

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
SERVICE QUALITY FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS
KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, TESCO LOTUS NAKHON CHAI SI
BRANCH, NAKHON PATHOM

มณฑนา เอี่ยมแก้ว¹ ดร.ภัทธฤทัย เกณิกาสมานวรคุณ²

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข¹

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข²

ผู้รับผิดชอบบทความ: ntawan@hotmail.com

Mantana lamkaew¹ Dr.Phattharuethai Kenikasahmanworakhun²

Student-Master of Business Administration Program Faculty of Business Administration Thongsuk College¹

Advisor-Master of Business Administration Program Faculty of Business Administration Thongsuk College²

Corresponding author: ntawan@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 20 สิงหาคม 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 10 กันยายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 30 กันยายน 2566

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยมีปัจจัยที่ศึกษาคือ 1.) ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ 2.) ด้านความน่าเชื่อถือ 3.) ด้านการตอบสนอง 4.) ด้านการให้ความมั่นใจ 5.) ด้านการเข้าใจและเอาใจใส่ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ดีที่สุดคือ ด้านการตอบสนองรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจและเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตรงตามสมมุติฐานทุกประการและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ประมาณร้อยละ 65.5

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา เทสโก้ โลตัส นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

Abstract

Independent study on service quality factors affecting customer satisfaction towards Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si branch, Nakhon Pathom. The objective of this study was to study service quality factors affecting customer satisfaction towards Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si branch, Nakhon Pathom. The factors studied were 1) the concreteness of the service, 2) the reliability, 3) the response, 4) the confidence, and 5) the understanding and care by using the online questionnaire data collection as a tool. The sample group was 400 users of Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si Branch, Nakhon Pathom. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression analysis.

The results of a study on service quality factors affecting customer satisfaction towards Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si branch, Nakhon Pathom. Overall, it was at the highest level. Variables affecting the decision to use the service of Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si Branch, Nakhon Pathom was the best. The second response was reliability the aspect of giving confidence, the aspect of understanding and

caring, and the aspect of concrete in service met all assumptions and were able to explain the variation in service quality factors that affect the satisfaction of users of Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si branch, Nakhon Pathom about 65.5 percent

Keywords: Service quality, customer satisfaction, Kasikorn Bank Public Company Limited, Tesco Lotus Nakhon Chai Si Branch, Nakhon Pathom

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการให้บริการลูกค้า ซึ่งผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าใช้ คือ การบริการของธนาคารนั้น ๆ ซึ่งมีการแข่งขันค่อนข้างสูง และแต่ละธนาคารมีการใช้กลยุทธ์ในการให้บริการกับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อที่จะรักษาลูกค้าไว้ให้ได้มากที่สุด สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ หรือเพื่อโอกาสก้าวหน้าในการแข่งขันที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้แม้จะมีความก้าวหน้ารวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพียงไรก็ตาม ก็ยังไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น เพราะการให้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์นั้น ปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งก็คือการให้บริการอย่างเป็นกันเอง ความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนความถูกต้องที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในธนาคาร ซึ่งการให้บริการนี้เองเป็นปัจจัยสำคัญหลักของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน และธนาคารเองจะต้องตระหนักถึงความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับคือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง จึงมีความจำเป็นในการให้บริการ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธุรกิจธนาคารที่อยู่ในระดับต้น ๆ ของประเทศไทย ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ เปิดให้บริการมานานกว่า 70 ปี มีสาขาทั้งหมด 885 สาขา เน้นการพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญ

ของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” เปิดให้บริการทั่วทุกจังหวัดและทุกภาคของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นจังหวัดปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ และมีสาขาธนาคารกสิกรไทย เปิดให้บริการทั้งหมด 19 สาขาทั่วจังหวัดนครปฐม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2564) ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มักนิยมใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเป็นหลัก เนื่องจากมีช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ครอบคลุม และการให้บริการของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโกลด์สตรัคส์ศรี จังหวัดนครปฐม มีเป้าหมายมุ่งให้บริการลูกค้าเป็นหลัก โดยการยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นในเรื่องของการตัดสินใจในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกระดับ โดยเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) ทำให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาไปเรื่อย ๆ แบบต่อเนื่อง ซึ่งความพึงพอใจที่สำคัญที่สุด คือความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรอย่างมาก เพราะจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในยุคปัจจุบัน โดยการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี จะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการต่อเนื่อง จนสามารถเป็นลูกค้าประจำของทางธนาคารได้ และลูกค้าก็จะไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการจากคู่แข่ง การพยายามรักษาลูกค้าไว้ด้วยการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าคู่แข่งเป็นสิ่งสำคัญของทุก ๆ องค์กร เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกประทับใจต่อการบริการของธนาคารแล้ว เมื่อนั้นลูกค้าทุกคนก็จะกลับมาใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น บ่อยครั้ง

ขึ้น และยังบอกต่อปากต่อปากไปยังบุคคลใกล้ชิดอีกด้วย ตรงกับคำกล่าวที่ว่า “คุณภาพของการให้บริการที่ยอดเยี่ยม คือหัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะความประทับใจของผู้มาใช้บริการย่อมมาจากคุณภาพบริการ” (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543: อ้างถึงใน กิตติยา มาท่ามา 2563: 2) ซึ่งธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโกลด์สตรัคส์ศรี จังหวัดนครปฐม เป็นผู้ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับต้น ๆ โดยสามารถสังเกตได้จากวิสัยทัศน์ของธนาคารที่มีความต้องการที่จะเป็น ธนาคารในดวงใจของปวงชน

ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจว่าควรจะมีปัจจัยอื่นใดที่สำคัญบ้าง อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสามารถเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพัฒนาต่อไป ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องภาพลักษณ์ของธนาคาร หรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และรวมถึงการให้บริการของพนักงานธนาคาร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโกลด์สตรัคส์ศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ปรับปรุง พัฒนาการบริการในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโกลด์สตรัคส์ศรี จังหวัดนครปฐม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณโดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถาม และชี้แจงพร้อม

อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบ

แบบสอบถาม รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง เดือน มีนาคม 2564 เป็นต้นไป

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษานำข้อมูลในส่วนนี้ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) โดยแยกตาม เพศ (Sex) อายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education) อาชีพ (Occupation) และรายได้ (Income)

แบบสอบถามตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัดนครปฐม

ผู้ศึกษานำข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) และวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การดุดอบพหุคูณ (Multiple Regression

Analysis) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (กษิติศ การบรรจุ. 2561: 40)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ (Sex) อายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education) อาชีพ (Occupation) และรายได้ (Income) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัดนครปฐม คือ ค่าเฉลี่ย (Mean:) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัดนครปฐม เป็นการนำสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัดนครปฐม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation

Coefficient) (ชญาภา อุดมสิทธิ์. 2561: 46) ซึ่งเป็น การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพบริการ พบว่าโดยภาพรวมมีระดับ ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย ปัจจัย ด้านการให้ความมั่นใจ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านการเข้าใจและเอา ใจใส่

ปัจจัยความพึงพอใจ พบว่าโดยภาพรวมมีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา โดยการวิเคราะห์ค่าการถดถอยพหุคูณ (เพื่อการศึกษาหาค่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .677 และสามารถอธิบายความผัน แปรของการศึกษาของปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้าน การให้ความมั่นใจ (Assurance) ปัจจัยด้านการเข้าใจ และเอาใจใส่ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.00 ได้ร้อยละ 65.5 ($R^2 = .655$) โดยสามารถเขียน เป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบและคะแนน มาตรฐาน

อภิปรายผล

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความ น่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ปัจจัยด้านการเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความ เป็นรูปธรรมในการบริการ (Concreteness) สอดคล้อง กับผลการศึกษาของ ธิปไตย ไชยองการ (2562) ความ พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุก ด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.54$) ด้านความ น่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการ รับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการ เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.35$)

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพ บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการ บริการ (Concreteness) โดยรวมอยู่ในระดับความ คิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน มี ระเบียบ รองลงมา คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย มีจุดบริการนั่งพักคอยอย่างเพียงพอต่อการใช้บริการ และมีป้ายหรือสัญลักษณ์ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน สิ่ง อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ

บุคลากร และวัสดุสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พันธรัตน์ ศรีทองคำ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ซึ่งลักษณะของคำถามจะมีคำตอบหลายตัวเลือก เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Check list) และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) เป็นมาตราวัดใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scastle) ตามรูปแบบของ Likert scale การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วน เบี่ยงเบน มา ต ร ร ฐ า น (Standard deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Scheffe analysis และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ดีที่สุดคือ ด้านการตอบสนองรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจและเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตรงตามสมมุติฐานทุกประการและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ประมาณร้อยละ 65.5

1. ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ การจัดการที่ภายในเป็นสัดส่วน มีระเบียบ เช่น เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในสาขาจะมีการแยกเคาเตอร์ ฟлак-ถอน เคาเตอร์ เปิดบัญชีอย่างชัดเจน บริเวณโถงทำการสะอาด เรียบร้อยไม่มีอุปสรรคหรือเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องวางระเกะระกะ มีพนักงานแม่บ้านทำความสะอาดตลอดเวลาทุกครึ่งชั่วโมง รองลงมา คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เช่น ธนาคารมีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ชุดยูนิฟอร์มไม่เก่าหรือซีดจาง หากพนักงานผอมยว ก็มีมัดผมให้เรียบร้อยไม่ปล่อยให้รุงรังหน้าตาและสวมรองเท้าตัดชุดหรือผ้าใบตลอดการทำงาน ไม่สวมใส่รองเท้าแตะ

1.2 ด้านการให้ความมั่นใจ การให้บริการของธนาคารมีความปลอดภัย เช่น พนักงานรักษาความลับของลูกค้า ไม่บอกข้อมูลส่วนตัวลูกค้ากับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของ ไม่ว่าจะเป็น พ่อแม่ พี่น้อง สามี ภรรยา และธนาคารมีระเบียบวินัยและบทลงโทษอย่างเคร่งครัด รองลงมา คือ พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น พนักงานให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก ฐานะ อาชีพ รายได้ หรือเชื้อชาติ โดยให้บริการมาก่อนได้ก่อน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีหลายปัจจัย ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ประเภทการใช้บริการ ซึ่งมีส่วนให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อขยายผลการศึกษาต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการซึ่งจะทำให้ทราบถึงการให้บริการที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอในจังหวัดอื่น ๆ เช่น จังหวัดชุมพร เพื่อ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *บัญชีรายชื่อสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- กษิติศ การบรรจง. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สารนิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติยา มาท่ามา. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชญานา อุดมสิทธิ์. (2561). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการธุรกิจออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา “K ONLINESHOP SPACE”*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิปไตย ไชยองการ. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พัทธนันท์ ศรีทองคำ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์.