

คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

The Quality of the Service of Thai Commercial Bank, Mahachanachai Branch in Yasothon Province

กุลจิรา บุญออก

บริษัทหลักทรัพย์ โนมูระ พัฒนสิน จำกัด (มหาชน)
mhamuyb03@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. มีอาชีพรับจ้าง/ เกษตรกร มากที่สุด และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทในภาพรวมลูกค้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการดี มีระดับความคิดเห็นในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน 1) ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน 2) ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน 3) ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน 4) ลูกค้า

ที่รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ธนาคารไทยพาณิชย์, สาขามหาชนะชัย

Abstract

The research aimed to study and compare the quality of the service as provided by Thai Commercial Bank, Mahachanachai Branch in Yasothon as classified by personal factors. The samples used in the research were 375 customers who sought the service at the bank in the study. The research instrument was a five-rating scale questionnaire. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows.

1. The majority of the customers were males, aged 31-40 years, and married; they held a high school certificate or a vocational certificate; most of them were casual workers/farmers; they earned an income of 10,001-20,000 baht. They were satisfied with the service of the bank in the study. They had a good level of the opinions in the aspects of reliability and trust, confidence in the recipients of the service. Secondary to the above aspects were attention to the customers, response to their needs and desirable service.

2. Considering a comparison of the service quality, it was found that the customers who were different in age, and marital status held no different opinions towards the service quality. The customers who were different in sex, education, occupations, and monthly income had a different view on the service quality. 1) The customers who were different in sex had a different view in the service quality at a statistical significance of .01. 2) The customers who had a different education were different in their opinions towards the service quality in terms of reliability, trust and attention to the customers at a statistical significance of .01. They had a different view with a statistical significance of .05 in terms of the customers' confidence. 3) The customers who had different occupations held a different opinion towards the service quality in light of reliability, trust and confidence at a statistical significance of .01. They held a different view with a statistical significance of .05 in terms of attention to the service recipients. 4) The customers who had a different income had a different view towards the service quality in light of reliability, and trust at a statistical significance of .01. They had a different view with a statistical significance of .05 in terms of the service recipients' confidence.

Keywords: Service quality, Thai Commercial Bank, Mahachanachai Branch.

บทนำ

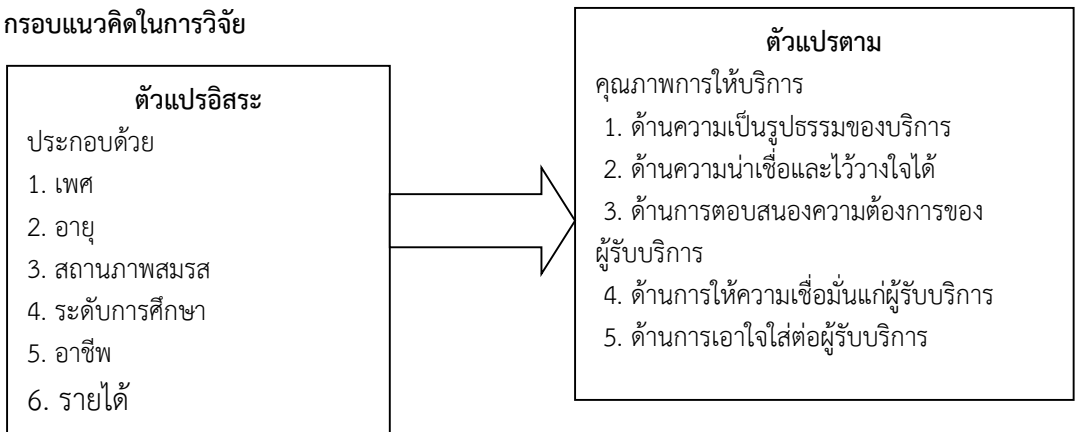
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่มีความมุ่งมั่น ที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้โดยสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับนโยบายของธนาคารที่กำหนดให้มี การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพอีกทั้งยังเป็นการเตรียมพร้อม เพื่อรองรับการขยายตัวของบริการทางการเงินในอนาคต ธนาคารจึงมุ่งเน้นการ ให้บริการที่มีคุณภาพมีการปรับปรุงรูปแบบสำนักงานการตกแต่งพื้นที่ให้บริการ นำอุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง มากองค์กรธุรกิจทุกองค์กรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของตน ธนาคารพาณิชย์ แต่ละแห่งจะต้องค้นหากลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ ตนเองให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาชนะชัย ก็เช่นเดียวกันที่ต้องค้นหากลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ มาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของตนเองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาชนะชัย มีคุณภาพ การให้บริการที่ดี เป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการ ก็จะสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้เป็นอย่างดี (ศรัญภัทร ศรีสุธรรม, 2553 : 1)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าของพื้นที่และปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาชนะชัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาชนะชัย ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร โดยผู้บริหารธนาคารสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานหรือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น รวมไปถึงการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาชนะชัยให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเชื่อมั่นแก่ ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำนวน 12,000 คน (รายงานธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย, 2557 : 1)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการของไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำนวน 375 คน โดยเปรียบเทียบขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ตารางสำเร็จของ Krejcie and Morgan (1970 : 607-610; อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2551 : 127-129) โดยสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธรมีคำตอบให้เลือกแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบ Likert Scale มาดัดแปลงให้เข้ากับคำถามเพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยมีระดับความถี่ (บุญชม ศรีสะอาด 2553 : 163) ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการดีมาก
ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการดี
ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการพอใช้
ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการปรับปรุง
ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการปรับปรุงเร่งด่วน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อบอกปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.40 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 28.80 มีสถานภาพ สมรส ร้อยละ 45.30 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 34.40 มีอาชีพ รับจ้าง/ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 38.70 และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 37.10

คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการดี มีระดับความคิดเห็นในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับโดยสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่อง พนักงานต้อนรับผู้ใช้บริการด่วนนำเสียงที่ได้ยินชัดเจน รองลงมาคือ แบบพิมพ์การทำธุรกรรมมีการออกแบบกรอกข้อมูลที่เข้าใจง่าย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความทันสมัย ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายคือ ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่อง ท่านมีความเชื่อถือได้ว่าการบริการด้านเงินฝากและเงินกู้กับธนาคารจะปลอดภัยมั่นคง รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ เช่น ฝาก - ถอน เงินถูกต้อง ท่านไว้วางใจว่าพนักงานบันทึกข้อมูลการฝาก - ถอน มีความถูกต้องแม่นยำ ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่อง พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือ ข้อเสนอหรือข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน- หลัง เรียงตามคิวในแถว

4. ด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่อง พนักงานบริการยึดตามกฎระเบียบธนาคาร รองลงมาคือ พนักงานเก็บรักษาความลับของลูกค้า เช่น ยอดเงินฝาก ยอดหนี้คงเหลือ พนักงานมีความรอบคอบกับการรับ - จ่ายเงิน ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายคือ เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้ทันที

5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่อง ธนาคารมีการเปิด - ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ พนักงานสนใจ จริงใจ ใส่ใจ เข้าใจ ตั้งใจ และเต็มใจที่จะพูดคุยด้วย คุณภาพการบริการ ทำได้ดีสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายคือ ธนาคารมีพนักงานอยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ ซึ่งประกอบด้วยเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. เพศ จากผลการวิจัยพบว่า เพศหญิง และเพศชาย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันกับเพศหญิงทั้งนี้เนื่องจาก ลูกค้าที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่ต้องการได้รับการจากพนักงานยึดตามกฎระเบียบของทางธนาคาร รักษาความลับของลูกค้า เช่นยอดเงินฝาก ยอดหนี้คงเหลือ พนักงานที่มีความรอบคอบในการรับ - จ่ายเงิน และเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขได้ทันที ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555 :ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ศรีัญภร ศรีสุธรรม (2553 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน

2. อายุ จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีชัย จันโทวงษ์ (2553 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของเงินฝาก และประเภทของสินเชื่อ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555 : ง) ได้ทำการศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

3. สถานภาพการสมรส จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพิชผล อำเภอตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพต่างกัน เห็นว่า

คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรชัย จันทิวงษ์ (2553 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาถนนทราชมัย จังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาถนนทราชมัย จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของเงินฝาก และประเภทของสินเชื่อ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาถนนทราชมัย จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็น ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกันมีความต้องการคุณภาพการบริการต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันกับลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่างกันอาจจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการเงินฝากและเงินกู้และบริการต่างๆของธนาคารไม่เท่ากัน กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. อาจมีความต้องการให้พนักงานประชาสัมพันธ์คอยอำนวยความสะดวกแนะนำขั้นตอนในการทำธุรกรรม ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555 :ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555 : ง) ได้ทำการศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ Dependent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

5. อาชีพ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามจำแนกตามอาชีพ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2553 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการธนาคารออมสินสาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินที่ต่างกันได้รับคุณภาพในการให้บริการโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ ศรีัญภัทร

ศรีสุธรรม (2553 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. รายได้รวมต่อเดือน จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน ลูกค้าที่รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งลูกค้าที่มีรายได้รวมต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันจากลูกค้าที่มีรายได้รวมต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละไม่เกิน 10,000 บาท กล่าวคือ ลูกค้าที่มีรายได้ในส่วนน้อยส่วนใหญ่จะใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน หรืออาจจะโอนไปต่างสาขา ซึ่งเวลาในการใช้บริการก็ไม่มากเท่ากับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้จะมีความถี่ในการใช้บริการบ่อยในการทำธุรกรรมของธนาคาร เช่น การโอนเงินระหว่างประเทศ การชำระเงินกู้ การทำสัญญาเงินกู้ต่างๆ ซึ่งต้องใช้เวลาในการให้บริการนานกว่า ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักจิรา บานเพียร (2555 : ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และจำแนกตามสาขาที่ให้บริการ ประชากร คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพ การให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555 :ง) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะที่เห็นควรนำมาประยุกต์ใช้ดังนี้

1. ในด้านการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่าลูกค้าแสดงความคิดเห็นในเรื่องสถานที่จอดรถภายในธนาคารอยู่ในระดับพอใช้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพิจารณาจัดเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการวิจัยครั้งต่อไปให้ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควบคู่ศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาอื่นๆ ในเขตจังหวัดยโสธร เช่น สาขา ยโสธร และสาขา บึงขี้โยโสธร

2. ควบคู่ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กับธนาคารอื่นๆ ในเขตอำเภอมหาชนะชัย เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก คำสิงห์. (2555). คุณภาพการให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน สาขาวารินชำราบ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ไทยพาณิชย์, ธนาคาร. ธนาคารไทยแห่งแรก. (ออนไลน์). 2557 (อ้างเมื่อ 09 กันยายน 2557). จาก <http://www.scb.co.th>

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. โครงการวิจัยสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด. (2555). คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. (2548). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. ภัคจิรา บานเพียร. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วิมลรัตน์ หงษ์ทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศรชัย จันทวงษ์. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศรัญภัทร ศรีสุธรรม. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสีคองสแควร์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์. (2555). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ กรณีศึกษา : ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อรรวรรณ สีหาจ้อง. (2556). ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- อัจฉรา สวงนทรัพย์. (2553). คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์. (2555). คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด
จังหวัด นนทบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.