

ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผศ.ดร.กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล

ผศ.ดร.ประเสริฐ ลิทธิจิรพัฒน์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: kanyarat.ti@spu.ac.th

นายภราดร ตาเดอิน

นายพุทธชาติ จำคำ

นายรัชชานนท์ แดงมา

นายอดิศักดิ์ อรรถจินดา

นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม บางเขน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 379 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความ มีนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, ธนาคารกรุงเทพ

ABSTRACT

This research aims to study Satisfaction in using the services of Bangkok Bank, Sripatum University branch. The researcher determined the sample group for this research. Is 379 students studying at Sripatum University and using accidental sampling. Which in this research the researcher has analyzed the data. By collecting all received queries analyze and process data by using a statistical package for research purposes by specifying the level of significance 0.05. The statistics used for data analysis in this research study are as follows frequency and percentage values, mean and standard deviation.

The results of the research revealed that the overall level of satisfaction in all five aspects of the service was at a high level in all aspects. Sorted by highest to lowest average, appearance. Reliability and trust Customer response Guarantee / confidence Regarding individual customer care, respectively.

Keys words: Satisfaction, Service, Bangkok Bank

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจที่ได้รับการควบคุมจากธนาคารแห่งประเทศไทย การออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าต้องผ่านการอนุมัติ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของแต่ละธนาคาร จึงมีความแตกต่างกันน้อย ทั้งรูปแบบ อัตราดอกเบี้ย และเงื่อนไขต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเงินในแต่ละช่วงเวลา ในปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันรุนแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่มีความจงรักภักดี เช่นหลายปีก่อน การรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ และเพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับองค์กรเป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น ทุกธนาคารจึงหันมาสร้างจุดแข็งใหม่ ๆ โดยเฉพาะเน้นการให้บริการที่ดีเยี่ยม มาสร้างการยอมรับและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ธนาคารกรุงเทพแม้มีจุดแข็งทางด้านความมั่นคง แต่ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน เมื่อมีการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร ธนาคารก็หันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น (ศศิวิศา อารยะรังสี, 2556)

ธนาคารกรุงเทพก่อตั้งในปี 2487 ปัจจุบันเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวม 3,216,743 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย ผ่านสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วยจำนวนลูกค้ากว่า 17 ล้านบัญชี บริการของธนาคารกรุงเทพเพื่อลูกค้าธุรกิจประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อเอสเอ็มอีและร้านค้า และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจรกับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้งานและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศ 31 แห่ง ครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย กัมพูชา จีนฮ่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง และเป็นธนาคารธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีรากฐานมั่นคงในประเทศจีน โดยมีธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพเป็นผู้ถือหุ้นเต็ม 100% การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอด เป็นผล

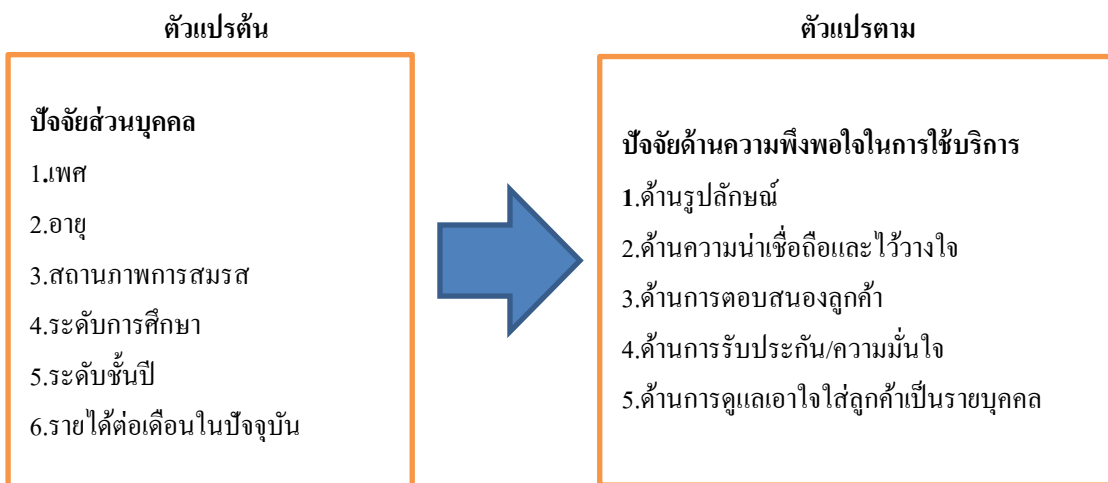
มาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการพัฒนาบริการธนาคารดิจิทัลที่ปลอดภัย รวมทั้งยังมีบริษัทย่อยอย่างบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด (กองทุนรวมบัวหลวง) และบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ที่ช่วยคัดสรรโอกาสทางการลงทุนเพื่อลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความเป็นเลิศในด้านการประกอบกิจการที่ดีและถูกต้อง ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีแนวคิดใหม่ๆ เพื่อรับมือกับความท้าทายในอนาคต พร้อมทั้งร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน (ศศิวิศา อารยะรังสี, 2556)

ในฐานะที่ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะพบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง การที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ พร้อมๆกับการหาลูกค้าใหม่ของธนาคาร เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งवाद ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำแนกตามรายปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมุ่งเน้นทำการสำรวจสอบถามเฉพาะนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุมเท่านั้น โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและนำข้อมูลเชิงประจักษ์จากประสบการณ์จริงมาตรวจสอบกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากหลักการ แนวคิด และทฤษฎี

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เฉพาะนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 26,000 คน (สำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2563)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เฉพาะนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีปทุมเท่านั้น โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 379 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นปี และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ จากแนวคิด ทฤษฎีของ Zeithaml Parasuraman and Berry (1994) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประกอบด้วย 2 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นปี และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ตามแนวคิด ทฤษฎีของ Zeithaml Parasuraman and Berry (1994) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตรส่วนประมาณค่า ของ Likert ซึ่งลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อแปลความหมายของแบบสอบถามได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุม จนครบตามจำนวน 379 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) ใช้รายงานและอธิบายระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม

5. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัย รายงานผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-21 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-19 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ช่วงอายุ 22.-23 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ช่วงอายุ 24 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ตามลำดับ

3. สถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงไปคือ ปริญญาโท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ระดับอนุปริญญา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

5. ระดับชั้นปีการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือ ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 111 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.30 ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

6. รายได้เฉลี่ยต่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาคือ ช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.10 ช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และช่วงมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตของการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการธนาคารกรุงเทพสาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม ภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าสถิติ		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
ด้านรูปลักษณ์	3.94	0.671	มาก	1
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.86	0.750	มาก	2
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.85	0.790	มาก	3
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	3.80	0.738	มาก	4
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.64	0.885	มาก	5
รวม	3.81	0.079	มาก	

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านรูปลักษณ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ วัสดุและอุปกรณ์ภายในธนาคาร มีความทันสมัย สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด พนักงานธนาคารแต่งกายเรียบร้อย สุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า และนำข้อมูลของลูกค้าและนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการต่างๆ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ พนักงาน มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ ระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง ความเร็วการให้บริการของพนักงาน พนักงานมีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ พนักงานสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง ธนาคารมีการสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ และ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ เวลาในการเปิดให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ บริการเป็นกันเองต่อลูกค้า ธนาคารมีช่องทางหลายช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ลูกค้าทราบตามลำดับ

6. อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพ็ชรความสุข (2558) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยแสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลพร รุ่งปัจฉิม (2556) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารและอันดับสุดท้าย คือ ด้านการมีมารยาท และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการให้บริการ พบว่า ลูกค้านำมาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้านำมาใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมณฑน์ เช้าเจริญ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อสร้างความสัมพันธ์โดยเทคนิคการวิเคราะห์

ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่าองค์ประกอบปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) ได้ร้อยละ 16.50 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.371 โดยองค์ประกอบด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีน้ำหนักความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลบริการเงินฝาก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความรวดเร็ว

7. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของภาพลักษณ์ของธนาคาร ปรับปรุงในมีความทันสมัย นำให้บริการ พนักงานมีการยิ้มแย้มให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือและการไว้วางใจ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องความถูกต้อง แม่นยำในการ เบิก ถอน เงินหน้าเคอร์เตอร์

ด้านการตอบสนองลูกค้า ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การกระตือรือร้นในการบริการลูกค้า การมีความรู้ที่สามารถตอบความสงสัยของลูกค้าได้ การทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในเรื่องการให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ของลูกค้าเป็นรายบุคคล ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของการสนใจการใส่ใจลูกค้าการให้บริการที่เกิดจากความจริงใจอย่างแท้จริง การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สาขา

8. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยนี้ และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่าน ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนามที่ได้มีส่วนร่วมในทำงานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณความดีหรือประโยชน์อื่นใดอันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

- คณพร รุ่งปัจฉิม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริฉัตร ถนอมวงษ์. (2562). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3). *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(1).
- ชุดิมนต์น์ เช้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- นงลักษณ์ ประดับทอง. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขา ปากน้ำชุมพร. *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*.
- ศศิวิริสา อารยะรังสี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Zeithaml Parasuraman and Berry. (1994). Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1, p. 44.