

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานต่อลูกค้าลดลง หาแนวทางในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าของธนาคาร ศึกษา นโยบายของธนาคารและการปฏิบัติงานตามนโยบายการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร และความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อการให้บริการลูกค้า โดยทำการศึกษาจากพนักงานธนาคาร ณ สำนักงานธุรกิจสยามสแควร์โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสยามสแควร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากภาพรวมลงในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระดับรายได้ มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านเพศ และอายุงาน ไม่มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือธนาคารควรปรับระดับรายได้ของพนักงาน หรือรายได้เสริมอื่น ๆ และสวัสดิการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบัน สนับสนุนการศึกษาของพนักงานมากขึ้น สร้างจิตสำนึกในการรับรู้และแก้ปัญหา และสร้างจิตสำนึกในการรับรู้และแก้ปัญหา เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานให้สูงขึ้น