

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ ของลูกค้า และประเภทของสาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าที่รับบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 278 คน ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มา รับบริการตั้งแต่เวลา 8.30-12.00 น. จำนวน 139 คน และ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่เวลา 12.01-15.30 น. จำนวน 139 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด ชลบุรี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการ บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา จำนวน 6 ท่าน หลังจากปรับปรุงแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับลูกค้าผู้รับบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำ มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ระหว่าง .89-.92 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ ได้เท่ากับ .91

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่งไปยัง สาขา ต่าง ๆ ของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 278 ฉบับ ปรากฏว่า แบบสอบถามที่แจกไปได้รับ คืน และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 278 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ใน การตอบคำถามการวิจัย และทดสอบสมมติฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) การทดสอบค่าที ( $t$ -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

#### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ในด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ และ โดยรวม สูงกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ยกเว้น ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ในด้านการจัดการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า และในภาพรวม พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) และลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และในด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) และ ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ในด้านการจัดการอย่างยุติธรรม พบว่า ลูกค้าที่มีอายุอยู่ในช่วง 35-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภท

สาขาของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารประเภทสาขาแบบเต็มรูปแบบ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าประเภทสาขาย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี มีประเด็นสมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัย ปรากฏดังนี้ เป็นเพราะว่า ภาวะการแข่งขันพัฒนาทางเศรษฐกิจในปัจจุบันมีสูงขึ้น เป็นผลทำให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง มีการแข่งขันกันเป็นอย่างมาก ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้า คือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้าพอใจ ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้นต่อ ๆ ไปอีก หรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งส่งผลทำให้กิจการมีกำไร และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุด จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่อง การรับรู้การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะการรับรู้จะถ่ายทอดความรู้สึก นึกคิด และเจตคติเกี่ยวกับการบริการ ได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ สอดคล้องกับที่ มอร์ส (Morse, 1958, p. 27) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น กิติมา ปรีดีดิถ (2524, หน้า 321-323) เสนอว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ หรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2535) ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2542) ที่พบว่า ลูกค้านี้มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพรรณ เกิดในมงคล (2541) พบว่า ลูกค้านี้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการค้าต่างประเทศแหลมฉบัง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

1.1 ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่ดี เคารพกฎเกณฑ์ ให้ความสำคัญเรื่องลำดับก่อน-หลัง ทำให้การใช้บัตรคิวเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และมีความพึงพอใจในข้อนี้มากที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติตามลำดับคิว ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน หรือแซงคิวกัน และได้รับการปฏิบัติในฐานะเป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันในทุกอาชีพ และไม่เลือกบริการเฉพาะลูกค้าเป็นพิเศษ เฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะคน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ซึ่งในขั้นที่สาม คือ ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (social needs or love needs) เป็นความต้องการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ ซึ่งเป็นธรรมชาติของบุคคล แต่ละคนอยู่แล้วว่า ย่อมต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่ถือยศ ถือศักดิ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงเท่าใด ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการมากขึ้นเท่านั้น ถึงแม้ว่า โดยรวมแล้วการให้บริการด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อข้อหนึ่งที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อาจสืบเนื่องมาจากการยึดหยุ่นหรือยกเว้นกับลูกค้าในบางกรณี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลย์ หริรัญญ์เสาวณีย์ (2542, หน้า 58-59) ที่ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. กสิกรไทย: ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า มีปัญหาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากมีการยึดหยุ่นการให้บริการสำหรับลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าพิเศษ หรือลูกค้าที่ธนาคารพิจารณาตามความเหมาะสม ทำให้ลูกค้าที่อยู่นอกเหนือจากกลุ่มนี้เกิดข้อเปรียบเทียบว่า การให้บริการของธนาคารนั้น ไม่เท่าเทียมกัน

1.2 ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากหัวใจของธุรกิจปัจจุบัน คือ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลา อาจเป็นผลเสียต่อธุรกิจ เช่น กรณีให้เงินกู้ที่ล่าช้า ไม่ทันช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ ก็อาจทำให้คู่แข่งทางธุรกิจช่วงชิงโอกาสในการลงทุนไปได้ ดังนั้น หากมีวิธีการใดที่รวดเร็วก็จะเป็นผลดีกับลูกค้า และในปัจจุบันธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ในระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ใช้เวลาในการให้บริการทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความถูกต้องแม่นยำสูง ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66-69) ได้เสนอว่า องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผล

ต่อความพึงพอใจหลังการได้รับการบริการคือ ระยะเวลาในการดำเนินการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2535) ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขา กาศสินธุ์ โดยรวม ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เวลาที่รอการใช้บริการขณะอยู่ในคิว ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ถึงแม้ว่าจะมีการใช้ระบบบัตรคิว และระบบคอมพิวเตอร์มาใช้แล้วก็ตาม แต่ในบางครั้งบางเวลา อาจมีลูกค้ามาใช้บริการมาก เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานแล้วทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รอก่อนการใช้บริการนานเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมศิริ ณ เชียงใหม่ (2529) ที่พบว่า ความสามารถของการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการมาก คือ ผู้มารับบริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับการรอก่อน ทำให้ความพึงพอใจในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่ง ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1993, อ้างถึงใน ชिरศักดิ์ วรสุข, 2527, หน้า 12-16) ได้เสนอ กรอบแนวคิด ทฤษฎีลูกค้าสัมพันธ์ มีข้อหนึ่งกล่าวไว้ว่า ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอนานเกิน 5 นาที ถ้าลูกค้ารอก่อนเป็นเวลานานจะสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ หลักความจริงของข้อหนึ่งที่ยกย่องคือ “เวลา เป็นเงิน เป็นทอง” ดังนั้น การปล่อยให้ลูกค้ารอก่อนเป็นเวลานานๆ เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้า ลูกค้าก็จะมีความรู้สึกว่าบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การที่ผู้ชายหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการโดยรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายได้มีประสิทธิภาพ จะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลารอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ลูกค้าต้องมารอคอย และมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด ดังนั้น ธนาคารควรมีการเน้นเพิ่มบุคลากร และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ลูกค้าให้เร็วที่สุด

1.3 ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเนื่องมาจากธนาคารแต่ละแห่งจะต้องมีการรักษาความสะอาดเรียบร้อย มีบรรยากาศที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการของลูกค้า มีจำนวนเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าในการนั่งรอ มีโทรทัศน์วารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ทางธนาคารจัดให้ มีลานจอดรถเพียงพอ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ นอกจากนี้ในด้านเอกสาร (สลิปฝาก/ ถอน ที่โต๊ะเขียนสลิป) ก็มีจำนวนเพียงพอเช่นเดียวกัน ซึ่ง จิตตินันท์ เฉชะอุบต์ (2539, หน้า 9) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการต่อผู้รับบริการ ส่วนหนึ่งว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้อง ไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับ ทฤษฎีด้าน

ลูกค้าสัมพันธ์ (Freemantle, 1993 อ้างถึงใน ซีร์ศักดิ์ วรสุข) ได้เสนอกรอบแนวคิดส่วนหนึ่งไว้ว่า ในทางธุรกิจนั้นถือว่าตัวอาคาร สำนักงานและการตกแต่งภายในอาคารสำนักงานให้ดูสง่า และสวยงาม เป็นสิ่งจำเป็น ตัวอย่างเช่น ห้องรับแขกที่ลูกค้ามารอคอยการใช้บริการจะต้องตกแต่งให้สวยงาม น่านั่ง ทั้งนี้ เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า และต้องการสร้างความรู้สึกรักแก่ลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ว่าสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างดี สำหรับข้อที่พบว่ามี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเพิ่มช่องให้บริการรับฝาก/ ถอนเงิน ในช่วงโมงเร่งด่วน อาจเป็นเพราะการเพิ่มบริการในส่วนนี้ ยังไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุนทร พรรณดวงเนตร (2540) ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก/ ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันธนาคารจะมีบริการก็แต่เครื่องฝาก/ ถอนเงิน อัตโนมัติ ซึ่งในการถอนเงินก็ใช้ได้ปกติ แต่จะไม่สะดวกถ้าต้องการถอนเงินจำนวนมาก และจะมีปัญหาในช่วงสิ้นเดือนที่ระบบคอมพิวเตอร์มักจะขัดข้อง หรือเงินในตู้ ATM หมด เป็นต้น ส่วนการฝากเงินที่ตู้ฝากเงินนั้น ส่วนมากลูกค้าจะไม่นิยมใช้มากนัก เพราะอาจเกิดจากความไม่มั่นใจ กลัวเงินที่จะนำฝากสูญหาย ดังนั้น จึงเป็นส่วนที่ไม่ค่อยพึงพอใจมากนัก ทางธนาคารจึงควรปรับปรุงบริการในส่วนนี้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าต่อไป

1.4 ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของธนาคารนั้น มีเวลาที่แน่นอน และมีปฏิทินวันหยุดประจำปีอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวิธนา ไบเจริญ (2540) ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2535) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ พบว่า ลูกค้าพึงพอใจในด้านระยะเวลาการดำเนินการในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากธนาคารจะมีเวลาเปิด/ ปิดทำการที่แน่นอน คือ เปิดวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-15.30 น. จะหยุดทำการ ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ของธนาคาร ซึ่ง ในวันหยุดต่าง ๆ นี้ จะมีการกำหนดเป็นปฏิทินไว้แน่นอน ทำให้ลูกค้าได้ทราบถึงเวลาที่จะสามารถมาใช้บริการได้ชัดเจน ทำให้สะดวกเวลาที่ต้องมาติดต่อธุรกรรมกับทางธนาคาร

1.5 ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 66) ที่ศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการค้า

ต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศแหลมฉบัง พบว่า ประเด็นด้านการแต่งกาย ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน ความเต็มใจ/จริงใจ ในการช่วยเหลือลูกค้า ความรอบรู้ในเรื่องบริการของ ธนาคาร ความรับผิดชอบ/เอาใจใส่ในบริการ บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ความรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการบริการของพนักงานนั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัทนา ไบเจริญ (2540, บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) ด้านพนักงาน และการต้อนรับ อยู่ในระดับมาก ด้วยเหตุนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนของธนาคารจะต้องมีจรรยาบรรณในการให้บริการ ซึ่งแสดงออกทั้งโดยวาจา การกระทำ และวางตัว การแสดงออกด้วยความเคารพ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น จะต้องปรากฏชัดในการติดต่อกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการต่อหน้า การพูดคุยทางโทรศัพท์ หรือการติดต่อด้วยจดหมาย วัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศนี้ จะเป็นวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืน และงอกงามก็ต่อเมื่อพนักงานทุกคน ปฏิบัติต่อกันเช่นนั้นด้วยความกระตือรือร้น ความร่วมแรงร่วมใจกัน การทำงานร่วมกันเป็นทีม และความพร้อมตอบสนอง เป็นคุณลักษณะ ที่พนักงานพึงเรียนรู้จากกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ให้สามารถเชื่อมโยงลูกค้าเข้ามาทำธุรกิจกับธนาคารให้ได้ (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2541)

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของลูกค้า โดยรวม และด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการจัดการอย่างเพียงพอ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่เพศชายจะใจเย็น ไม่ค่อยมีปัญหาต่อการให้บริการมาก ซึ่งตรงข้ามกับเพศหญิงที่มักจะใจร้อนไม่พอใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ง่ายกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา โทบุญ (2535) ที่พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน ทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) สาเหตุที่ความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ คงเป็นเพราะว่า เพศหญิงเป็นเพศที่มีความอ่อนไหว มีความละเอียดอ่อนมาก และมักจะเก็บหรือจดจำรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ไว้ หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ก็มักจะอารมณ์เสียได้ง่าย ทำให้เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534, หน้า 188-192) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศหญิงมีปัญหาในการใช้บริการของธนาคารมากกว่าเพศชาย แต่จากข้อมูลดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ที่ศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เพศของลูกค้าที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า โดยรวม และรายด้านทุกด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ อาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ อาจเนื่องมาจากลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร จะเข้ามาใช้บริการของธนาคารไม่บ่อยนัก จึงไม่เห็นข้อผิดพลาด หรือจุดบกพร่องของการให้บริการของธนาคาร อาจเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูง ส่วนอาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษาค่อนข้างสูง และมีประสบการณ์ในการทำงานซึ่งคล้ายคลึงกับระบบของธนาคาร ดังนั้นจึงเข้าใจสภาพการทำงานของธนาคารทำให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับสูง ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารในด้านสินเชื่อซึ่งจะต้องใช้เวลานาน และจะต้องพิจารณารายละเอียดหลายอย่าง อาจทำให้การบริการที่ได้รับไม่ทันกับความต้องการของลูกค้า ส่งผลทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการลดลงตามไปด้วย และระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่อาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจนั้นมี น้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ อาจเนื่องจาก ผู้ที่ทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ จะต้องมีการรับเงินเดือนผ่านทางธนาคาร ซึ่งทางธนาคารก็จะรีบดำเนินการเรื่องนี้ให้ทันเวลาอยู่แล้ว แต่มีบางครั้งในช่วงสิ้นเดือนที่คนใช้บริการมาก ๆ ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง หรือเงินในตู้ ATM หมด ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารของลูกค้าที่ประกอบอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีน้อยกว่า ลูกค้าอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) ซึ่งลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร อาชีพค้าขาย จะมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน ในด้านพนักงาน การต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) แต่ไม่สอดคล้องกับ



ผลการวิจัยของ อัจฉรา บุญโท (2534) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพของลูกค้า พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ในด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ลูกค้าที่มีอายุ 35-49 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่อายุต่ำกว่า 35 ปี อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าในกลุ่มอายุน้อยกว่า 35 ปีนั้น ยังอยู่ในช่วงวัยหนุ่ม-สาว อายุต่ำกว่า เมื่อไปใช้บริการกับทางธนาคารแล้วเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่พอใจ ทำให้หงุดหงิดง่าย ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารน้อยกว่า กลุ่มลูกค้าอายุ 35-49 ปี ซึ่งด้วยอายุ และวุฒิภาวะที่สูงกว่า ใจเย็นกว่า ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาในการใช้บริการมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) โดยที่ลูกค้าที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย และสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ศรีสมบัติ พลประสิทธิ์ (2536, หน้า 337-339) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช. จังหวัดอุดรธานี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการร้านค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ )

5. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทสาขาของธนาคาร ในด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ และด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขาเต็มรูปแบบมีความพึงพอใจสูงกว่าสาขาย่อย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเนื่องมาจาก ประเภทสาขานาคารทั้ง 2 ประเภท มีความแตกต่างกันทั้งในด้านปริมาณ และด้านคุณภาพของบริการที่ลูกค้าจะได้รับ เพราะสาขาเต็มรูปแบบ มีการให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ พร้อมทั้งมีสถานที่ที่เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกสบาย มีที่นั่งเพียงพอ มีโทรทัศน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ ไว้ให้บริการลูกค้าขณะรอคอยการใช้บริการ รวมทั้งมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานที่คอยให้บริการก็มีจำนวนมากพอ ทำให้ไม่ต้องรอคอยการใช้บริการนานจนเกินไป ในขณะที่ประเภทสาขาย่อยของธนาคารนั้น มีเฉพาะบริการเงินฝากเท่านั้น อุปกรณ์ และพนักงานมีจำนวนน้อย สถานที่คับแคบ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าก็ไม่มีเพียงพอ ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่ค่อยพึงพอใจต่อการให้บริการของประเภทสาขาย่อยธนาคารเท่าใดนัก ทำให้ความพึงพอใจ

ของลูกค้าที่มีคอบริการของธนาคารทั้งสองประเภทนี้มีความแตกต่างกันในด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาศิศิริ โสภณพานิช (2539, หน้า 4) ที่กล่าวเอาไว้ว่า เป้าหมายของธนาคารด้านธุรกิจ มุ่งให้บริการการเงินที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีให้ลูกค้าที่มีรายได้ประจำ ช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร โดยต้องบริการด้วยอัธยาศัยดี และด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า เพื่อสนองตอบความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม แต่ละระดับ

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะทั่วไป** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ธนาคารควรจัดให้มีจุดบริการสำหรับลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าพิเศษหรือลูกค้าที่ธนาคารพิจารณาตามความเหมาะสม อย่างชัดเจน ทำให้ประจักษ์แก่สายตาสาธารณชน เพื่อที่จะได้ยอมรับอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ควรให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนในคุณภาพเดียวกัน ไม่เลือกแบ่งชนชั้นวรรณะ เพื่อเป็นบรรทัดฐาน และสร้างความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ธนาคารควรจัดให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยใช้บริการ และควรเพิ่มช่องรับฝาก/ ถอนเงินอีก และแยกช่องบริการสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการแตกต่างกันไป เช่น จ่ายเงินค่าบัตรเครดิต จ่ายเงินค่าน้ำ ประปา-ค่าไฟฟ้า เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการ
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ธนาคารควรจัดให้สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศสวยงาม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน มีจำนวนช่องให้บริการ/ พนักงานมากพอ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนลูกค้า เพื่อสร้างความรวดเร็ว และพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ถ้าเป็นไปได้ ธนาคารควรเพิ่มช่วงเวลาในการเปิดทำการตามเวลาของทางราชการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการใช้บริการของลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ธนาคารควรมีการอบรมพนักงานในด้านความอดทน และความเป็นมิตรในการให้บริการให้มากขึ้น เพราะถ้าหากเวลาลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก อาจทำให้พนักงานหงุดหงิดได้ง่าย จะทำให้ภาพพจน์ของธนาคารเสียไปด้วย

6. ธนาคารควรพัฒนาให้ประเภทสาขาของธนาคารมีคุณภาพใกล้เคียงกัน ทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี จำนวนช่องให้บริการ และจำนวนพนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารในประเภทสาขาต่างกัน

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาความต้องการในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านอื่น ๆ ด้วย เพื่อต้องการทราบว่า ลูกค้าต้องการการบริการในแบบใด เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับบริการในสิ่งที่ดีที่สุด

2. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป