

51602381 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : การประเมินคุณภาพบริการ

เอื้อมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์ : การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์. 74 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี โดยเลือกธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี เป็นพื้นที่ทำการศึกษา โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี ซึ่งได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ กลุ่มลูกค้ารายกลาง และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ในหัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี ใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2553- เมษายน 2554

จากผลการสัมภาษณ์ลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ รายกลาง รายย่อย ทำให้ทราบการบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาราชบุรี เน้นการให้บริการกับลูกค้ารายใหญ่ โดยจะมีการต้อนรับและบริการลูกค้ารายใหญ่เป็นอย่างดี จะเห็นได้จากลูกค้ารายใหญ่จะมีพนักงานระดับผู้จัดการสาขา หรือไม่ก็เป็นพนักงานระดับอาวุโสมาคอยต้อนรับและนำลูกค้ามาใช้บริการ ไปทำรายการในช่องบริการพิเศษโดยไม่ต้องกดคิว ส่วนลูกค้ารายกลางจะเป็นลูกค้าที่ทำธุรกรรมเป็นประจำและมีความคุ้นเคยกับพนักงานเป็นอย่างดี โดยจะให้ความเป็นกันเองกับพนักงาน จนบางครั้งพนักงานไม่ได้บริการลูกค้ารายกลางตามแผนดำเนินงานของธนาคาร เช่น ไม่ยกมือไหว้ลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้าช่องบริการก็ทำรายการเลย ส่วนลูกค้ารายย่อยเป็นกลุ่มลูกค้าที่พบปัญหามากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากกลุ่มลูกค้ารายย่อยจะมีความหลากหลายอาชีพ และอาจจะไม่ใช่ลูกค้าประจำของสาขา พนักงานจึงมักไม่ให้ความสนใจในการบริการมากนัก เมื่อเทียบกับลูกค้าอีก 2 กลุ่ม ลูกค้ารายย่อยหลายรายจากการสัมภาษณ์กล่าวว่าพนักงานมักจะไม่ค่อยกล่าวทักทาย สวัสดี และพนักงานไม่ค่อยให้คำแนะนำเท่าที่ควร เวลาไปใช้บริการพนักงานมักจะคุยกันระหว่างให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าธนาคารกรุงเทพ สาขาราชบุรี ยังมีการบริการลูกค้าที่ยังไม่เสมอภาคกันอยู่ พนักงานมักจะมุ่งเน้นการบริการที่ดีไปที่ลูกค้ารายใหญ่ รายกลาง เพื่อสร้างความคุ้นเคย ทำให้มีผลในการต่อ ยอดการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ต่อไป

---

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ.....

51602381 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEYWORD : SERVICE QUALITY EVALUATION

UEAMBOON LAOSASIWATTANAPONG : SERVICE QUALITY EVALUATION  
OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, RATCHABURI BRANCH. INDEPENDENT  
STUDY ADVISOR : ASST. PROF. PHITAK SIRIWONG, Ph. D. 74 pp.

This research was the study of the service quality evaluation in Bangkok Bank Public Company Limited, Ratchaburi branch by choosing this branch to be the study area. Customers using the service at Bangkok bank, Ratchaburi branch were interviewed and classified into three groups which were the customers of big group, the customers of the medium group, and the customers of small group. For the issue of the service quality evaluation of Bangkok bank, Ratchaburi branch, it spent time to study for 5 months starting from November 2010 to April 2011.

From the interview result of three groups of customers who were the big size, the medium size, and the small size, it made us know about the service at Bangkok bank, Ratchaburi branch. They focused on serving the customers of the big group; they welcomed and served this group very well. Both, staffs as the branch managers and the elder staffs would always welcomed and took care of transactions for customers of the big group who could do their business at the extra boot without any queues. For the customers of the medium group, they got used to staffs at the Bangkok bank, Ratchaburi branch very well. Customers were friendly to staffs. So sometimes, staffs did serve them as the bank operation plan. For example, they did not wait to customers when they came to do some transactions. For the customers of the small size, there was the problems the most because staffs did not take good care of them. When comparing to the previous two groups of customers, many customers from the small group claimed that staffs rarely greeted or said hello; moreover, staffs did not suggest any information. During serving customers, they always talked to others. From the study, it was shown that at Bangkok bank, there was not the equality of service for customers. Staffs focused on and took care of the customers of the big group the most. For the customers of the medium group was for being friendly so that they could present and sell their products.



---

Program of Entrepreneurship  
Student's signature.....  
Independent Study Advisor's signature.....

Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2012

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี สำเร็จลงด้วยความกรุณาจาก ผศ. ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร. สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ และ ผศ. นภนันทน์ หอมสุต กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ พิพาพรรณ พฤกษาโรจนกุล ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพสาขาราชบุรีและลูกค้าทุกท่าน ที่สละเวลากรุณาให้สัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการค้นคว้าอิสระนี้

ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณบิดา มารดา เพื่อนร่วมสาขาวิชาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระฉบับเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

