

คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก : ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง

อรอนงค์ รักชุม

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ที่อาศัยอยู่พื้นที่อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก พบว่า คุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกโดยรวม มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ และผลการศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และด้านอาชีพที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิงในธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่แตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. ในแต่ละด้านมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านการศึกษาและด้านระดับรายได้ มีค่า Sig. มีน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 แสดงว่าคุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามสถานภาพ ด้านการศึกษาและด้านระดับรายได้ มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ (Service Quality) ผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สถานการณ์ปัจจุบันธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีอัตรากำลังคนไม่เพียงพอที่จะให้บริการแก่ลูกค้า จากเหตุผลและสถานการณ์การแข่งขันของโลกปัจจุบันได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องคุณภาพการบริการและเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง เพราะเรื่องการแข่งขันเศรษฐกิจด้วยพลังของผู้หญิงเป็นที่น่าสนใจ ด้วยปัจจุบันผู้หญิงยุคใหม่มีหน้าที่การงานที่ดีและมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงขึ้นได้ด้วยตัวเอง ดังนั้น คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กรเพราะคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ที่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพการบริการสามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อลูกค้าที่มารับบริการได้เป็นอย่างดีและเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก : ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิง

สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิงในธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกแตกต่างกัน

ขอบเขตวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงโดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman & Zeithaml (1988)

ตัวแปรต้น : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม : คุณภาพการบริการ (Service Quality) มี 5 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หรือลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

2.ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยประชากรเพศหญิงที่อาศัยอยู่พื้นที่อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำนวน 30,640 คน (ที่มา : ที่ว่าการอำเภออ่าวลึก จ.กระบี่ ณ.วันที่ 14 ธันวาคม 2563)

3.ขอบเขตด้านระยะเวลา : พฤศจิกายน 2563 – กุมภาพันธ์ 2564

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

พาราสุรามาน เซียเทมส์ และเบอร์รี่ ได้ศึกษาคุณภาพการบริการโดยสร้างรูปแบบของคุณภาพการบริการ (Service Quality Model) ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าประกอบด้วยเกณฑ์ 10 ด้าน ต่อมา ซีเทมส์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ ได้นำเครื่องมือคุณภาพบริการที่เรียกว่า (SERVQUAL: Service Quality) สามารถสรุปเหลือเพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำให้ที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บ

ข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติและแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงของธนาคารออมสินสาขา อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยอาศัยอยู่พื้นที่อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำนวน 30,640 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ที่อาศัยอยู่พื้นที่อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เท่ากับ 400 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขา อ่าวลึก:ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ได้ค่า ดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.78 นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงของธนาคาร

ออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.939 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขาอ่าวลึก กลุ่มเพศหญิง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ 400 ชุด จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จ.กระบี่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ หาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ศึกษากรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง วิเคราะห์โดยสถิติ (F- test) ทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheff 's method)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า อายุส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส จำนวน 235 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.70 ผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงมีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ด้านอาชีพของผู้ใช้บริการของกลุ่มเพศหญิงประกอบอาชีพ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ส่วนรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการของกลุ่มเพศหญิง ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20

ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ธนาคารมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆที่ชัดเจน รองลงมาได้แก่ ธนาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีสถานที่จอดรถเพียงพอมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย อุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่หรือระบบรักษาความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ เมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาพนักงานสนใจแก้ไขปัญหาลงใจอย่างจริงจัง และพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงตอบคำถามให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า กรณีที่ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือพิเศษ พนักงานให้ความช่วยเหลือได้ทันทีและพนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกถูกละเลย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ โดยมีรัฐบาลเป็นประกัน รองลงมา ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นว่าพนักงานจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ มีกิริยาที่สุภาพเป็นมิตรและมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลได้ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ที่จะตอบปัญหาและสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆได้ ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ รองลงมา พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และพนักงานเอาใจใส่ผู้ให้บริการสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้ทุกรูปแบบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

1.คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. ในแต่ละด้านมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิงในธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ซึ่งมีความแตกต่างกัน ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig เท่ากับ .044 และ .36 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามสถานภาพ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

2.1 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพโสดจะรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ถึง 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพโสดจะรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ถึง 0.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกันโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่า Sig. เท่ากับ .021 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่า Sig เท่ากับ .007 .004 .000 และ .000 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามระดับ

การศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

3.1 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกโดยรวมแตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. ถึง 0.26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส.ถึง 0.26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส.ถึง 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ คือกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส.และกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ถึง 0.37 และ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าแตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. ถึง 0.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. ถึง 0.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. ในแต่ละด้านมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปัจจัย

ส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการกลุ่มเพศหญิงในธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ต่อเดือนโดยภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยภาพรวม มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.01

เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ค่า Sig. เท่ากับ .061 .052 และ .051 ซึ่งค่า Sig. มีมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมา ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .007 และ .000 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

5.1 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกโดยภาพรวมแตกต่างกัน เพียง 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จะรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ถึง 0.18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จะรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ถึง 0.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จะรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับที่ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาทและกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ถึง - 0.77 และ - 0.75 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จะรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ถึง 0.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก กรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิงโดยรวม มีคุณภาพการบริการอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุเมศวร์ เสือทอง,และคณะ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ระดับมาก และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของปิยณัฐ จันท์เกิด (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามความรับรู้ของประชาชน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพความเป็นรูปธรรม จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพความเป็นรูปธรรมโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาพนักงานสนใจแก้ไข ปัญหาให้อย่างจริงจัง แสดงว่า พนักงานของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในระดับที่สูง เกี่ยวกับเรื่องที่ตนเองให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง

เกี่ยวกับการให้บริการ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ พนักงานให้บริการด้วยขั้นตอนไม่สะดวก และไม่รวดเร็ว

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการธนาคารออมสิน สาขาอ่าวลึก กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ เรื่องธนาคารออมสินเป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ โดยมีรัฐบาลเป็นประกัน

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการธนาคารออมสิน สาขาอ่าวลึก กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือประเด็น พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามอายุ พบว่า มีคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ Lovelock (2008) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นความคิดเห็นส่วนตัวในเชิงนามธรรมแต่ละตัวบุคคล แสดงว่า ธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ส่งมอบคุณภาพการบริการให้กับผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงเสมอภาคกัน ทุกระดับอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมพุดธ แสงประเสริฐ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา บริษัท เทสดิง อินสทูลเมนต์ จำกัด พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภคไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพโสดจะรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ถึง 0.31 และ 0.25 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จะรับรู้คุณภาพบริการในด้านต่างๆ ได้ต่ำกว่า อาจเป็นไปได้ในหลายๆปัจจัย เช่นประสบการณ์ ความถี่ที่มารับบริการ หน้าที่การงาน ความเร่งรีบ เป็นต้น ทำให้เกิดการรับรู้ที่ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพโสด ที่อาจจะใช้เวลามากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์สุคนธ์

ศรีลาธรรม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่ม เพศหญิง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกมีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการในทุก ด้าน ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษานอกระบบหรือปวส. ในทุกๆด้าน ส่วนด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ยังมีกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.จะรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อีกด้วย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศ หญิงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จะมีการรับรู้ได้สูงกว่า เนื่องจากอาจจะมีความคาดหวังในการบริการที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ งานวิจัยของจิตตานันท์ กวนชัยภูมิ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการห้องสมุดคณะ บริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่ แตกต่างกันมีความคาดหวังในมิติคุณภาพบริการที่แตกต่างกันในด้านการศึกษา (ระดับ ปริญญาโท) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันและส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในมิติ คุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่ม เพศหญิง จำแนกตามอาชีพ พบว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกไม่มีความแตกต่าง กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกได้นำค่านิยมของการ ให้บริการสาธารณะมาเป็นหลักในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการ บริการที่ไม่แตกต่าง ซึ่งค่านิยมดังกล่าว เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2558) อธิบายว่า หน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งมอบต่อการบริการให้แก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ต้องยึดหลักค่านิยมของการ ให้บริการสาธารณะเป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลแก่งหาง

แมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ได้ทำศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามความรับรู้ของประชาชน พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการกลุ่มเพชฌัญญ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ยังไม่สามารถส่งมอบคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ในทุกระดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มผู้ใช้บริการเพชฌัญญ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จะรับรู้คุณภาพบริการในระดับที่สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพชฌัญญ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป ดังนั้น ธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ควรพิจารณาปรับปรุงการบริการให้กับผู้ใช้บริการทุกระดับรายได้ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ได้ทำศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามความรับรู้ของประชาชน พบว่าคุณภาพการบริการของเทศบาลนครสวรรค์ มีความแตกต่างกัน ตามการรับรู้ของประชาชน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความแตกต่างกันด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพยัสุคนธ์ ศรีลาธรรม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี พบว่าคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลวิจัยของไททฤษฎ์ คุ่มคง (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก กรณีผู้ใช้บริการกลุ่มเพศหญิง โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก แต่การให้บริการทั้ง 2 ด้าน ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.ด้านลักษณะทางกายภาพความเป็นรูปธรรมของการบริการ สิ่งที่ธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึก ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการและยกระดับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกให้อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีการจัดระบบคิวให้ดีขึ้นเพื่อลดความแออัดและจัดลำดับการรอคิวของลูกค้า เช่น ลูกค้าที่มาเปิดบัญชี ลำดับที่ 1-10 อยู่ในช่วงเวลา 08.30 – 09.30 น. ลำดับที่ 11 - 20 จะอยู่ในช่วงเวลา 09.31 – 10.30 น. เป็นต้น รวมถึงการจัดสรรเพิ่มเติมจุดไว้สำหรับลูกค้าสามารถนั่งรอคิวได้อย่างสะดวกสบาย เช่น เพิ่มพัดลมไอน้ำ เก้าอี้ ไว้สำหรับลูกค้าที่รอบริเวณนอกสาขาเพื่อที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อีก 1 ช่องทาง

2.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า พนักงานต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและพนักงานต้องให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว พนักงานธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกต้องบริการลูกค้าให้มีความเสมอภาคให้มากขึ้น เช่น ต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทุกรายให้เท่ากัน อาจจะใช้วิธีการพูดจายิ้มแย้มให้มากขึ้น หรืออาจจะให้วิธีการต่างๆที่จะสามารถสื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงเสมอภาคความใส่ใจ และฝ่ายบริหารต้องจัดกำลังคนมาให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพราะในช่วงที่มีโครงการของรัฐบาลต่างๆเข้ามาลูกค้าก็ยังเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเช่นกัน จึงทำให้ลูกค้าอาจจะได้รับบริการไม่ทั่วถึง ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันออกไปแต่ละตัวบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะศึกษาผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนาการบริการของธนาคารออมสินสาขาอ่าวลึกให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ.(2562).การศึกษาคุณภาพบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ.2562.8
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์สุดันท์ ศรีลาธรรม. (2559). คุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี.มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- ธรรมพุดผ แสงประเสริฐ.(2558).การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา : บริษัท เทตติง อินสตูเมนต์ จำกัด.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด.(2560).คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามความรับรู้ของประชาชน.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ภัทรพร ยุบลพันธ์.(2558).การรับรู้คุณภาพบริการสุขภาพของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลเอกชน.วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,26(3),94-104.
- วรรณวิสา ทำหิน.(2562).แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต อ.ศรีราชา จังหวัดชลบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ บุญมา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร.มหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรพัทธ์ อังคสุวรรณ.(2559).การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการต่อคลินิกเสริมความงามพฤษภาคม คอสมเมด.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry , L L (1985) (Fall). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” Journal of Marketing. 49. 41 – 50.
- Sharma, A. , & Sokanki, N. (2016). Servqual used in a Vodafone India.Global Journal of Enterprise Information System, 8(4), 98-103.