

**คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัด
สุพรรณบุรี**

Service quality of customers who use the services of a commercial bank in
Suphan Buri Province.

นายทวีสิน นุ่นรักษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี รุ่นที่ 2

Taweessin Nunraksa

Master of Business Administration Program Ramkhamhaeng University

Chaloem Phrakiat Academic Resources Branch Kanchanaburi Province, 2nd generation.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี (2) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี มีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัย จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการใช้สถิติแบบพรรณนา โดยการวิเคราะห์ค่าแจกแจงจำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่า (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เชิงซ้อนด้วยวิธี Least Square Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี อาชีพพนักงานบริษัท / รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ในด้านของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ผู้มาใช้บริการ, ธนาคารพาณิชย์

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the service quality of customers of a commercial bank in Suphan Buri province (2) to study demographic factors that affect the quality of service of customers of commercial bank in Suphan Buri. The population used in this study was a visitor to a commercial bank in Suphan Buri. Sample size of the research questionnaire 400 people. Using Taro Yamane's calculation formula, which sets a confidence value of 95% and an acceptable displacement of no more than 5%, using accidental sampling, statistical instruments used in data analysis, descriptive statistic by analyzing frequency, percentage, mean, and standard deviation for analysis to test hypotheses. Use t-test, One-Way ANOVA analysis and complex analysis using the Least Square Difference (LSD) method. The results of the data analysis are summarized as follows.

The study found that the majority of the respondents were females aged between 31 – 40 years old. Company employee and hired profession. Average monthly income over 35,001 baht.

In terms of satisfaction with the quality of service of customers of a commercial bank in Suphan Buri province, most of them are at a high level. When considering each aspect, it was found that they were most satisfied with reliability and trust. Secondly, it is about giving confidence to users, knowing and understanding users, responding to users, and the least satisfied aspect is the concrete aspect of service, respectively.

Keywords : Service quality, Customers, Commercial bank

บทนำ

ภาคการบริการทางการเงินการธนาคาร ได้นับว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีถึงร้อยละ 19 จึงถือว่าเป็นความท้าทายที่กระตุ้นให้ธุรกิจในการธนาคารต้องมีความตื่นตัว ปรับกลยุทธ์ รวมทั้งปรับรูปแบบผลิตภัณฑ์และการบริการ การบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อปรับกลยุทธ์ให้เกิดความท้าทาย สร้างโอกาส โดยให้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลักในการจัดการรับมือ ทั้งผู้เล่นในตลาดรายเก่าและผู้ร่วมลงทุนในตลาดรายใหม่ ที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าเกิดการแข่งขันที่สูงมากในการแย่งชิงตลาด

การให้บริการทางการเงินการธนาคาร จึงส่งผลให้การดำเนินงานด้านการเงินการธนาคารไม่สามารถหยุดนิ่งได้

โลกของระบบการเงินการธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว วิวัฒนาการของเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ธุรกิจการเงินการธนาคารมีการขยายตัวและการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ประกอบกับการก้าวผ่านความท้าทายในการเปลี่ยนแปลง จากผลกระทบของโรคระบาด Covid-19 ที่ผ่านมา ส่งผลให้ภาคธุรกิจธนาคารต้องมีการปรับตัวกันอย่างมากมาย ทั้งด้านการให้บริการ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ที่ควรใช้ให้ก้าวทันกับสถานการณ์ ซึ่งระบบธนาคารโดยภาพรวมตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2565 - ปัจจุบันนั้นยังถือว่ามีความเข้มแข็ง มีเงินกองทุน เงินสำรองและสภาพคล่องอยู่ในระดับสูง ทั้งยังสามารถทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนกลไกที่สนับสนุนในการฟื้นตัวของภาคครัวเรือนและภาคเศรษฐกิจได้ มีผลประกอบการปรับขึ้นจากปีก่อน โดยมีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 0.50 เมื่อเทียบกับระยะเวลาเดียวกันในปีก่อน หลัก ๆ จะเป็นการฟื้นตัวจากการให้บริการบริหารคุณภาพหนี้ การให้เงินลงทุนในสินเชื่อธุรกิจ SMEs คุณภาพของสินเชื่อทั้งก่อนการให้สินเชื่อและหลังการให้สินเชื่อมีการปรับดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนหนี้เสียต่อสินเชื่อรวมที่ร้อยละ 2.68 อัตรากำไรสุทธิมีการลดลงร้อยละ 40 หากเทียบกับไตรมาสก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากต้นทุนทางการเงินที่เพิ่มสูงขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ต้องติดตามกลุ่มของผู้ที่มีรายได้ฟื้นตัวช้า และธุรกิจบางกลุ่มที่ฟื้นตัวช้าด้วยเช่นกัน

Alan McIntyre ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินการธนาคารของ Accenture ได้คาดการณ์ว่า ในปีพุทธศักราช 2568 ผู้ให้บริการธนาคารอาจไม่จำเป็นต้องพกพา บัตรเครดิต ไม่จำเป็นต้องยืนยันตัวตน และไม่ต้องทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ แต่สามารถทำธุรกรรมได้สะดวกสบายผ่านอุปกรณ์ที่สามารถสวมใส่ได้ เช่น นาฬิกาอัจฉริยะ รวมไปถึงธนาคารต้องสร้างระบบนิเวศและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบ Embedded Finance คือ การที่ธนาคารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในทุก ๆ อย่างในชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการทั้งที่รู้ตัวหรือไม่ก็ตาม ซึ่งในช่วง 1 - 2 ปีก่อนหน้านี้ กระแสของสินทรัพย์ดิจิทัล เริ่มได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายและเป็นที่นิยม ยอมรับ มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีกลุ่มคนที่มองเห็นโอกาสว่าอาจจะกลายเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนและเป็นแหล่งการลงทุนหลัก

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ในขณะที่ยุคปัจจุบันเกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจการให้บริการทางการเงินการธนาคารที่รุนแรงมากขึ้นมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน กลยุทธ์ต่าง ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ครอบคลุม ครบวงจร เพื่อที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีความหลากหลาย ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้ได้อย่างรวดเร็ว นับพลัน ทันท่วงที รวมทั้งรักษฐานผู้มาใช้บริการและขยายฐานผู้มาใช้บริการใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งผลของการศึกษานั้นสามารถเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการในธุรกิจธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งสิ้น 830,695 คน (อ้างอิงจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรีที่มาใช้บริการธนาคาร โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างอิงจากหนังสือ Statistics: An Introductory Analysis, 1973) จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

ศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมไปถึงศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจำแนกได้ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2.ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 3.ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ 4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ 5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ

3. ขอบเขตทางด้านพื้นที่

ศึกษาผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี

4. ขอบเขตทางด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 – 30 กันยายน พ.ศ.2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

2. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการออกแบบ พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้อง ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

3. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาองค์กรต่อไปได้ในอนาคต

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

๑ ด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ที่มา : ปราโมทย์ ประสาทกุล (2556)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

๑ ด้านคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ (Responsiveness)
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ (Assurance)
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ (Empathy)

ที่มา : พาราซูรามาน ซีแทมล์และเบอร์รี่

(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ปราโมทย์ ประสาทกุล (2556) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการกำหนดลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมาย (ณัฐริดา แสงงาม, 2565) มีดังนี้

1. เพศ คือ สรีรวิทยาที่สังเกตเห็นได้จากรูปลักษณะภายนอกได้อย่างชัดเจนที่สุดในการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากร โดยทั่วไปจะประกอบด้วยเพศเพียง 2 ลักษณะเท่านั้น คือ เพศชายและเพศหญิง

2. อายุ คือ ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมา

3. สถานภาพของครอบครัว คือ คุณลักษณะทางประชากรที่เกี่ยวกับเรื่อง สังคม กฎหมาย ประกอบด้วย ประเภทของสถานภาพ คือ โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา คือ ระดับที่บุคคลได้ศึกษาเล่าเรียนตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

5. อาชีพ คือ ชนิดของงานที่บุคคลนั้นทำซึ่งได้รับผลตอบแทนเป็นรายได้ ไม่ว่าจะเป็น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน หรือผลกำไร

6. รายได้ คือ เกณฑ์ที่นิยมใช้สำหรับการวัดฐานะของสังคมครัวเรือนและบุคคล

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่ผู้วิจัยได้เลือกมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้เนื่องจาก มีแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ในการทำการวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษาอยู่และมีคำอธิบายเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราซูรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ SERVQUAL สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน (ณัฐริดา แสงงาม, 2565) ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ให้บริการมองเห็นถึงความพร้อมของเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและองค์ประกอบต่าง ๆ เมื่อเกิดการบริการเห็นชัดเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์ที่ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน ความสะอาดสะอาดของสถานที่ให้บริการรวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่มีความเหมาะสม

2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นการกล่าวถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ผลของการบริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ (Responsiveness) การตอบสนองในมิตินี้หมายถึง การพยายามปฏิบัติตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ (Assurance) เป็นการสร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น อันเกิดจากทักษะความรู้และอรรถาสัยที่ดีของ ผู้ให้บริการ มารยาททางการให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความรู้ที่แท้จริงจะสามารถให้บริการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) ด้านนี้เป็นเรื่องของการเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ สามารถเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจตอบสนองตามความต้องการ รวมทั้งดูแลผู้รับบริการแต่ละคนได้เป็นอย่างดี สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ศึกษาทำความเข้าใจในพฤติกรรมที่แตกต่าง ในความต้องการของแต่ละบุคคลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ไว้ว่า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ คือ การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น การให้สินเชื่อ ซื้อขายตัวแลกเงิน

โครงสร้างของระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นเป็นระบบสาขา ซึ่งเดิมนั้นมีการแบ่งกลุ่มธนาคารตามขนาดของสินทรัพย์ เป็น 3 กลุ่ม คือ ธนาคารกลางขนาดใหญ่ ธนาคารกลาง และขนาดเล็ก แต่หลังจากเกิดวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง ในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้ประเทศไทยมีการปรับปรุงกำกับดูแลสถาบันทางการเงินที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้น ตามคำแนะนำของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ พร้อมทั้งธนาคารในประเทศไทย ณ ขณะนั้นมีภาวะการแข่งขันที่สูง และรุนแรงมาก โดยเฉพาะการเข้ามามีบทบาทในธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้ลงทุนที่เป็นธนาคารยักษ์ใหญ่จากต่างประเทศ ผู้ซึ่งนำแนวทางระบบการดำเนินงานทางการเงินใหม่ ๆ มาใช้ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยต้องปรับตัวกันอย่างมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 830,695 คน ที่มาใช้บริการทางการเงินการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภท (อ้างอิงจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดตามค่าสัดส่วนประชากร ตามสูตร ของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (อ้างอิงจากหนังสือ Statistics: An Introductory Analysis, 1973) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N\epsilon^2} = \frac{830,695}{1+830,695(0.05)^2} \\ n &= \frac{830,695}{2,077.74} \end{aligned}$$

$$\text{จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)} = 399.81$$

ผลการคำนวณ ทราบว่า จากประชากรจังหวัดสุพรรณบุรี จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่จะสำรวจการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จึงได้จัดทำแบบสอบถามจำนวน 3 ส่วน ประกอบด้วย

แบบสอบถามส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์หรือลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้คำถามปลายปิด (Closed-ended question) มีจำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยคำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน โดยใช้เครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) จำนวน 25 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อบกพร่อง ปัญหา ในการใช้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำไปบันทึกและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลข ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่ศึกษาให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยนำมาแจกแจง

จำนวนความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มาจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทางด้าน เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และรองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 ทางด้าน อายุ พบว่า มาใช้บริการมากที่สุดมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และน้อยที่สุด มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ทางด้าน อาชีพ พบว่า มาใช้บริการมากที่สุดมีอาชีพ พนักงานบริษัท / รับจ้าง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และน้อยที่สุด มีอาชีพ อื่น ๆ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มาใช้บริการมากที่สุดมีรายได้มากกว่า 35,001 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 4.06 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 4.20 รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 4.08 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 4.04 ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 3.98 และความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) 3.96 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลมาจากการที่ธนาคารไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ โดย

ให้บริการลูกค้าทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน และไม่นำเรื่องเพศมาเป็นข้อจำกัดในการ ทำธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นมาตรฐานของการให้บริการผู้มาใช้บริการที่ให้การดูแลอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีของ ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ใช้ความเป็นเหตุและผล คือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นได้ตามแรงผลักดันจากภายนอกที่มีคุณสมบัติทางด้านลักษณะประชากรที่แตกต่างกันก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลมาจากการที่อายุนั้นเป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้จากช่วงของพฤติกรรมตาม Generation ในแต่ละยุคสมัยที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีของ ปราโมทย์ ประสาทกุล (2556) ได้กล่าวว่า อายุ คือ ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมที่แสดงออกมา โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีอายุน้อยกว่ามักจะเป็นบุคคลที่มีความคิดเป็นอิสระ สร้างสรรค์ กลับกันกับบุคคลที่มีอายุมากนั้นมักจะมองโลกในมุมเดิม ๆ ยึดติดกับสิ่งเดิม ๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ อยู่ญาติวงศ์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพุทธมณฑล พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพุทธมณฑล ที่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลมาจากการที่ผู้มาใช้บริการมีอาชีพที่หลากหลาย มีความต้องการในลักษณะของพฤติกรรมที่ตอบสนองต่ออาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีของ ปราโมทย์ ประสาทกุล (2556) ได้กล่าวว่า อาชีพ คือ ชนิดของงานที่บุคคลนั้นทำซึ่งได้รับผลตอบแทนเป็นรายได้ ไม่ว่า จะเป็น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน หรือผลกำไร บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมักมองโลกในแนวคิดที่มีอุดมการณ์และค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาแตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีที่ไม่

แตกต่างกัน ซึ่งปฏิสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลมาจากการที่ธนาคารให้บริการกับลูกค้าทุกระดับในมาตรฐานงานและจรรยาบรรณในการบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่ยึดติดในการเลือกปฏิบัติกับกลุ่มผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีของ เลวิส และบลูม (Lewis & Bloom, 1983) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นตัวชี้วัดให้เห็นถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ถึงความสอดคล้องและความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ในระดับใด รวมไปถึงการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการในพื้นฐานของผู้มาใช้บริการที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะมียรายได้เท่าไรการบริการขั้นพื้นฐานก็ยังคงเดิมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามด้านของคุณภาพการให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการที่สามารถจับต้องได้ สัมผัส รับรู้ได้ ประกอบด้วยด้านที่ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น ระบบ AI, Mobile Application จำนวนเก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ พนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยพร้อมสำหรับการให้บริการ เอกสารมีความเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีของ พาราชรามาน ซีแอมล์และเบอร์รี่ ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ SERVQUAL หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ให้บริการมองเห็นถึงความพร้อมของเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและองค์ประกอบต่าง ๆ เมื่อเกิดการบริการเห็นชัดเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์ที่ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวหัทธยา คงปรีพันธ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ เปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ธนาคารมีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี มีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่พนักงานดำเนินธุรกรรมได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เช่น รับฝาก-ถอนเงินได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ, การจำหน่ายหลักทรัพย์สำหรับให้สินเชื่อเป็นไปตามข้อกำหนดและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ด้านที่พนักงานให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ด้านที่พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน เช่น การสมัครบัตรเครดิตมีกร

บอกรายละเอียดค่าบริการรายปี อัตราดอกเบี้ย ผลประโยชน์ ข้อพึงระวัง, การให้สินเชื่อในโครงการต่าง ๆ มีการชี้แจงเงื่อนไขโครงการ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการชำระหนี้ ข้อดี ข้อพึงระวัง อย่างตรงไปตรงมา ด้านที่มีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและไม่นำข้อมูลมาเปิดเผยโดยที่ไม่ได้รับการยินยอม ด้านที่เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พาราซูรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ SERVQUAL เป็นการกล่าวถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ผลของการบริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง อาจส่งผลให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงความรู้สึกที่ว่าผู้ให้บริการนี้สามารถไว้วางใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาว หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านของความน่าเชื่อถือ ภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีสาเหตุมาจาก พนักงานให้การบริการตรงตามเวลาที่มีการแจ้งกับผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มาทำธุรกรรมไม่ต้องรอนานและพนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วและไม่มีข้อผิดพลาด รวมถึงพนักงานของธนาคารยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา ด้านที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการของพนักงานได้ตลอดเวลา ด้านที่พนักงานพร้อมที่จะตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาของผู้มาใช้บริการ เช่น กรณีมีลูกค้ามาติดต่อเนื่องจากมี การถูกโอนเงินอัตโนมัติ พนักงานจึงได้อายัดบัญชี และตรวจสอบหมายเลขปลายทางที่โอนไป ด้านที่พนักงานให้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ด้านที่พนักงานบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พาราซูรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ SERVQUAL การตอบสนองในมิตินี้ หมายถึง การพยายามปฏิบัติตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการถามหรือร้องขอรวมไปถึงให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมนาท บรรเทาทุกข์ และนลินี เหมะประสิทธิ์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตจังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างรวดเร็ว ธนาคารมีระบบ

คิวที่เป็นมาตรฐาน จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อความต้องการสำหรับการเข้ามาใช้บริการของผู้มาใช้บริการ จึงมีผลต่อความจงรักภักดีในการเข้ามาใช้บริการของผู้มาใช้บริการของธนาคาร

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่ท่านมั่นใจในการทำธุรกรรมของพนักงานที่มีความถูกต้อง เช่น พนักงานมีใบอนุญาตในแต่ละด้านแสดงให้เห็นชัดเจน ด้านที่ท่านมั่นใจในความรู้ ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูล ด้านที่ท่านมั่นใจว่าธนาคารมีความมั่นคง ด้านที่ท่านมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ด้านที่ท่านมีความมั่นใจว่าพนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องเสมอ เช่น พนักงานมีการให้คำแนะนำชี้แจงในโครงการหนึ่ง ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารอ้างอิงเป็นเปเปอร์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พาราซูรามาน ซีแอมล์และเบอร์รี่ ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ SERVQUAL เป็นการสร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น อันเกิดจากทักษะความรู้และอริยาไยที่ดีของ ผู้ให้บริการ มารยาททางการให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความรู้ที่แท้จริงจะสามารถให้บริการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านของการให้ความเชื่อมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีสาเหตุมาจากผู้มาใช้บริการมั่นใจในธนาคารออมสิน ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี พนักงานปฏิบัติงานอย่างถูกต้องไม่พบข้อผิดพลาด

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่พนักงานสามารถสร้างการจดจำแก่ผู้มาใช้บริการได้ ด้านที่พนักงานสามารถทำธุรกรรมได้ตรงตามความต้องการ ด้านที่พนักงานแจ้งให้ท่านทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารอยู่เสมอ เช่น มีการส่ง SMS หรือข้อความทางแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าที่เคยมีประวัติทำธุรกรรมกับธนาคาร ด้านที่เวลาในการให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ด้านที่พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการทุก ๆ ครั้งที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พาราซูรามาน ซีแอมล์และเบอร์รี่ ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ SERVQUAL ด้านนี้เป็นเรื่องของ การเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ สามารถเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจตอบสนองตามความต้องการรวมทั้งดูแลผู้รับบริการแต่ละคนได้เป็นอย่างดี สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ศึกษาทำความเข้าใจในพฤติกรรมที่แตกต่างในความต้องการของแต่ละบุคคลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ

นางสาวสาวิณี สุชีวรรณ และ ภัทรนันท์ สุรชาติ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาที่อัสสัมชัญ จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาที่อัสสัมชัญ จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับลูกค้าทุกคนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้วยการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยี ในการพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย โดยการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาร่วมใช้นั้นได้เข้าถึงผู้มาใช้บริการและตอบสนองออกมาเป็นผลลัพธ์ที่ดีในภาพรวม ธนาคารจึงต้องให้ความสนใจในการพัฒนาการให้บริการร่วมกับเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องไปอย่างไม่หยุดยั้งในด้านอื่น ๆ ธนาคารควรมีการจัดให้มีสถานที่ในการรับบริการที่เหมาะสม กับกลุ่มลูกค้าที่มีอายุเยอะ เช่น ทางสำหรับรถวีลแชร์ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ การมีสถานที่จอดรถที่เป็นระบบระเบียบ มีป้ายบอกแสดงสัญลักษณ์ของสิ่งต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานจะต้องปรับปรุง พัฒนาการให้คำแนะนำ ตอบคำถามที่ชัดเจน ถูกต้อง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เช่น การสมัครบัตรเครดิตมีการบอกรายละเอียดค่าบริการรายปี อัตราดอกเบี้ย ผลประโยชน์ ข้อพึงระวัง, การให้สินเชื่อในโครงการต่าง ๆ มีการชี้แจงเงื่อนไขโครงการ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการชำระหนี้ ข้อดี ข้อเสีย อย่างตรงไปตรงมา กับผู้มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ธนาคารควรพัฒนาให้ระบบและพนักงานมีความพร้อมที่จะตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาของผู้มาใช้บริการ บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รวมทั้งให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ผิดพลาด เช่น กรณีมีลูกค้ามาติดต่อเนื่องจากมี การถูกโอนเงินอัตโนมัติ พนักงานจึงได้อายัดบัญชี และตรวจสอบหมายเลขปลายทางที่โอนไปทันที

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ ธนาคารควรมีการให้พนักงานพัฒนาทักษะ ความรู้อย่างต่อเนื่อง รักษามาตรฐานของความมั่นคง และปลอดภัย พร้อมทั้งรับประกันในการดำเนินการทางธุรกรรมต่าง ๆ อย่างสมเหตุสมผล

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุเยอะ จะมีพื้นฐานการใช้บริการธนาคาร ที่มีประสบการณ์ผ่านช่วงเวลาต่าง ๆ เห็นพัฒนาการของการให้บริการที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงควรรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการที่มีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นตามความเหมาะสม ในด้านอื่น ๆ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการแจ้งให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของธนาคารอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐริดา แสงงาม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจนเอเรชั่น วาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2566, จาก พึงพอใจ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.pdf
ธนาคารแห่งประเทศไทย. สรุปภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.bot.or.th/th/news-and-media/news/news-20230522.html>
[22 พฤษภาคม 2566]
- ปริญญญา มิ่งสกุล. แนวโน้มเทคโนโลยีในภาคธนาคาร ปี 2023 (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/tech-trend-2023>
[16 กุมภาพันธ์ 2566]
- พรเทพ อยู่ญาดิววงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพุทธมณฑล. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
- เมนาท บรรเทาทุกข์ และณลินี เหมาะประสิทธิ์. (2564). คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตจังหวัดพิจิตร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาวีณี สุชีวรรณ และภัทรนันท์ สุระชาติ. (2565). คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาท็อปส์พลาล่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- หัทธญา คงปรี่พันธุ์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Lewis, Robert C. and Boom, Benard H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. Chicago: American Marketing Association
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40