

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสุพรรณบุรี*

SERVICE QUALITY INFLUENCING CUSTOMERS' DECISION ON CHOOSING A BANK IN SUPHANBURI



สุชาดา บุญศรี, จุฑาทิพ ทุมขุนทด, ธาปกรณ อ่วมสถิตย์, ชนัญญา เขตขันธ
Suchada Boonsri, Chuthathip Thumkhuntod, Thapakorn Uamsathit, Chananya Khetkhan
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi
Corresponding Author E-mail: su_suboonsri@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี 3) ทำนายปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 59.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; การตัดสินใจเลือกใช้บริการ; จังหวัดสุพรรณบุรี

Abstract

This research paper aimed to study: 1. The level of opinion on the quality-of-service factors and the decision to use a banking service in Suphanburi province. 2. Service quality influencing customers' decisions on choosing a bank in Suphanburi, and 3. Predicting service quality influenced customers' decisions on choosing a bank in Suphanburi as well as quality-related factors that influenced the customers' decision. Samples were 400 customers, by simple random sampling method, the customers of a bank in Suphanburi Province. The research tools were questionnaires and data were analyzed by statistics such as frequency, percentage, average and standard deviation, including multiple regression analysis.

The research results showed that the participants had the overall opinions regarding service quality and decisions in choosing a bank in Suphanburi at the highest level. In testing the hypothesis, it was found that the factors in quality of service in terms of the service practicality, the response and the reassurance to customers were the keys that affected the customers' decision in choosing a particular bank in Suphanburi Province which had prediction power at 59.50 percent with statistically significant level at 0.05.

Keywords: service quality; customer service quality; Suphanburi Province

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลังดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2509 โดยมีวิสัยทัศน์เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท และมีพันธกิจ เป็นศูนย์กลางทางการเงินที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัยในภาคชนบท พัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากร เพื่อบูมสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงอย่างมีธรรมาภิบาล ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและเพิ่มรายได้ของคนในชนบท และสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจในชุมชน โดยให้ความรู้และเงินทุนที่คำนึงถึงคุณค่าร่วมที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารจะให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ เงินฝาก สลากออมทรัพย์ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (9 กันยายน 2564) โดยเน้นการให้บริการด้วยใจให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ครบถ้วน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

เนื่องจากปัจจุบันภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมต้องบริหารการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งธนาคารก็ต้องปรับการดำเนินงานขับเคลื่อนตามนโยบายรัฐตามโครงการต่าง ๆ เช่น กลไกเยียวยาประกันรายได้เกษตรกร กลไกบรรเทาการพักชำระหนี้แก่เกษตรกร และกลไกฟื้นฟูการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสินเชื่อดอกเบี้ยผ่อนปรนตามนโยบายรัฐและขับเคลื่อนตามนโยบายธนาคาร เสริมภาพคล่องด้านการเงิน ฟื้นฟูการประกอบอาชีพ สนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวการดำเนินการปฏิบัติงานของพนักงานแก่ลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการที่จะสามารถดึงดูดใจผู้ใช้บริการโดยเน้นเกี่ยวกับ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ” Zeithaml, V.A., et al (1990) ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนา เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี และเพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร และนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารและเพื่อสนองต่อนโยบายการดำเนินงานของธนาคารให้บรรลุเป้าหมายในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อทำนายปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่ทราบจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการที่แน่นอน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้วิธีคำนวณ จากสูตร Cochran โดยการ

กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ที่ความคลาดเคลื่อน ± 5 เปอร์เซนต์ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 คน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน และทำการแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกณฑ์การให้คะแนนใน ส่วนที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้ เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ซึ่งสามารถแบ่งเกณฑ์คะแนนได้ดังนี้

ค่าคะแนน 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าคะแนน 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าคะแนน 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าคะแนน 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าคะแนน 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่มีค่าตรงตามเนื้อหาโดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item objective congruence index: IOC) พบว่า ข้อคำถามทุก ข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค พบว่า ซึ่งได้สัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.92 – 0.94 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของทั้งฉบับอยู่ที่ 0.97ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้มากกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550) ทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากร จำนวน 400 ตัวอย่าง

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน คือ หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 ส่วนมากมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ภูมิลำเนา อาศัยอยู่ตำบลสามชุกจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และประเภทการรับบริการด้านสินเชื่อจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 โดยมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$ S.D.=0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยเรียงลำดับข้อที่ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.38$ S.D.=0.51) รองลงมา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.29$ S.D.=0.57) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.25$ S.D.=0.55) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.19$ S.D.=0.58) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.19$ S.D.=0.60) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$ S.D.=0.60)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยเรียงลำดับข้อที่ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ท่านเลือกใช้บริการฝากเงินกับธนาคารแห่งหนึ่ง เพราะมีอัตราดอกเบี้ยสูง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$ S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ท่านเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่ง เพราะมีคุณภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.28$ S.D.=0.72) ท่านเลือกใช้บริการธนาคาร

แห่งหนึ่ง เพราะมีความมั่นใจในความปลอดภัย ($\bar{X}=4.20$ S.D. = 0.76) และท่านเลือกใช้บริการ เพราะพึงพอใจผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ($\bar{X}=4.10$ S.D. = 0.80) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	ตัดสินใจเลือกใช้บริการ			t	P
	B	SE	β		
(ค่าคงที่)	0.297	0.174	-	1.713	0.088
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.232	0.053	0.226	4.381	0.000*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.120	0.062	0.103	1.938	0.053
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.274	0.056	0.275	4.886	0.000*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.258	0.069	0.247	3.718	0.000*
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	0.042	0.076	0.039	0.551	0.582
Adjusted R Square= 0.595 R = 0.774 R Square = 0.600 DurbinWatson=1.949					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า มีตัวแปรทำนาย 3 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประมาณ ร้อยละ 59.50 (Adjust R Square = 0.595)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์จะได้สมการพยากรณ์ พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$\hat{Y}=0.297+(0.232)$ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ)+ 0.274 (ด้านการตอบสนองลูกค้า)+ 0.258 (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า)

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Zy = (0.226)(\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ}) + 0.275(\text{ด้านการตอบสนองลูกค้า}) + 0.247(\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า})$

อภิปรายผลการวิจัย

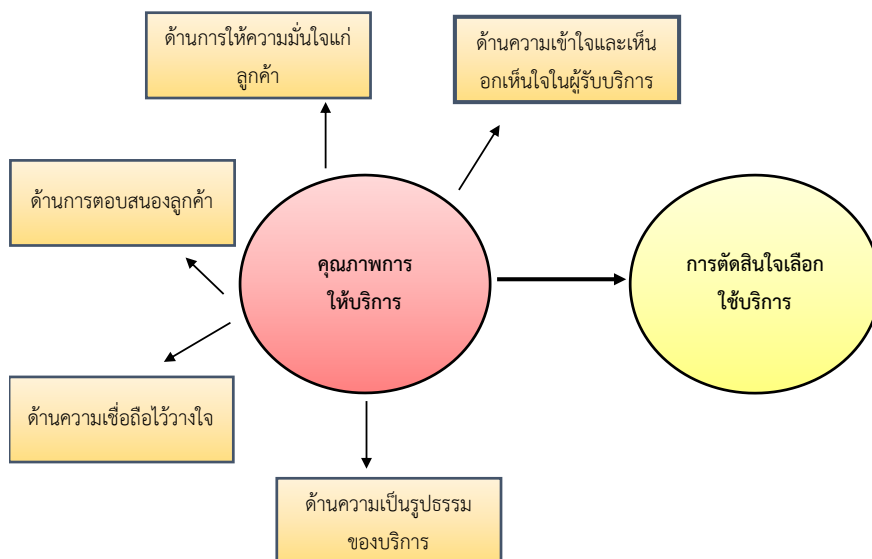
สมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการใช้บริการเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินธุรกรรมทางธนาคารมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความพร้อมในการให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย อูระอิต (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์

2. ด้านการตอบสนองลูกค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะพนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บริการลูกค้าทันที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายสะดวกต่อการมาใช้บริการ และตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เข้ามาใช้บริการด้วยความเต็มใจสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะพนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ และผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ธรรมสุริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดของ Zeithaml, V.A., et al (1990) ดังรายละเอียดคือ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

การตอบสนองลูกค้า ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือน และความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ต้องคำนึงถึงว่าแนวทางการตัดสินใจมีความน่าจะเป็นเช่นใดจึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้ ซึ่งการพิจารณาว่าแนวทางใดเป็นแนวทางที่มีความน่าจะเป็นนั้นย่อมขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน ดังนั้น การใช้ทฤษฎีนี้ตัดสินใจในประเด็นปัญหาใด ๆ ก็ตามจึงมีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดว่ามีปัญหานั้น ๆ มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจอย่างไรจึงจะดีที่สุดถูกต้องเหมาะสมที่สุดซึ่งในทฤษฎีของบุคคลอื่นที่มีมาตรฐานความพึงพอใจที่แตกต่างกันอาจจะเห็นว่ามันเหมาะสมก็ได้ด้วยเหตุนี้การตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎีจึงมีลักษณะการพรรณนาแบบอุดมทัศน์ (Idea Type) มากกว่าจะเป็นแบบวิเคราะห์ถึงสภาพที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีนโยบายให้พัฒนาคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากธนาคารเป็นองค์การที่ต้องมีความเชื่อมั่น น่าเชื่อถือที่ให้บริการธุรกรรมต่าง ๆ จึงต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความพร้อมในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรม ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แอปพลิเคชัน และเทคโนโลยีอื่นๆ
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า ควรมีพนักงานที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานปฏิบัติการต้องเพียงพอต่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ควรให้พนักงานผ่านการฝึกอบรมพัฒนาทักษะจรรยาบรรณพนักงาน เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น เช่น การอบรมสมรรถนะความชำนาญในการให้บริการลูกค้าธุรกรรมต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ พฤติกรรมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น พฤติกรรมผู้ใช้บริการระยะเวลาที่ใช้บริการต่อเนื่องจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(1), 256-274.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2564). *นโยบายและแผนงาน*. สืบค้น 9 กันยายน 2564, จาก https://www.baac.or.th/th/index.php?cover_page=1
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2554). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย อูระอิต. (2562). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 2(1), 107-119.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมฤดี ธรรมสุริ. (2554). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Zeithaml, V.A., et al. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and exceptions*. New York: The Free Press.