

การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
Education of Service Quality Management of Commercial Bank  
Employees in Bangkok Metropolitan Area

จิรนนท์ ทองสร้อย<sup>1\*</sup>, อนุรักษ์ ไกรยุทธ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Jiranan Thongsroi<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

E-mail: nn.jiranan@gmail.com<sup>1</sup>, dranurak.k@gmail.com<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

\*Corresponding author

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การดำเนินการวิจัยประชากรคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ มีกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงใช้วิธีการทดสอบ T-test และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.25 มีช่วงอายุน้อยกว่าเท่ากับ 30 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 – 22,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็น ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ด้านการวางแผน ด้านการลงมือปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไข ตามลำดับ ผลการวิจัยความแตกต่างในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริมนทล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือโดยธุรกิจธนาคารจะประสบความสำเร็จ  
องค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า โดยเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งจะ  
ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** การจัดการคุณภาพการบริการ;พนักงานธนาคารพาณิชย์

### **Abstract**

The purposes of this independent study were (1) to the level of opinions about the quality management of commercial Bank employees in Bangkok metropolitan area, (2) to study the differences between personal factors and quality management of commercial Bank employees in Bangkok metropolitan area. The population of this study was commercial bank officer in Bangkok metropolitan area. The sample consisted of 400 employees. The data were collected by convenience sampling. The data were analyzed using descriptive statistics: percentage, mean, and standard deviation. And the reference statistics used T-test and ANOVA. The results indicated that in terms of personal factors, most of the respondents were female (n = 337 ,84.25%), between less than equal to 30 years (n = 218 ,54.50%), graduated with a bachelor's degree (n = 324, 81.00%), average monthly income 16,001-22,000 bath (n = 149 ,37.25%) and had lower than 3 years of work experience (n = 194, 48.50%). Moreover, the findings showed that the respondent' opinion was at a maximum level. when individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was Plan, Do, Check and Act respectively. The results of study the differences between personal factors and service quality management of commercial bank employees in Bangkok metropolitan area. Indicated that personal factors, including gender, age, education level, average monthly income and work experience were differences with the level of opinions about the quality management of commercial Bank employees in Bangkok metropolitan area with a statistical significance level of 0.05. This implied that the businesses commercial bank will be successful by prioritizing customer-orientation and service quality, leading to sustainable and consistent business success.

**Keywords:** service quality management; commercial Bank employees

## บทนำ

เมื่อ พ.ศ. 2439 ประเทศไทยได้มีการจัดตั้งธุรกิจในลักษณะธนาคารพาณิชย์ ชื่อว่า บุคคลลัภย์ (Book Club) ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุน จำกัด (The Siam Commercial Bank Ltd.) จากอดีตจนถึงปัจจุบันพัฒนาการของธนาคารพาณิชย์เจริญเติบโตเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินงานและการบริหารงาน นอกจากนี้ประชาชนมีความเข้าใจการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์มากขึ้น กิจกรรมการค้าและการเกษตรที่ธนาคารพาณิชย์ให้การบริการมีมากขึ้นตามลำดับ จึงเป็นแรงจูงใจให้ธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ขยายงานออกไปยังส่วนภูมิภาค ขณะเดียวกันได้มีการตั้งธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นกล่าวได้ว่าการขยายตัวของธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย แปรผันตรงกับการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการเปิดสาขาเพิ่มมากขึ้นทั่วประเทศทั้งในกรุงเทพมหานคร ต่างจังหวัด และต่างประเทศ อีกด้วยการดำเนินงานกิจการธนาคารพาณิชย์ในแต่ละประเทศ มีวิวัฒนาการ และกรอบการดำเนินงานที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม โดยหากพิจารณาจากสภาพความสัมพันธ์ที่เป็นมาแต่อดีต จะสามารถแบ่งธนาคารพาณิชย์ตามขอบข่ายการดำเนินงานได้เพียง 2 แบบ 1.ธนาคารพาณิชย์ในระบบธนาคารเดี่ยว (unit banking) และ 2 ธนาคารพาณิชย์ในระบบธนาคารสาขา (branch banking) ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์และธนาคารรัฐวิสาหกิจมีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ทั้งในด้านของการให้บริการหรือธุรกรรมด้านต่างๆ เพื่อมุ่งเน้นให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และรู้สึกพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ อีกทั้งเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในกลุ่มลูกค้า ทุกวัย ทุกอาชีพ และเพื่อรักษาลูกค้าที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบความต้องการในการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยต่าง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้บูรณาการจากทฤษฎีลำดับขั้นของความรู้ของ W.Edwards Deming ประกอบไปด้วย การวางแผน การลงมือปฏิบัติ การตรวจสอบและการแก้ไขปรับปรุง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานบริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คนของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีของทาร์โร ยามาเน

(Taro Yamane) ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ ค่าความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

ขอบเขตพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้จัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคาร เพื่อการพัฒนาบุคลากร หรือพนักงานในองค์กรให้มีคุณภาพการบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ
4. ประโยชน์สำหรับผู้วิจัยและสนใจ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอด เพื่อให้เกิดความพัฒนาในองค์กรในด้านการบริหารคุณภาพการทำงาน ได้อย่างเหมาะสม

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพการทำงาน (Deming Cycle)

PDCA มาจากคำภาษาอังกฤษ 4 คำ ได้แก่ Plan (การวางแผน) , Do (การปฏิบัติ) , Check (การตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม)

พาราซูรามาน, เซตฮาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ (service-quality model) ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญ โดยการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง การใช้หลักการไคเซ็น ระบุว่า มี 7 ขั้นตอนซึ่งทั้ง 7 ขั้นตอน ดังกล่าวนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการเชิงระบบ (system approach) หรือปรัชญาในการสร้างคุณภาพงานของเดมมิ่ง ที่เรียกว่า PDCA (Plan-Do-Check-Action) ที่นำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในทุกงานทุกกิจกรรม หรือ ทุกระบบการปฏิบัติงาน กิจกรรมไคเซ็น (Kaizen)

จะดำเนินการตามแนวทางวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) มีดังนี้

1. P-Plan ในช่วงของการวางแผนจะมีการศึกษาปัญหาพื้นที่หรือกระบวนการที่ต้องการปรับปรุง และจัดทำมาตรวัดสำคัญ (key metrics) สำหรับติดตามวัดผล เช่น รอบเวลา (cycle time) เวลาการหยุดเครื่อง (downtime) เวลาการตั้งเครื่อง อัตราการเกิดของเสีย เป็นต้น โดยมีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มย่อย

(small group activity) เพื่อระดมสมองแสดงความคิดเห็นร่วมกันพัฒนาแนวทางสำหรับแก้ปัญหาในเชิงลึก ดังนั้นผลลัพธ์ในช่วงของการวางแผนจะมีการเสนอวิธีการทำงานหรือกระบวนการใหม่

2. D-Do ในช่วงนี้จะมีการนำผลลัพธ์หรือแนวทางในช่วงของการวางแผนมาใช้ดำเนินการ สำหรับ kaizen events ภายในช่วงเวลาอันสั้นโดยมีผลกระทบต่อเวลาทำงานน้อยที่สุด (minimal disruption) ซึ่งอาจใช้เวลาหลังเลิกงานหรือช่วงของวันหยุด

3. C-Check โดยใช้มาตรวัดที่จัดทำขึ้นสำหรับติดตามวัดผลการดำเนินกิจกรรมตามวิธีการใหม่ (new method) เพื่อเปรียบวัดประสิทธิผลกับแนวทางเดิม หากผลลัพธ์จากแนวทางใหม่ไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมาย ทางทีมงานอาจพิจารณาแนวทางเดิมหรือดำเนินการค้นหาแนวทางปรับปรุงต่อไป

4. A-Act โดยนำข้อมูลที่วัดผลและประเมินผล ในช่วงของการตรวจสอบเพื่อใช้สำหรับดำเนินการ การปรับแก้ (corrective Action) ด้วยทีมงานไคเซ็น ซึ่งมีผู้บริหารให้การสนับสนุน เพื่อมุ่งบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการในช่วงของการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นหรือกิจกรรมการปรับปรุง (kaizen event) ทางทีมงานปรับปรุงจะมุ่งค้นหาสาเหตุต้นตอของความสูญเสียเปล่า และใช้ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) เพื่อขจัดความสูญเสียเปล่า

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบการวิจัยในครั้งนี้ มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary research) แนวคิด ทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน โดยใช้สูตรคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนของจำนวนประชากรทั้งหมด ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาเพื่อพิจารณาแบบสอบถาม และเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมด้านเนื้อหา และความถูกต้องของสำนวนภาษา การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการ ด้วยทำการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามที่ระดับความเชื่อมั่นโดยใช้การคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลที่ได้มีค่า 0.95 และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบ มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล

จากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล

จากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ได้แก่การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ ดุษฎีนิพนธ์วิทยานิพนธ์บทความวิชาการและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ได้แก่ (T-test) และ (ANOVA)

### ผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.25 อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าเท่ากับ 30 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 16,001 – 22,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และมีประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านการวางแผน ( $\bar{X}$  = 4.49) ด้านการลงมือปฏิบัติ ( $\bar{X}$  = 4.45) ด้านการตรวจสอบ ( $\bar{X}$  = 4.21) และด้านการปรับปรุงแก้ไข ( $\bar{X}$  = 4.14) ตามลำดับ หากพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า

1.ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า การปฏิบัติงานมีการมุ่งเน้นที่เป้าหมายของงานเป็นหลัก และมีความรู้ ความเข้าใจถึงขอบเขต วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

2.ด้านการลงมือปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์สามารถเก็บรักษาความลับโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า และสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร

3.ด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์สามารถวิเคราะห์ แจกแจงถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบได้ และตรวจสอบคุณภาพการบริการ เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ

4.ด้านการปรับปรุงแก้ไข อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์หาสาเหตุของระบบงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านการวางแผน ด้านการลงมือปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาอิสระเรื่อง การจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พาราชุกรมาน, เซตฮาม และเบอร์รี่ กล่าวว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ โดยให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด เพราะลูกค้ามีความต้องการความสะดวก ความสบาย ความรวดเร็ว และข้อมูลที่จะทำให้ตนเองสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆของธนาคารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยรูปลักษณ์นั้นหมายถึงความรวมถึงความสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ถัดมาเป็นความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ซึ่งเป็นความสามารถของธนาคารในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ธนาคารให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ โดยความไว้วางใจที่ลูกค้าคาดหวังจากธนาคาร ประกอบด้วยความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวน พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ธนาคารยังต้องมีการรับประกันความมั่นใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องให้บริการด้วยความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเริ่มต้นในส่วนการวางแผนการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีการมุ่งเน้นที่เป้าหมายของงานเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รับฟังปัญหาของลูกค้าพร้อมให้คำแนะนำในข้อสงสัย และมีความจริงจังในการให้บริการ
2. ธนาคารพาณิชย์ควรหากิจกรรม หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรอรับบริการ เช่น มีการติดตั้งโทรทัศน์ และเปิดให้ลูกค้าชมขณะที่รอรับบริการ โดยอาจจะมีการจัดการถ่ายทอดสด สดแทรกความรู้ และการให้บริการต่างๆของธนาคาร เป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปในตัว รวมทั้งการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรืออื่นๆให้ลูกค้าได้อ่านขณะรอรับบริการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาจใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการสนทนากลุ่ม ข้อมูลที่จะได้จะเป็นข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หากมีการทำวิจัยครั้งต่อไป สามารถนำไปเป็นแนวทางในการต่อยอดเพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น เป็นภูมิภาค หรือทั้งประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มฐานข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น
3. การวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นของเอกชน หากมีการทำวิจัยครั้งต่อไป สามารถนำไปเป็นแนวทางในการต่อยอดเพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของธนาคารทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาคเอกชนและภาครัฐบาล เพื่อเป็นการเพิ่มฐานข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์มากขึ้น



### เอกสารอ้างอิง

- เกษศิริรินทร์ ไชยสงคราม. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในบริษัทที่ได้รับรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทางด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมประจำปี 2551 และบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: Research Methodology in Social Sciences). ตาก: โพรเจ็คท์ ไฟฟ์-โฟว์.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี. จังหวัดชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวรรณ ปกรฤกษ์. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย.
- พรรณเพ็ญ หอมบุญมา. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารออมสินของประชากร ในเขตเมืองและชานเมือง ในจังหวัดลำปาง. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- มัณฑุตา กิ่งเนตร. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2547). Practical PDCA :แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การวางแผนปฏิบัติงาน: Action Plan (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สายธาร ในเครือบริษัท สำนักพิมพ์ วิทยุชน จำกัด.
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา. (2549). การประเมินผลการนำ PDCA มาใช้ในหน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO. กรุงเทพมหานคร: คันเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>
- Howard S. Gitlow & Shelly J. Gitlow. (2531). The Deming Guide to Quality and Competitive Position. America: Prentice-Hall, INC.