

คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

SERVECE QUALITY OF GOVERNMENT SAVINGS BANK AT DONWAI

BRAMCH, SAMPRAN DISTRICT, NAKHONPATHOM PROVINCE

ชนิตา เถลิงศักดิ์ตาเดช¹ ทิฆัมพร พันลึกเดช² ปณิตา ราชแพทยาคม³

Chanitar Taloengsakdadech, Tikhamporn Punluekdej, Panita rachapaettyakom

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.96 ด้านอัธยาศัย และด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.95 ด้านความรู้ความชำนาญ ด้านการเข้าถึงบริการ และ ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.94 ด้านความน่าเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.93 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย 4.92 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน พบว่า เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา

Received: 2020-06-29 Revised: 2020-07-22 Accepted: 2020-07-23

^{1 2 3}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชีย
อาคนย์ Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School,
Southeast Asia University

ดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการ; ธนาคารออมสิน; จังหวัดนครปฐม

Abstract

The objective of this research were 1) To study the Quality of Service Government Savings Bank of Don Wai Market Branch, Sampran District, Nakhon Pathom Province 2) To compare the Quality of Service Government Savings Bank of Don Wai Market Branch, Sampran District, Nakhon Pathom Province. Classified by personal factors. Population used in research were customers who come to use the service of Government Savings Bank of Don Wai Market Branch, Sampran District, Nakhon Pathom Province number 400 persons by accidental sampling. Research tools were rating scale questionnaire. Statistics used in data analysis were Percentage, mean, standard deviation and One way Analysis of Variance. The research results revealed that: Service quality of Service Government Savings Bank of Don Wai Market Branch, Sampran District, Nakhon Pathom Province In the overall, found that The opinions are at the highest level with an average of 4.93. When separating each side, it was found that the aspect which has the highest level of opinions were stability with an average of 4.97. Followed by reliability, the average was 4.96. hospitable , attention have the same average value 4.95. Next were Expertise , Service access , Communication Response have the same average of 4.94. The response with an average of 4.92 and the lowest mean aspect were creating tangible things had the opinions are at the highest level with an average of 4.85. To Comparison difference of the Quality of Service Government Savings Bank of Don Wai Market Branch, Sampran District, Nakhon Pathom Province Found that gender, occupation and average monthly income of Service Government Savings Bank at different had effect to quality of Service Government Savings Bank is different. Significantly at the .05 level. For age, status

and education level Of the Government Savings Bank user, Don Wai branch, Sam Phran district, different affecting the service quality of the Government Savings Bank, Don Wai Branch, Sam Phran District Nakhon Pathom is no different.

Keywords: Quality of Service; Government Savings Bank; Nakhonpathom

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันในประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบการบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ได้บริการที่ถูกลงกว่าเดิม ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจเป็นการสะท้อนถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจในรูปแบบของผลกำไร ความชื่นชมของสังคมและเกิดแบรนด์ขององค์กรที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสร้างบริการที่โดดเด่นและแตกต่างรวมทั้งสร้างความผูกพันในการให้บริการในระยะยาว สร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกตราตรึงใจได้ ย่อมจะทำให้องค์กรนั้นได้ใจจากลูกค้าและรักองค์กรเราเสมือนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเขา สถาบันการเงิน ถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญและมีบทบาทในการพัฒนาสังคมและ เศรษฐกิจของประเทศ ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางการตลาดกันสูงขึ้น โดยแต่ละธนาคารให้ความสำคัญกับการบริการจัดการเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดด้าน คุณภาพและจรรยาบรรณ ประกอบกับนโยบายของแต่ละธนาคารที่กำหนดให้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของบริการทางการเงินในอนาคต ธนาคารแต่ละธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ โดยการนำอุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการมีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนานบุคลากรใน การให้บริการของธนาคารให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ และการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละแห่งยังประสบปัญหาการแข่งขันจากคู่แข่งทางการตลาดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะปัญหาในด้านการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจที่เข้ามาใช้บริการและทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร จึงทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมีนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้นเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้เป็นอย่างดี (ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557: 1)

นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งที่จะทำให้สถาบันการเงินสามารถอยู่รอดได้ก็คือ “คุณภาพการให้บริการ” (Service quality) คือ การสร้างความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า รวมถึงธนาคารจำเป็นต้องมีการสร้างความพึงพอใจ (Customer satisfaction)

การสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับลูกค้า (Customer relationship) และกระตุ้นให้ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการ (Customer retention) ตลอดจนสร้างลูกค้าจงรักภักดีกับการใช้บริการ (Customer loyalty) ตลอดไป (สวุติ อร์ญญิก, 2557: 1) และกรุมเมสซัน (Gummesson, 1993) ได้อธิบายว่า จุดศูนย์กลางของรูปแบบคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้ารับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยความคาดหวัง ประสบการณ์การของลูกค้าและภาพพจน์ขององค์กร รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของลูกค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพจึงเป็นหน้าที่สำคัญของพนักงานที่ต้องให้บริการลูกค้าโดยตรง

ธนาคารออมสินสาขาดอนห้วย อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม เป็นสาขาหนึ่งที่มีลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง และมีความตื่นตัวกับการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กร และได้ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยซึ่งอยู่ในฐานะพนักงานธนาคารออมสินคนหนึ่ง เห็นว่าการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม การพัฒนาของระบบธนาคารออมสินควรจะมาพร้อมกับคุณภาพการบริการที่มีศักยภาพ ซึ่งนับเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ ด้านธนาคาร ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาและให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง พร้อมทั้งให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ซึ่งผู้มาใช้บริการเองก็มีความคาดหวังต่อการบริการของธนาคารที่สูงขึ้นและแตกต่างกันออกไป จึงถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารออมสินต่อไปในอนาคต

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนห้วย อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งการให้บริการในมุมมองของลูกค้าเปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นถึงจุดแข็งของธนาคารที่ต้องรักษาไว้ และจุดอ่อนที่ต้องรับรู้และปรับปรุง เพื่อรักษาและขยายฐานลูกค้าของธนาคารรวมทั้งใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาดอนห้วย อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าในปัจจุบันต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารออมสินประสบความสำเร็จสมเป็นธนาคารของประชาชนเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนห้วย อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นที่แตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วิธีการดำเนินวิจัย (Research Methodology)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีจำนวน 143,782 คน (อ้างอิงข้อมูลธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ตารางที่ 1.1 จากสถิติการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปี 2562)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทำการคัดเลือกได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 398 ตัวอย่าง นั่นคือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้คือ 400 ตัวอย่าง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำนวน 10 ด้านได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความรู้ความชำนาญ การเข้าถึงบริการ ทัศนคติ การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง การเอาใจใส่ และการสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องการให้ทางธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐมปรับปรุงในการดำเนินงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามไปสอบถามลูกค้าธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน ในระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2562 ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนจนครบจำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการรับทราบข่าวสารจากธนาคารออมสิน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความรู้ความชำนาญ การเข้าถึงบริการ อภัยภัย การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง การเอาใจใส่ และการสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ด้วยค่า One way Analysis of Variance และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัย (Research Result)

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.0) มีอายุระหว่าง 46 - 50 ปี (ร้อยละ 52.0) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 61.3) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 54.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายส่วนตัว (ร้อยละ 47.8) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 35.8)

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

(n = 400)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อถือได้	4.93	.244	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.92	.261	มากที่สุด
ด้านความรู้ความชำนาญ	4.94	.221	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงบริการ	4.94	.213	มากที่สุด
ด้านอัธยาศัย	4.95	.209	มากที่สุด
ด้านการสื่อสาร	4.94	.225	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.96	.190	มากที่สุด
ด้านความมั่นคง	4.97	.184	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่	4.95	.209	มากที่สุด
ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	4.85	.241	มากที่สุด
รวม	4.93	.196	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) เมื่อแยกเป็นหลายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความมั่นคง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.96) ด้านอัธยาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.95) (การเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.95) ด้านความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านการเข้าถึงบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.92) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เพศ	✓	
2. อายุ		✓
3. สถานภาพ		✓
4. ระดับการศึกษา		✓
5. อาชีพ	✓	
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ (.005) ด้านอาชีพ (.005) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (.000) แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวายอำเภอสามพราน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน อายุ (.525) สถานภาพ (.010) และระดับการศึกษา (.155) ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการสรุปและการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานของธนาคารออมสิน มีการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตาม

มาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ผู้รับบริการของธนาคารออมสินมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลพร รุ่งปัจฉิม (2556) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง ที่พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง ด้านภาพรวมในระดับมากที่สุด และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการถูกต้องไม่ผิดพลาด อยู่ในระดับมากที่สุด

2. สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าข้อมูลที่เป็นไปตามสมมติฐานได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวรรยา เวสประชุม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารเอชเอสบีซี ด้านความถี่ของการมาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และลูกค้ำที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารเอชเอสบีซี ด้านแนวโน้มการมาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้ำ ขนาดธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพแตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรา ทองไทย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าลูกค้ำ ที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินโดยรวมและ รายด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ กฤษณเกรียงไกร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาบางบอน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการที่ข้อมูลการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทลูกค้ำ ระยะเวลาในการ เป็นลูกค้ำธนาคาร และประเภทบริการที่ใช้ ส่วนข้อมูลของผู้ใช้บริการส่วนอื่น ๆ มีระดับการรับรู้ คุณภาพการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาดอนหวายอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีข้อเสนอแนะในแต่ละข้อ ดังนี้

1. **ด้านความเชื่อถือได้** ควรพัฒนาให้พนักงานของธนาคารมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามข้อสงสัย และการฝากเงินกับธนาคารควรมีการรักษาเงินในบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์และคำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด เช่น ธนาคารออมสินควรมีการถ่ายทอดนโยบาย ให้พนักงานได้รับทราบ และมองไปในทิศทางเดียวกัน รับรู้สถานการณ์เดียวกัน มีพันธกิจเดียวกัน ให้ร่วมทำงานกันเป็นทีม เพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด

2. **ด้านการตอบสนอง** ควรพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และกระบวนการให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้จัดการธนาคารควรมีการถ่ายทอดนโยบายที่รับจากผู้บริหารระดับสูง ให้พนักงานได้รับทราบ และมองไปในทิศทางเดียวกัน รับรู้สถานการณ์เดียวกัน มีพันธกิจเดียวกันให้ร่วมทำงานกันเป็นทีม เพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและผู้บริหารควรมีการแบ่งสัดส่วนเป้าหมายให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ เช่น มีการประชุมร่วมกันในทุกเดือน เพื่อระดมความคิดและหารือเกี่ยวกับปัญหาการทางานที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ทันเวลา

3. **ด้านความรู้ความชำนาญ** ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานซึ่งพนักงานมีความรู้และความชำนาญตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เช่น ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทางานของพนักงาน โดยการจัดฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหारेื่องพนักงานขาดความรู้ความสามารถในด้านการปฏิบัติงานได้

4. **ด้านการเข้าถึงบริการ** ควรจัดให้มีความสะดวกในการใช้บริการ ลักษณะอาคารสถานที่บริการ มีความสะดวกมากกว่านี้ เช่น ควรจัดทำบอร์ดชี้แจงรายละเอียดของอัตราดอกเบี้ย อัตราผลตอบแทนและค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจและมีความไว้วางใจมากที่สุด รวมทั้งจัดทำสัญลักษณ์บอกตำแหน่งต่างๆ ภายในธนาคาร

5. **ด้านอธยาศัย** ควรปรับปรุงการให้พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้า และให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น การปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีและมีใจรักในการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอธยาศัยที่ดีต่อลูกค้าทุกคน เอาใจใส่และเป็นมิตรกับลูกค้า รวมถึงให้คำปรึกษาและแนะนำถึงปัญหาที่ลูกค้าต้องการทราบด้วยความเต็มใจ

6. **ด้านการสื่อสาร** ควรพัฒนาให้พนักงานมีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลูกค้า และสามารถรับฟังความต้องการของลูกค้าได้ทุกเรื่อง เช่น ธนาคารออมสินควรจัดให้มีตู้รับเรื่องร้องเรียนในสาขา เพื่อที่จะได้รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นทันที

7. **ด้านการสื่อสาร** ธนาคารควรมีการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการเก็บรักษาความลับหรือข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปอย่างรัดกุม

8. **ด้านความมั่นคง** ด้านความมั่นคง ธนาคารควรมีการสรุปผลการดำเนินงานตลอดทั้งปี และชี้แจงให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ เช่น มีการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารทางโทรทัศน์ หรืออินเทอร์เน็ต

9. **ด้านการเอาใจใส่** ควรพัฒนาให้พนักงานมีการบริการหลังการขายและดูแลเอาใจใส่อยู่เสมอ พนักงานให้การบริการลูกค้าที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน เช่น ในการพิจารณาสินเชื่อเมื่อธนาคารได้รับข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้าให้พนักงานสินเชื่อแนะนำเรื่องเข้าที่ประชุมเพื่อนำเสนอผู้จัดการทันที

10. **ด้านการสร้างสิ่งที่ดีจับต้องได้** ควรพัฒนาให้สถานที่มีความสะอาดและจัดตกแต่งสวยงาม และมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าธนาคารเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแข่งขันและส่วนแบ่งการตลาดการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

เอกสารอ้างอิง (References)

ชัชรา ทองไทย. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาวัง

น้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วิทยานิพนธ์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัด

ชลบุรี. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ

ภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดลพร รุ่งปัจฉิม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

ในจังหวัดระนอง. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรรัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวดี อรัญญิก. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สวรรณยา เวสประชุม. (2557). ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารออมสินและเชียงใหม่แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า. **รายงานการวิจัย**. วิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวรรณณี กฤษณเกรียงไกร. (2553). คุณภาพการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาบางบอน. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** สาขาบริหารธุรกิจ.: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. **การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต**: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.