

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีสาระสำคัญสามารถสรุปเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพของลูกค้าซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

#### สมมติฐานในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีซึ่งมี 8 ธนาคาร แต่ผู้วิจัยสุ่มเก็บจำนวน 5 ธนาคาร ประกอบด้วย 1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลพบุรี 2) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว 3) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว 4) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาลพบุรี 5) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่ไม่แน่นอนจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) กำหนดจากสัดส่วนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละสาขา (ปราณี เขี่ยมละออภักดิ์, 2549, พุทธศักราช 21) ได้จำนวน 400 คน ซึ่งคิดเป็นจำนวนร้อยละ 100

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ทำการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดความสำคัญของคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เลือกตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการในระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

### การตรวจสอบเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้นและขอคำแนะนำจากกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. นำผลที่ได้จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับความมุ่งหมาย (index of item objective congruence : IOC) (สุวิมล ติรภานนท์, 2548, หน้า 148) โดยค่าดัชนีต้องมีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถนำไปใช้วัดได้ตามความมุ่งหมายของการวิจัย แต่ถ้ามีบางข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาและภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ถูกเลือก จำนวน 30 คน

4. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (cronbach, 1971, p.160) ค่าที่ได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

5. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และจัดพิมพ์ แล้วนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานในการวิจัยต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบค่าที (t-test)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.75 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.25 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.25

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ใน 7 ด้าน พบว่า การให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ มีคุณภาพการให้บริการลูกค้าในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งรายละเอียดคุณภาพการให้บริการลูกค้าในแต่ละด้านมีดังนี้

2.1 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการมีความสะดวกสวยงามและทันสมัย สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เพียงพอ และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

2.2 ด้านความไว้วางใจความน่าเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ และรองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง คือให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และบุคลิกภาพของพนักงานมีความน่าเชื่อถือ

2.3 ด้านความใส่ใจในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ (web site), จดหมาย, ป้ายประชาสัมพันธ์ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามข้อสงสัย

2.4 ด้านความมั่นใจในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ พนักงานตอบคำถามด้วยความมั่นใจพนักงานให้ข้อมูลได้ชัดเจนและถูกต้อง และการแต่งกายมีความสุภาพและเหมาะสม

2.5 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที

2.6 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานมีความเอาใจใส่และให้เกียรติต่อผู้รับบริการ และพนักงานมีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ

2.7 ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงทางด้านการเงินของธนาคาร ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และการเก็บรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

2.8 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ และด้านความไวใจความน่าเชื่อถือ

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ตลอดจนภาพรวม โดยจำแนกดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่ต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าในภาพรวมทั้ง 7 ด้านและแต่ละรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 20 ปี, 20 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, และมากกว่า 50 ปี พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 7 ด้านและแต่ละรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 จำแนกตามอาชีพ เป็น 7 กลุ่ม คือ แม่บ้าน พ่อบ้าน, ธุรกิจส่วนตัว, นักเรียน นักศึกษา, ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, รับจ้าง, และอื่น ๆ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และรายด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมทั้ง 7 ด้านมีความแตกต่างกันของคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 จำแนกตามรายได้เป็น 6 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,000 - 20,000 บาท, 20,001 - 30,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท, 40,001 - 50,000 บาท, และมากกว่า 50,000 บาท พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมทั้ง 7 ด้านมีความแตกต่างกันของคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 จำแนกระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช, อนุปริญญา ปวส,ปริญญาตรี, และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในรายด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมทั้ง 7 ด้านมีความแตกต่างกันของคุณภาพการให้บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 4 กลุ่ม คือ โสด, สมรส, หย่าร้าง หม้าย, และแยกกันอยู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ในแต่ละรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความแตกต่างกันของคุณภาพการให้บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 1 ปี, 1 – 5 ปี, 6 – 10 ปี, และ 10 ปีขึ้นไป พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความแตกต่างกันของคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สภาพการให้บริการในทุกๆ ด้าน ของธนาคารพาณิชย์มีความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีพอสมควร จึงทำให้การบริการของธนาคารพาณิชย์มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ อำพัน (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐศึกษากรณีเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนรู้สึกพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ พันษิต ปิ่นทะเลิษ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์รวม : ประสพการณ์จากผู้รับบริการเขตกบางพลัด พบว่า มีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรพรรณ สังขวารี (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 พบว่า การบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ของพนักงานสรรพากรพื้นที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัชฌา หว่ายลอย (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปเขตภาคเหนือ มีระดับคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการห้างสรรพสินค้าโดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพเซอร์คิวล (SERVQUAL) พบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคด้านความไวใจความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์ธารา คุลยสุข (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ : กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า คุณภาพในการให้บริการด้านความไวใจความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความใส่ใจในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าสามารถเข้ามาติดต่อกับพนักงานของธนาคารได้โดยสะดวกรวดเร็ว พนักงานของธนาคารดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และความสามารถในการสื่อสารของพนักงานสามารถทำให้ลูกค้าเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) ได้กล่าวว่า ความใส่ใจในการให้บริการต้องดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากพนักงานต้องเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าเพื่อการตอบสนองความต้องการ เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน สื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ ปุกหุด (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการฝึกรวมที่มีต่อคุณภาพบริการของสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ พบว่า ด้านความใส่ใจในการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความมั่นใจในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานของธนาคารมีความสามารถในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการให้บริการ สามารถที่จะชักจูงโน้มน้าวใจลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 263) ได้กล่าวว่า ความมั่นใจในการให้บริการพนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะโน้มน้าว ชักจูงลูกค้าให้เกิดความมั่นใจในบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ธารา คุลยสุข (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ : กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า คุณภาพในการให้บริการด้านความมั่นใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการห้างสรรพสินค้าโดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ พบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ รถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ในด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านความมีอัยยาศัยไมตรี พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงาน ของธนาคารให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ให้บริการ ลูกค้าด้วยความรอบคอบ ซึ่งสอดคล้องกับค่ากล่าวของ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 50) ได้กล่าวว่า ความมีอัยยาศัยไมตรีนั้นพนักงานต้องมีบุคลิกท่าทางและมารยาทในการให้บริการ ความสนใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ดี เช่นมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ การแสดงความสนใจความห่วงใยต่อผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และ ให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์รวม : ประสพการณ์จาก ผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านความมี อัยยาศัยไมตรีอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านความปลอดภัยจากการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของ ธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สมบูรณ์ ไตรทิพย์ธารงโชค (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความ ปลอดภัยจากการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ อำพัน (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐศึกษากรณี เปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนรู้สึก พอใจในการให้บริการในด้านความปลอดภัยจากการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า เพศ และอายุ มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ไตรทิพย์ธารงโชค (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่ มีความแตกต่างในคุณภาพการให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์พงศ์ สิบนุกาณ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของ พนักงาน ศึกษากรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่เหลือทั้ง 6 ด้าน คือ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า คุณภาพ การให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

จันทิมา ณ นคร (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ อ่ำพิน (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐศึกษากรณีเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี สามารถรวบรวมข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนของลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงในการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อความสะดวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพร้อมในการทำงานเพื่อที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างเต็มที่

3. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความใส่ใจในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรจัดอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวของพนักงานเองด้วย

4. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความมั่นใจในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ พนักงานมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้พนักงานปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการโดยการชี้แจงข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจตรงกันกับพนักงาน และปฏิบัติกับลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์

5. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ ผลของการได้รับบริการ

มีความถูกต้อง ดังนั้นพนักงานควรชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนโดยไม่ปกปิดข้อมูลบางส่วนที่เป็นผลประโยชน์ของลูกค้าไว้เป็นผลประโยชน์ของคนหรือของธนาคาร

6. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ บุคลิกลักษณะในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรจัดอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีขึ้นเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าและเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคาร

7. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายข้อที่มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถน้อยไป ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงโดยการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเพื่อดูแลความปลอดภัยของลูกค้าให้ลูกค้ารู้สึกว่าการทรัพย์สินของตนปลอดภัยจากการโจรกรรม

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ย่านเมือง จังหวัดลพบุรี ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณภาพในการให้บริการที่ดี
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ ความเข้าใจผู้รับบริการ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยทุกด้านของคุณภาพการให้บริการให้กับธนาคารพาณิชย์ยิ่งขึ้นไป