

คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

Service Quality of Siam Commercial Bank, Sai Mai Road Branch Affecting Customers' Satisfaction During the COVID-19 Outbreak

วิจิตรา นาคปรีชา<sup>1</sup>, จุฑาทิพย์ เดชยางกูร<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีใช้แบบสอบถาม(questionnaire) ของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One way Analysis of Variance) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น Least-Significant Different (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.75 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุคือ อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 นอกจากนี้ ยังพบว่า จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.00 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็น

ร้อยละ 35.50 ปัจจัยบุคคลที่ต่างกันที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ได้แก่ เพศ ผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองและแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ ด้านการดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในจุดบริการลูกค้า ด้านการคัดกรองกลุ่มลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ ซึ่งไม่แตกต่างกับ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของสาขานนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19ในทุกด้าน

## **Abstract**

The objectives of independent study were (1) to investigate the service quality management of Siam Commercial Bank, Sai Mai Road Branch, and (2) to study the relationship between service quality management and customers' satisfaction during the COVID-19 outbreak.

This study used a survey research as a research design. Data were collected by using questionnaire. The sample was 400 customers at Siam Commercial Bank, Sai Mai Road Branch. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested by inferential statistics, including t-test, One-way analysis of variance, as well as Least-Significant Different (LSD) for comparison with a given statistical significance level of 0.05.

The results indicated as follow. Most of the respondents were females (59.25 %), followed by males (40.75% ). 39.00% of them were 31-40 years old. Most of them graduated with a bachelor's degree (73.50 %). Most of them were employees (49.00%) and earned monthly income of 25,001 baht or more (35.50%). Moreover, different personal factor influencing customers satisfaction with SCB, Sai Mai Road Branch during the COVID-19 outbreak was gender. The respondents with indifferent satisfaction with all aspects of service quality: assurance, empathy, responsiveness, service place management, cleanliness and safety in the customer service point, customer screening before using the service. Furthermore, age,

educational level, occupation and monthly income influenced the respondents' satisfaction with the service quality of SCB, Sai Mai Road Branch during the COVID-19 outbreak in all aspects.

## บทนำ

เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ทำให้สถานที่ทำงาน ห้างร้านมีการปิดทำการและการทำงานที่บ้าน รวมถึงธนาคารมีการปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าและเปิดให้บริการในบางสาขา ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม มีการเปิดให้บริการในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 โดยตลอด จึงเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว จากสถานการณ์ในช่วงแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารจึงต้องมีการจัดรูปแบบการให้บริการและสถานที่ และจำกัดจำนวนลูกค้าที่เข้าใช้บริการเพื่อลด การรอคอยของลูกค้ามีมาตรการการกรองการ วัตถุประสงค์ของลูกค้า, ให้สวมหน้ากากอนามัย, และใช้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือทุกครั้ง ก่อนเข้าใช้บริการ สาขา มีการดำเนินการตามมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดอย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัย ของลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นสำคัญ มีการขอความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลการเดินทางไป ต่างประเทศของลูกค้า จำนวน 35 ประเทศ ตามหน่วยงานราชการประกาศ ได้แก่ จีน ฮองกง มาเก๊า เกาหลีใต้ อิตาลี อิหร่าน ออสเตรเลีย เบลเยียม มาเลเซีย แคนาดา โปรตุเกส บราซิล เช็กเกีย อิสราเอล ออสเตรเลีย อังกฤษ เกาะไอร์แลนด์ ปากีสถาน ฟินแลนด์ ตุรกี กรีซ ซิลี ลักเซมเบิร์ก โปแลนด์ เอกวาดอร์ สวิตเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส สเปน อเมริกา นอร์เวย์ เดนมาร์ก เนเธอร์แลนด์ สวีเดน เยอรมนี ญี่ปุ่น(กรณีกักตัวไม่ครบ 14 วัน โปรดแจ้งใช้บริการที่สาขา) และ หากลูกค้ามีไข้ ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ หรือมีอาการเหนื่อยหอบ มีการตรวจวัดอุณหภูมิ เกินมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด ขอความร่วมมืองดใช้บริการภายในสาขา นอกจากนี้ทางธนาคารขอหยุดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ รับฝากเหรียญตั้งแต่ 50 เหรียญขึ้นไป งดแลกธนบัตรย่อย และเหรียญ เป็นการชั่วคราว

โดยกรณีที่ลูกค้าไม่สะดวกให้ข้อมูลหรือไม่ปฏิบัติตามข้างต้น ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการผ่านทางสาขาโดยธนาคารจัดให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, SCB Application, SCB Easy Net ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความ พึงพอใจ ในการหาคนทำงาน การจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โควิด-19 การเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมทั้งลูกค้ามีหลายกลุ่ม หากมีการให้บริการที่ดี ลูกค้าย่อม รู้สึกดี และมีการบอกต่อถึงคุณภาพ

การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพนั้นต้องอาศัยความ ระหว่างความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ความ ถูกต้องในงานบริการมิใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลเท่านั้น แต่ต้องเป็นความ ถูกต้องตามความ ต้องการของลูกค้า ตั้งใจรับฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เพื่อทราบถึงความต้องการ และรับรู้ได้ถึง อารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม อีกทั้ง เวลา ให้บริการแต่ละราย เรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะ ประเมินว่า บริการดีหรือไม่ดี ระยะเวลารอคอย เป็นเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการด้วยข้อจำกัด ในเรื่องของสถานที่

ด้วยเหตุจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการจัดการคุณภาพการ ให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่ มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่ดีขึ้นไป

## วัตถุประสงค์

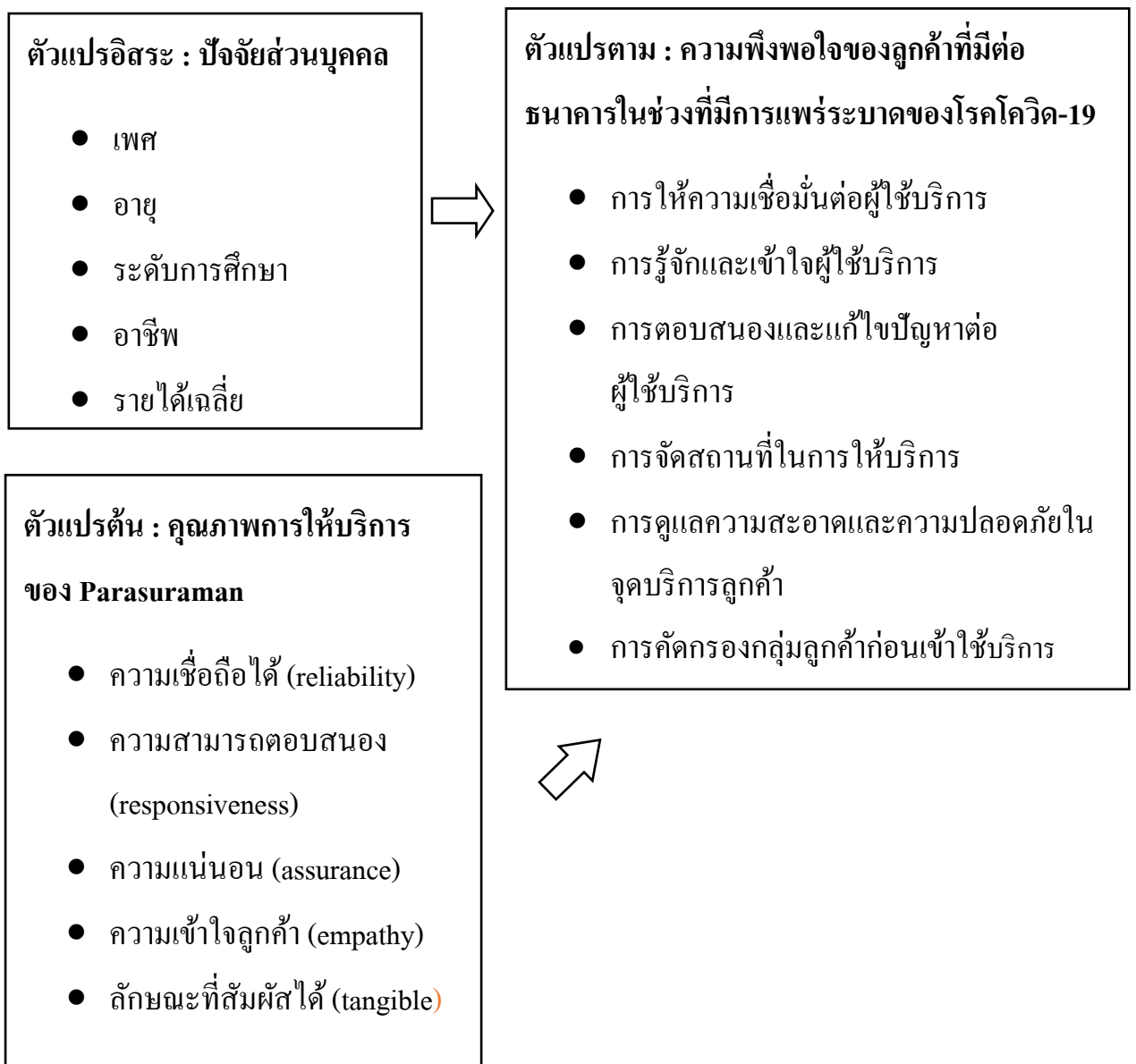
1. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าในช่วงที่ มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยบุคคลที่ต่างกันที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในช่วงสถานการณ์ แพร่ระบาดของโควิด-19 ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ ของสาขานนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัย และการรวบรวมข้อมูลทำให้ได้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพ กล่าวคือ ผู้ศึกษากำหนดให้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย) ตัวแปรต้นการจัดการคุณภาพ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## **ขอบเขตของการศึกษา**

### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 โดยกำหนดตัวแปรได้แก่

1. ตัวแปรต้น คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสถานการณ์ โควิด-19 ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) ด้านความสามารถตอบสนอง (responsiveness) ด้านความแน่นอน (assurance) ด้านความเข้าใจลูกค้า (empathy) และด้านลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible)

2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองและแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ ด้านการดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในจุดบริการลูกค้า ด้านการคัดกรองกลุ่มลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ

### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การศึกษาค้นคว้าการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษา หรือพื้นที่เป้าหมาย ในเขตถนนสายใหม่ กรุงเทพมหานคร

### **ขอบเขตด้านประชากร**

การศึกษาค้นคว้าการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คือกลุ่มลูกค้าของธนาคารในเขตถนนสายใหม่ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

### **ขอบเขตด้านเวลา**

เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม – 11 กรกฎาคม 2563

## แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาดนนสายใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในการศึกษาค้นคว้าประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอนด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านลักษณะที่สัมผัสได้

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการศึกษาค้นคว้าประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองและแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ ด้านการดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในจุดบริการลูกค้า ด้านการคัดกรองกลุ่มลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบงานวิจัยงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้เทคนิคเชิงปริมาณ ทำการศึกษาค้นคว้าจากการเก็บแบบสอบถาม

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือในเขตดนนสายใหม่ กรุงเทพมหานคร ประชากรที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาดนนสายใหม่ จำนวน 400 คน ใช้ แผนการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบ (Non Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูล

3. การศึกษาค้นคว้าใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการทำการศึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสาขาดนนสายใหม่ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ส่วนที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อธนาคารในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรค โควิด – 19

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยหรือการทดลอง (Try-out) จำนวน 40 คน ก่อนที่จะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยแสดงโครงสร้างการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยตาม กรอบแนวคิดการวิจัย

5. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ คือ เอกสารงานวิจัย วารสาร และ เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม– 11 กรกฎาคม 2563

6. หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติ

วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอใน รูปสถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการบรรยาย ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสาขานนสายใหม่ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค โควิด – 19 ในทางด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถตอบสนอง ความแน่นอน ความเข้าใจลูกค้า และลักษณะที่สัมผัสได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อธนาคาร นำมาวัดหาค่าเฉลี่ย (Mean) และวัดการกระจาย (measure of variation) โดย หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.)

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (coefficient of correlation) เพื่อทดสอบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด



## ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนตัวบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ 59.25 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.75 จะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 ระดับการศึกษา ศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 ที่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.00 และส่วนใหญ่มิรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไปคิดเป็น ร้อยละ 35.50

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ของสาขานนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คุณภาพการให้บริการของ สาขานนสายไหม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( <i>S.D.</i> )	ระดับความ คิดเห็น
1.ความน่าเชื่อถือ	4.30	0.71	มากที่สุด
2.ความสามารถตอบสนอง	4.14	0.77	มาก
3.ความแน่นอน	4.15	0.76	มาก
4.ความเข้าใจลูกค้า	4.15	0.75	มาก
5.ลักษณะสัมผัสได้	4.19	0.74	มาก
รวม	4.18	0.74	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของสาขานนสายไหม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านลักษณะสัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านความแน่นอนและความเข้าใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.15 และความสามารถตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อธนาคารไทยพาณิชย์ สาขากนนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ต่อธนาคารในช่วง สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( <i>S.D.</i> )	ระดับความ คิดเห็น
1.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.16	0.73	มาก
2.การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.16	0.74	มาก
3.การตอบสนองและแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ	4.18	0.74	มาก
4.การจัดสถานที่ในการให้บริการ	4.17	0.76	มาก
5.การดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในจุด บริการลูกค้า	4.25	0.71	มากที่สุด
6.การคัดกรองกลุ่มลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ	4.20	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา กนนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่าค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อธนาคารไทยพาณิชย์ สาขากนนสายไหม ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในจุดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการคัดกรองกลุ่มลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ 4.20 ด้านการตอบสนองและแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ ตามลำดับ

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ  
 ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่  
 ระบาดของโรคโควิด-19

ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อธนาคาร	คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม				
	ความเชื่อถือได้	ความสามารถ ตอบสนอง	ความแน่นอน	ความเข้าใจลูกค้า	ลักษณะที่สัมผัส ได้
การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ให้บริการ	R = .174** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 17.40	R = .165** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.50	R = .755** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 75.50	R = .780** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 78.00	R = .787** Sig=0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 78.70
การรู้จักและเข้าใจ ผู้ให้บริการ	R = .154** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 15.40	R = .169** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.90	R = .751** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 47.80	R = .802** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 80.20	R = .807** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 80.70
การตอบสนองและ แก้ไขปัญหาต่อ ผู้ให้บริการ	R = .139** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 13.90	R = .118** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 11.80	R = .728** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 72.80	R = .778** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 77.80	R = .783** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 78.30
การจัดสถานที่ในการ ให้บริการ	R = .166** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.60	R = .170** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 17.10	R = .778** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 77.80	R = .815** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 81.50	R = .825** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 82.50
การดูแลความสะอาด และความปลอดภัยใน จุดบริการลูกค้า	R = .170** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 17.00	R = .156** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 15.60	R = .764** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 76.40	R = .791** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 79.10	R = .792** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 79.20
การคัดกรองกลุ่มลูกค้า ก่อนเข้าใช้บริการ	R = .164** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.40	R = .144** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 14.40	R = .792** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 79.20	R = .799** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 79.90	R = .794** Sig = 0.00 มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 79.40

\*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจ กับ คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม โดยภาพรวมของค่าความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้น คือ คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารพบว่ามีค่าความสัมพันธ์  $R = .799$  ค่าความสัมพันธ์แสดงค่าทางบวก ค่า  $Sig. = .00$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าตัวแปรต้น การจัดการความรู้ กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ร้อยละ 79

## สรุปและอภิปรายผล

### *ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม*

ข้อมูลส่วนตัวบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ 59.25 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.75 จะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 ระดับการศึกษา ศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 ที่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.00 และส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไปคิดเป็น ร้อยละ 35.50

### *ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ ของสาขานนสายไหม ในช่วง สถานะการแพร่ระบาดโควิด-19*

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับ ความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของสาขา ถนนสายไหม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านลักษณะ สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านความแน่นอนและความเข้าใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.15 และความสามารถตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

## **ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในจุดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการคัดกรองกลุ่มลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ 4.20 ด้านการตอบสนองและแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ ตามลำดับ

### **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ ทางธนาคารควรมีสื่อการสอนให้กับพนักงานในช่วงสถานการณ์ที่ไม่สามารถไปอบรม ความรู้ภายในการให้บริการของธนาคารเพื่อที่พนักงานจะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนกับลูกค้าในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค โควิด-19 เมื่อลูกค้ามีปัญหา
2. ด้านการตอบสนอง เนื่องจากในช่วงแรกๆทางธนาคารยังไม่มีมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้พนักงานยังไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลกับลูกค้า และไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที
3. ด้านความแน่นอน ทางธนาคารควรจัดสถานที่ไว้สำหรับลูกค้ารายใหญ่ เพื่อที่ลูกค้าทั่วไปจะได้ไม่มีความรู้สึกไม่ดีต่อการให้บริการของพนักงานและธนาคาร
4. ด้านความเข้าใจลูกค้า ในช่วงแรกทางธนาคารยังไม่มีมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ชัดเจนทำให้การใส่ใจของพนักงานที่มีต่อลูกค้าน้อยลงกว่า ตอนที่ยังไม่มีการแพร่ระบาด เนื่องจาก มีความกลัวในเรื่องของปลอดภัย ทั้งในส่วนของลูกค้า และพนักงาน ทางธนาคารควรมีป้ายประกาศหรือสื่อที่ชัดเจน เพื่อคิดให้ลูกค้าอ่านก่อนเข้าใช้บริการ

5. ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ทางธนาคารควรมีการปรับปรุง แก้ไขเครื่อง ATM หรือเครื่องฝากเงินที่เสถียรต่อการให้บริการลูกค้ามากกว่าที่เคยเป็น อาจจะมีเจ้าหน้าที่มาคอยเช็คเครื่องในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนน้อย เพื่อให้ลูกค้าได้ทำรายการได้ด้วยตัวเอง ใน 24 ชั่วโมงเพื่อความสะดวกและปลอดภัยของลูกค้า

ผลจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ทางธนาคารได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้ามากขึ้นเพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในครั้งถัดไปและได้ทราบถึงการแก้สถานการณ์ล่วงหน้า หากในครั้งต่อไปมีการเกิดปัญหาวิกฤตแบบนี้ ทางธนาคารจะได้แก้ปัญหาและรับมือได้อย่างรวดเร็ว

## บรรณานุกรม

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2563) ประวัตินาคาร ไทยพาณิชย์ ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563 ,

จาก <http://www.impressionconsult.com/> ออนไลน์

นางสาวชุตินฉัตร เชาวจริญ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้

บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สืบค้นวันที่ 10 มิถุนายน 2563 จาก :

<http://ethesisarchive.library.tu.ac.th> /ออนไลน์

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ

ให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2563 จาก <http://www.apr.ubru.ac.th/> ออนไลน์

ชีวรรณ เจริญสุข. (2563). เรื่อง แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน

คุณภาพการบริการสืบค้นวันที่ 27 มิถุนายน 2563 จาก <https://maymayny.wordpress.com/>

ออนไลน์

ศศวรริศา อารยะรังษี. (2556). เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ลูกค้า ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกรุงเทพ  
จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา สืบค้นวันที่ 15 มิถุนายน 2563 จาก  
<http://narinet.sut.ac.th/ออนไลน์>