

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชอุทธิ เพ็ชรทอง^{1*} นพวรรณ วิเศษสินธุ์² และสิทธิชัย ฝรั่งทอง³

Received: 10 July 2021 / Revised: 15 September 2021 / Accepted: 15 September 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากร คือ ผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการกับพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,761 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, พนักงานธนาคาร, ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

³ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

E-mail: noppawan.t@dru.ac.th

Service Quality of The Employees Land and Houses Bank Public Company Limited

Chalid Phedthong^{1} Noppawan Wisedsind²
and Sittichai Farlangthong³*

Abstract

The objectives of this research were to: 1) explore the service quality of the employees of Land and Houses Bank Public Company Limited, and 2) compare service quality of the employees of Land and Houses Bank Public Company Limited classified by personal factors. The populations were 2,761 customers using service of the Bank selected by simple random sampling method. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The results of this research revealed that: The quality of service of the employees of Land and Houses Bank Public Company Limited, Head Office was at a good level in all aspects, sorting the average from the highest to the lowest in all 5 areas as follows: reliability, followed by reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and tangibility, respectively; and The results of the service quality comparison of the bank employees were found that customers with different professions had different opinions on the level of the service quality which varied statistically significantly at the .05 level.

Keywords: service quality, bank staff, Land and Houses Bank Public Company Limited

^{1*} Graduate student (Master's Degree), Business Administration Program, Dhonburi Rajabhat University

² Assistant Professor, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

³ Lecturer, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
E-mail: noppawan.t@dru.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ เปิดให้บริการและขยายสาขาเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกใช้บริการทางการเงินได้จากหลากหลายธนาคาร เป็นผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ อยู่ในภาวะที่ต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่งอื่น เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งให้ผู้ที่มาใช้บริการทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเดิมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารนั้น ๆ ต่อไป (ชุตินมณฑน์ เชาว์เจริญ, 2559: 89)

ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่เป็นทางเลือกใหม่ให้กับผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากแนวความคิดของกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์ รายใหญ่ในประเทศไทย คือ บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาและบริหารโครงการอสังหาริมทรัพย์ โดยมีส่วนแบ่งการตลาดรวมเป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนี้จะมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงแล้วยังตระหนักถึงการจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ในส่วนของงานให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นงานบริการที่มีผู้รับบริการมารับบริการโดยตรง ซึ่งผู้รับบริการย่อมคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากพนักงาน จากรายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน), 2562: 234) พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมการปฏิบัติงานมาก แต่อย่างไรก็ตามผลการสำรวจนั้น ยังไม่ได้ศึกษาการให้บริการครบทุกตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงาน สำหรับเป็นแนวทางในการ

พัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยประยุกต์ใช้ ตามแนวคิดคุณภาพ การให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งสามารถนำมาใช้ กำหนดในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) การ

ตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,761 คน (ที่มา: การให้บริการของผู้รับบริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประจำเดือนสิงหาคม-กันยายน 2562)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 350 คน คำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1975) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบ Likert scale โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับดีมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับดี	ให้	4	คะแนน
คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับแย่มาก	ให้	2	คะแนน
คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับแย่ที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษาดำรงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาสร้างเครื่องมือวิจัยตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้นิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดในการสร้างคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบรายการความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objectives Congruence: IOC) โดยหลักการแล้วข้อคำถามใดได้ค่า IOC ≥ 0.5 หมายถึงคำถามข้อนั้นได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่เป็นรูปแบบกระดาษชุดคำถามส่งให้กลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาเก็บข้อมูล 2 เดือน แจกแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด ได้กลับคืนมา จำนวน 350 ชุด อัตราการตอบกลับร้อยละ 100 และตรวจสอบความสมบูรณ์ใช้ได้จำนวน 350 ชุด จึงนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) และ

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับสถิติเชิงอนุมานผู้วิจัยวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference Test: LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนข้อคำถามปลายเปิดที่ได้จากแบบสอบถามได้นำมาสรุปและนำมาอภิปรายผลและใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.29 และเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43.71 ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.43 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.57 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86

2. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.16 รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนด้านที่ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ย 3.95 ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวม
รายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			คุณภาพการ ให้บริการ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.95	0.72	ดี	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.16	0.74	ดี	1
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.02	0.80	ดี	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.99	0.77	ดี	4
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.00	0.75	ดี	3
รวม	4.02	0.75	ดี	

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มารับบริการจากพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการ
ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มารับบริการจากพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้
บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มารับบริการจากพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพ
การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มารับบริการจากพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
ระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีารับบริการจากพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านของความเชื่อถือไว้วางใจ โดยลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานเอกชนได้รับระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	sig
เพศ	$t = 0.441$	0.672
อายุ	$F = 0.356$	0.840
สถานภาพ	$F = 0.828$	0.438
ระดับการศึกษา	$F = 1.482$	0.229
อาชีพ	$F = 0.759$	0.580

สรุปและอภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องความหมายของคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ว่าด้วย การประเมินวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการแสดง ให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ โดยเน้นความสะดวกสบาย รวดเร็ว ข้อมูล ที่ตนเองต้องการใช้บริการอย่างถูกต้อง และแม่นยำไม่เสียเวลา รวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานที่บริการ การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการของสถานที่ด้วย

และงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต ของ รุ่งทิพย์ นิลพัท และดวงพร พุทธวงศ์ (2561) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกบริการให้กับลูกค้าการมีเครื่องมือที่ทันสมัยทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการบริการของธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการน้ำดื่ม กาแฟไว้บริการลูกค้าในขณะที่รอทำธุรกรรม การมีบุคลากรคอยช่วยชี้แนะหรือมีป้ายบอกจุดบริการชัดเจนจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโดยเฉพาะในสมัยเทคโนโลยี การบริการ wifi ฟรีนับเป็นองค์ประกอบสำคัญในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพของเกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555: 145) กล่าวว่า มาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหนถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร ของ นราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโ๊ะ (2562) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ย สูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านของความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นความเชื่อมั่นของธนาคารในการบริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานของธนาคารมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาและสามารถให้บริการผู้มาใช้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด สามารถ

ตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องลักษณะของ คุณภาพการให้บริการของภาคเอกชน เพียรความสุข และคณะ (2558: 123) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการหรือ ลักษณะของการแสดงออกในการให้บริการของพนักงาน เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ความสามารถ ที่จะตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรง ต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่าง เพียงพอ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ รวมถึงสอดคล้องกับงาน วิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) วรสถิตญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) พบว่า ด้านทัศนคติ การบริการ ด้านความพึงพอใจการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการ กลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ทันที มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องเกณฑ์การประเมิน คุณภาพ การให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) กล่าวว่า ความตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นการแสดงถึงความพร้อมและ ความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการ ใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม ของ กัลยารัตน์ อธิระชนชัยกุล และประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ (2563) พบว่า ภาพรวมระดับความพึง พอใจในการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้าน การรับประกันความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ

นอกจากนั้นธนาคารต้องมีรับประกันด้านความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า โดยพนักงานต้องมีความรู้ ความชำนาญ ที่จะตอบข้อคำถาม สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการอย่างได้ถูกต้องชัดเจน และมีการ

แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องการประเมินวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) กล่าวว่าความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของ กิตติยา มาท่ามา (2563) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง ดูแลผู้มาใช้บริการดั่งคนในครอบครัว ในลำดับต่อมา คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้ง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านของการรู้จักและเข้าใจลูกค้าพนักงานต้องรับฟังปัญหา/ข้อเสนอนแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่ และยังสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องความหมายของความพึงพอใจของ อรรถพรณ บุญถึก (2556: 165) กล่าวว่า เป้าหมายของการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร ซึ่งพอจะสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ได้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้ และงานวิจัยเรื่อง

คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร ของเมนาท บรรเทาทุกข์ และนลินี เหมาะประสิทธิ์ (2564) พบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในลักษณะส่วนบุคคล พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างกันในลักษณะของเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาสูงสุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของสกลชาติ บัวกลาง (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และผลในการศึกษาผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานในส่วนของอาชีพพบว่ามีผลแตกต่างกันในเรื่องของความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีอาชีพ และความคิดเห็นในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. พนักงานของธนาคารต้องมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้และยังสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

2. พนักงานจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีและสามารถตอบสนองได้ต่อคำร้องขอของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

3. พนักงานของธนาคารจะต้องมีความรู้ความชำนาญที่จะตอบคำถามผู้รับบริการและยังให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อหาหรืออย่างถูกต้องชัดเจน

4. พนักงานธนาคารจะต้องดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกันเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการกับผู้รับบริการทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลจากการให้บริการของธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

2. ควรพิจารณาเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) ควบคู่ไปกับการกระจายแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการธนาคารให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

4. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา มาท่ามา. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร
กสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกียรติคุณ จิรกาลสวน. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษาการประปา
ส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล และประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์. (2563). ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ
และนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 15, วันที่ 18 ธันวาคม 2563
(536-554). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุติมณฑน์ เช้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทย
พาณิชย์จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโเก๊ะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่
มีต่อการให้บริการ ของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า
กรุงเทพมหานคร. *Journal of Management Science Nakhon Pathom
Rajabhat University*, 6(2): 203-214.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ระบบโครงสร้างธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร:
ธนาคารแห่งประเทศไทย. ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). ข้อมูล
ทั่วไปของธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: ธนาคาร แลนด์
แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน).
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- เมนาท บรรเทาทุกข์ และนลินี เหมาะประสิทธิ์. (2564). คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร. ในโครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ.2564 (NPSC) วันที่ 1 เมษายน 2564 (221-235). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท และดวงพร พุทธวงศ์. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สกลชาติ บัวกลาง. (2560). คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2564, จาก: [http://61.19.238.50/StudentServe/input/thesis/\[1\]\[010518122201\].pdf](http://61.19.238.50/StudentServe/input/thesis/[1][010518122201].pdf)
- อรพรรณ บุญถึก. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Aday, P., and Andersen, R. (1978). *Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care*. Social Science and Medicine.
- Best and Kahn. (1998). *Research in education*. 8th ed. Singapore: Allyn and Bacon.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Frederick, J. G and Lori-ANN, B.F. (2012). *Research method for the behavior sciences*. 4th ed. Canada: Wadsworth Cengage Learning.

- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20 (1), 3-17.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2013). *Marketing management*. 15th ed. Upper Sanddle River, NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1988). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The freepress.