

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Customers' Attitudes towards Quality Service

of Bangkok Bank, Suan Sunandha Rajabhat University

ณัฐฐนิชา วิทยาถาวร¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 400 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ความไว้วางใจในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านสิ่งสัมผัสได้ และด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ

2. กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The objectives of this research were 1.) to enhance the service quality of Bangkok Bang, Suan Sunandha Rajabhat University Branch 2.) to compare the service quality of Bangkok Bank to other branches. Data were categorized by gender, age, level of education and incomes per month from 400 samplings with 400 questionnaires (a hundred percent of samplings.) The research required computer program with statistics including frequency, percentage, average, deviation, and T-Test and F-Test.

The result showed that 1.) The level of Bangkok Bank staff service was in a level of “Agree” while service classified by divisions showed a level of “Strongly Agree” namely trust for service and customer care. And a level of “Agree” was for tangible things including trust for standardized service. 2.) Samplings including gender, occupation, average income showed the different comments towards the service quality of Bangkok Bank, Suan Sunandha Rajabhat University Branch with the significance of .01 and .05

Keywords Quality Service

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันรัฐบาลส่งเสริมและให้การสนับสนุนในด้านการลงทุนส่งผลให้นักธุรกิจจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนประกอบกิจการแข่งขันในประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นส่งผลทำให้ธุรกิจประเภทต่างๆ รวมถึงธุรกิจด้านการบริการต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและยังต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการที่จะรักษาสถานภาพของการแข่งขันของตนเองให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่งตลอดจนต้องสร้างภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่ความภักดีต่อธุรกิจต่อไป

จากศักยภาพความพร้อมทางด้านสถาบันทางการเงินและการธนาคารสะท้อนให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของนโยบายภาครัฐโดยเห็นได้ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทยและจากสถาบันการเงินจากต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินธุรกิจทางการเงินในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางสถานการณ์การขยายตัวของธุรกิจให้อัตราที่สูงขึ้นขณะเดียวกันรูปแบบของการประกอบธุรกิจได้มีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้รูปแบบการใช้จ่ายเงินของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปมีส่วนผลักดันให้เกิดกระแสเงินหมุนเวียนของภาคธุรกิจในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นกระแสหลักของระบบการเงินการธนาคารทำให้ธนาคารต่างๆ เห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับจึงมีการปรับตัวและหันมาสนใจระบบการจัดการที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นส่งผลให้มีการแข่งขันด้านการให้บริการทุกรูปแบบ โดยธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะใช้ความพยายามในการสร้างให้ลูกค้า

เกิดความพึงพอใจสร้างความประทับใจในการให้บริการของธนาคารได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความสะดวกสบายของลูกค้าในการเข้ารับบริการความรวดเร็ว ความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการรวมถึงการนำเสนอบริการที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดยังเป็นการรักษาส่วนแบ่งลูกค้าและรักษาสัดส่วนการครองตลาดไว้อีกด้วย (รังสิตรา สังข์อ่วม, 2550)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและพร้อมที่จะใช้บริการต่อไป แต่หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังก็จะทำให้ลูกค้ายกเลิกหรือเปลี่ยนไปใช้บริการกับองค์กรคู่แข่งได้ (Berry, et al., 1985 p.42) ในขณะที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2538 : 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ(Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ(How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

อย่างไรก็ตามธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงมากองค์กรธุรกิจทุกองค์กรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของตนธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะต้องค้นหากลยุทธ์และวิธีการต่างๆมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของตนเองให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งหากธนาคารใดมีคุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการก็จะสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารโดยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สวนสุนันทาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษา

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านสิ่งสัมผัสได้ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า

ขอบเขตด้านประชากร

- ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในเชิงลึกต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย สมมติฐานในการวิจัยและนิยามปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. **ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์** การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนด

ตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐาน ซึ่งความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและบุคคลอื่นอาจเห็นด้วยหรือไม่ก็ตาม

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการนำเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

4. ทฤษฎีและแนวคิดการเข้าถึงบริการ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง

3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

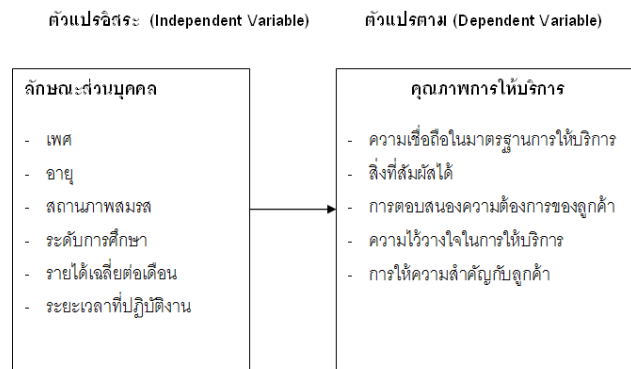
จงรัก ยังพลพันธ์ (2553) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร จตุพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกสหกรณ์เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุพักตรพิมาน จำกัด ด้านการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุพักตรพิมาน จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสรุปได้ดังนี้ สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ

สินเชื่อ ด้านบุคลิกภาพ และด้านประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อทุกด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบจำนวนของประชากร W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, 74)

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากทฤษฎี และประยุกต์ จากแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงของผู้วิจัยที่ได้ทำการวิจัยมาแล้ว โดยได้จัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุม ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ด้านโครงสร้างเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try-out) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง ซึ่งไม่มีรายชื่อในกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยและไม่ซ้ำกับกลุ่มทดสอบเดิมแล้วตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้นำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำมาจำแนกความถี่ (Frequency) และนำเสนอค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนที่ 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 ค่า t - test (Independent t - test) ใช้วิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน ที่เกี่ยวกับเพศ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม

2.2 ใช้สถิติวิเคราะห์ค่า F - test (Independent sample F - test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - way ANOVA (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, 332-333)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 32.3 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.0 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยฯ คิดเป็นร้อยละ 60.5 และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0

2. ระดับคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance) และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Empathy), ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) และด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.15 และ 4.16 ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ, ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความไว้วางใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างทางด้านสถิติ

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการและการให้ความสำคัญกับลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

7. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการและการให้ความสำคัญกับลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะมีความคิดเห็นต่อการรับบริการไม่เท่ากัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนิษฐา วิสม (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

2. ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจาก ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเห็นว่า พนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งทางธนาคารอาจจะต้องปรับปรุงการบริการในด้านนี้ให้สูงขึ้นมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา วิสม (2552) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านทีมงาน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในระดับเห็นด้วย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก ด้านอัตราค่าบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับมากที่สุด หรือระดับมาก ซึ่งเป็นการแสดงว่า ลูกค้าของธนาคารให้การยอมรับในคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) อย่างดี ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สถาบันการเงินทุกแห่งมีการแข่งขันด้านการให้บริการทุกรูปแบบ จึงควรหากลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารในทุกด้านให้มากขึ้น และอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคาร เป็นที่ยอมรับจากลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- 2.1 ควรทำศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านธุรกรรมอื่นๆ ของธนาคาร
- 2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปพัฒนาระบบการให้บริการให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2.3 ควรมีการศึกษาคุณภาพให้บริการ ในทรนสะของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นผู้ให้บริการอีกด้านหนึ่งด้วย เพื่อจะทำให้ทราบข้อมูลในมิติที่กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. สำนักพิมพ์จุฬา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การใช้ spss for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬา.
- กนิษฐา วิสม. (2552). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ออมสินเขตเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- รังสิตรา สังข์ ราม, (2550), คุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2538), กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา