็วเป็นผลดีต่อลูกค้าแน่นอน แต่องค์กรต้องคำนึงด้วยว่าในการบริการลูกค้าที่รวดเร็ว นั้น ควรเป็นการใช้เวลาเท่าใดจึงเหมาะสม เพราะธนาคารเป็นการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน จะต้องใช้เวลาที่พอเหมาะในการบริการ ไม่ช้าเกินไป เพราะธนาคารมีช่วงเวลาเปิด-ปิด อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการโดยเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.จากผลการศึกษา คุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ด้านการตอบสนองลูกค้า ภาพรวมอยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1.1 ธนาคารควรมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเติมสำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
- 1.2 ธนาคารควรคิดวิธีและปรับปรุงการบริการให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 1.3 ธนาคารควรมีพนักงานที่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อลูกค้า
- 1.4 ธนาคารควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน

2. จากผลการศึกษา คุณภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ด้านอภัยภัยและความสนใจต่อลูกค้า ภาพรวมอยู่ในอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 2.1 ธนาคารควรปลูกฝังให้พนักงานมีจิตใจในการให้บริการ
- 2.2 ธนาคารควรสร้างแรงผลักดันให้พนักงานรักในการบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1.จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของ

พนักงานธนาคารธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ด้านการตอบสนองลูกค้า ภาพรวมอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1.1 ธนาคารควรวางตู้ฝากเงิน ตู้ถอนเงิน ให้มากขึ้น
- 1.2 ควรฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3 ควรเพิ่มช่องบริการทันทีเมื่อลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

2. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ด้านอัตราค้ำยและความสนใจต่อลูกค้า ภาพรวมอยู่ในอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 2.1 ธนาคารควรฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกรรมทางการเงิน เพื่อสามารถตอบคำถาม อธิบาย ให้กับลูกค้าได้ เป็นประจำทุกปี
- 2.2 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้รักในการบริการ เป็นประจำทุกปี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม
3. ควรนำปัญหา อุปสรรคของการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อการบริการที่ดีเลิศ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจาก ท่านอาจารย์ ดร.ชาคริต สกกุล อสิริยาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่มาตลอด จนเกิดความถูกต้อง สมบูรณ์ ตั้งแต่ต้นจนดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำโครงการผู้ประกอบการรุ่นใหม่ รุ่นที่ 7 สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุกท่าน ที่ให้ความรู้และประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอขอบคุณลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ทุกท่าน ที่ได้กรุณาช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ตลอดจนทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ ทำให้การเก็บแบบสอบถามประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

นางสาวกมลทิพย์ ชูปาน

บรรณานุกรม

หนังสือ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551) .จิตวิทยาการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 1 โอเดียนสโตร์ กรุงเทพมหานคร.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร ซีเอ็ดยูเคชั่น กรุงเทพมหานคร.

ณัฐยา สันตระการผล. (2553). บริหารลูกค้าอย่างไรให้มีกำไร (พิมพ์ครั้งที่ 1). บจก.เอ็กซ์เปอร์เน็ท
กรุงเทพมหานคร.

ดร.ณรัตน์ พึ่งตน. (2010). ปฏิบัติการครองใจลูกค้า สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547) .การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.

นงนุช กันระชัย. (2554). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). พี.พี. การพิมพ์ เชียงราย.

นพดล ร่มโพธิ์. (2554). หนังสือรวบรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.

พีระ ทองโพธิ์ และคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559) .คู่มือ การรับรองมาตรฐานการ
ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (พิมพ์ครั้งที่ 1). บจก.พริกหวานกราฟฟิค กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2553) การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร.

สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย (2547) .โครงการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปฏิบัติการ
ธนาคาร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร.

สมิต สัชฎกร. (2550) .การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5). สำนักพิมพ์สายธาร
กรุงเทพมหานคร.

สุริยะ เจียมประชาชนากร. (2556) .การเป็นผู้ประกอบการ (2001-1002) กรุงเทพมหานคร.

สมคิด บางโม. (2558) .องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). บริษัทจูน พับลิชซิ่ง จำกัด
กรุงเทพมหานคร.

อดิศักดิ์ สุวิทวัส. (2556) .คุณรู้ไหม ลูกค้าต้องการอะไรจากคุณ ริงค์ บีคอนด์ บัค นนทบุรี.

อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556) .การตลาดบริหาร ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ บจก.นำศิลป์โฆษณา อ.
หาดใหญ่ จ.สงขลา.

อรรถัย เลิศวรรณวิทย์. (2559) .การวางแผนการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์

จิตรวดี อุไรวงศ์ (2554). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาศรี

จันทร์ จังหวัดขอนแก่น วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการ

จัดการ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิราภรณ์ อิ่มเอิบ และคณะ. (2554) .ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด

(มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ วิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557) .คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุตินถน ชาญเจริญ. (2559) .ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด (มหาชน) ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์. (2558) .ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์ (ช.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ความหมายของความคาดหวัง สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 จาก <https://www.novabizz.com>

/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต คุณภาพการให้บริการ สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 จาก

https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true

ธนาคารกรุงเทพ ประวัติธนาคารกรุงเทพ .สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561 จาก <https://www.bangkokbank.com>

ผลการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2560 สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561จาก:<https://www.monetand>

[banking.co.th/new/13830/25/ธ-ไทยพาณิชย์-bank-the-year-2017](https://www.monetandbanking.co.th/new/13830/25/ธ-ไทยพาณิชย์-bank-the-year-2017))