

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้า วิทยาลัยศึกษานาการกรงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ได้นำเสนอ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาประเภทของการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

#### สมมติฐานการวิจัย

จากการวิจัยเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปเพื่อตั้งสมมติฐานในการวิจัยในครั้งนี้ได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กันกับประเภทของการบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 66,125 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. 2553 : 1)

### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร การคำนวณตามวิธีของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 398 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการ สุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยแจกให้กับลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ในแต่ละวัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมี รายละเอียดของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และบริการที่ใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครอบคลุม ข้อมูลเกี่ยวกับด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้าน ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 ประเภทของการบริการ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) บริการด้านเครื่องฝากเงิน อัตโนมัติ (ADM) บริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากอัตโนมัติ บริการด้านธนาคารออนไลน์ มี ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบให้เลือก สองคำตอบ จำนวน 33 ข้อ

## การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล โดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ ความผิดพลาด ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่สัมพันธ์กัน แยกประเภทของข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบของการวิจัย เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์ สร้างตารางตัวแปร เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ แล้วเปลี่ยนคำตอบให้เป็นรหัสเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูล

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และบริการที่ใช้ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อทราบภาพรวมข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามตอนที่ 1

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการบริการ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ บริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากอัตโนมัติ บริการด้านธนาคารออนไลน์ จากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยวิธีการหาค่าความถี่แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ

2.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับประเภทของการบริการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ด้วยการ ใช้  $\chi^2$

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้า กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.55 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.43 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.69 ใช้บริการเงินฝากของธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 94.72 รองลงมาคือ ด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) คิดเป็นร้อยละ 88.19 ด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 69.10 ด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 44.22 ด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 41.96 และ ด้านธนาคารออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 39.45

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวม พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ( $\bar{X} = 3.73$ ) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และด้านความสะดวก ( $\bar{X} = 3.47$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การต้อนรับ ทักทาย กริยามารยาทการยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.05$ ) การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ) และความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ ( $\bar{X} = 3.93$ )

2.2 ด้านสถานประกอบการ โดยรวม คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคงของอาคารสำนักงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ) ห้องน้ำสะอาด สะดวก ( $\bar{X} = 3.62$ ) และสถานที่มีความปลอดภัยสำหรับลูกค้า ( $\bar{X} = 3.54$ )

2.3 ด้านความสะดวก พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการฝาก-ถอน-โอนเงินที่เคาน์เตอร์ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.66$ ) และความสะดวกในการติดต่อด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ( $\bar{X} = 3.61$ )

2.4 ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความทันสมัยของข้อมูล ( $\bar{X} = 3.64$ ) มีการบริการเกี่ยวกับวารสาร หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.58$ )

2.5 ด้านระยะเวลาในการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$ ) การลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า ( $\bar{X} = 3.56$ ) และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.55$ )

3. ประเภทบริการที่ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

3.1 ด้านบริการเงินฝาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 94.72 รองลงมาคือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการอยู่สามารถตอบสนองความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.42 และน้อยที่สุดคือมีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานด้านเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 68.84

3.2 การบริการด้านสินเชื่อ การบริการด้านสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าจำนวนเงินและระยะเวลาการผ่อนชำระสอดคล้องกัน คิดเป็นร้อยละ 65.83 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอยู่เหมาะสมกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 65.08 และน้อยที่สุดคือ การอนุมัติเงินกู้ใช้เวลาานเกินไป คิดเป็นร้อยละ 61.81

3.3 บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ที่มีอยู่เพียงพอต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.45 รองลงมาคือ เครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ที่ท่านใช้บริการอยู่เป็นประจำมักเกิดปัญหาบ่อย คิดเป็นร้อยละ 89.20 ท่านคิดว่าเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารมีความปลอดภัยและทำท่านมั่นใจในการใช้บริการ ในการทำรายการต่างๆต่อวัน เช่น การโอนเงินไปยังต่างธนาคารและการชำระค่าสินค้าและบริการ ยกเว้นการถอนเงินมีระยะเวลาการให้บริการน้อยเกินไปหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 85.68 และน้อยที่สุดคือ รายการต่างที่มีอยู่ในเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) สอนงตอบต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 84.67

3.4 บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจหรือไม่กับเมนูที่มีให้ในการทำรายการต่างๆของท่าน และระยะเวลาการให้บริการในการฝากเงิน โดยผ่านเครื่องฝากเงินมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการเพียงพอต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.94 และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมีความปลอดภัยต่อเงินที่ฝากเข้าไปหรือเงินที่ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 33.92

3.5 บริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องปรับสมุดเงินฝากสร้างความสะดวกสบายเหมาะสมกับ Life Style ของท่าน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือ มีปัญหากับการใช้เครื่องปรับสมุดเงินฝาก

คิดเป็นร้อยละ 40.45 และน้อยที่สุดคือ เครื่องปรับสมุดเงินฝากที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการสนองต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 35.68

3.6 บริการด้านธนาคารออนไลน์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการธนาคารออนไลน์ที่ทางธนาคารมีไว้ให้บริการเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 37.69 รองลงมาคือ คิดว่าบริการธนาคารออนไลน์เหมาะกับนักธุรกิจและบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.18 คิดว่าบริการธนาคารออนไลน์ยังมีข้อบกพร่องหรือควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 35.18 และน้อยที่สุดคือ ประสบปัญหากับการใช้บริการธนาคารออนไลน์บ่อย คิดเป็นร้อยละ 28.14

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาตามประเภทบริการ พบว่า

4.1 ประเภทบริการด้านเงินฝาก กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.2 ประเภทบริการด้านสินเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ประเภทบริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.5 ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.6 ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้า กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัย มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัย โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสุภาพ/อภัยสั้ยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร นั้นก็หมายถึง การบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัย ที่มีต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการได้ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ธนาคารมีการปรับกลยุทธ์ได้สอดคล้องและทันกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการใช้จุดแข็งของความเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีความมั่นคงสูง ซึ่งทำให้ได้รับความเชื่อมั่นมากจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป และที่สำคัญ คือ ธนาคารได้มุ่งมั่นพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อย้าถึงการเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) โดยลูกค้าสามารถสัมผัสได้ถึงสิ่งที่ธนาคารตั้งใจมอบให้ เช่น ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารและบริษัทในเครือได้ร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกวัย ทำให้ธนาคารเป็นผู้นำในนวัตกรรมบริการที่ให้ทั้งความสะดวก รวดเร็ว อย่างง่าย ๆ สบาย ๆ ด้านการให้บริการ ธนาคารได้เพิ่มจุดบริการเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ใน



แหล่งชุมชน พร้อมทั้งปรับปรุงสาขาเดิมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพัฒนาช่องทางบริการใหม่ ๆ อาทิ KTB Online และ KTB Online@Mobile เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก ทุกที่ทุกเวลา ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ธนาคารได้พัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดต้นทุน ทำให้ ธนาคารมีระบบงานที่พร้อมให้บริการคุณภาพสูงและพร้อมรับการแข่งขันได้อย่างเต็มที่ และด้านบุคลากร ธนาคารได้จัดหลักสูตรฝึกอบรม ที่หลากหลายเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถสนับสนุนกลยุทธ์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเพิ่มพูนทักษะความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและบริษัทในเครือ จนสามารถแนะนำลูกค้าให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม พร้อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยความมุ่งมั่น พุ่มเท และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2552 : เว็บไซต์) สอดคล้องกับการศึกษาของ นพมาศ แซ่เอง (2551 : 42) พบว่า คุณภาพการบริการภายในองค์กรทุกแผนกที่ให้บริการ โดยรวม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับปิยะนุช วงศ์นาค (2551 : 111-113) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังกลุ่มตัวอย่างคาดหวังให้พนักงานมีความสามารถด้านการส่งมอบบริการมากที่สุด คือให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทายลูกค้า สบตาและกล่าวขอบคุณ รองลงมาด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คือให้พนักงานสามารถรักษาความลับ ไม่เผยแพร่ข้อมูลลูกค้าเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ของพนักงาน คือให้พนักงานกระตือรือร้น ยินดีและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มกำลังและความสามารถ

2. ประเภทบริการที่ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

2.1 ด้านบริการเงินฝาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ รองลงมาคือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการอยู่สามารถตอบสนองความต้องการ และน้อยที่สุดคือ มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานด้านเงินฝาก

2.2 การบริการด้านสินเชื่อ ส่วนใหญ่คิดว่าจำนวนเงินและระยะเวลาการผ่อนชำระสอดคล้องกัน รองลงมาคือ ผลกระทบที่สินเชื่อที่มีอยู่เหมาะสมกับความต้องการ และน้อยที่สุดคือ การอนุมัติเงินกู้ใช้เวลาานเกินไป

2.3 บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ที่มีอยู่เพียงพอต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ เครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ที่ท่านใช้บริการอยู่เป็นประจำมักเกิดปัญหาบ่อย เครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) มีความปลอดภัยและทำท่านมั่นใจในการใช้บริการ ในการทำรายการต่าง ๆ ต่อวัน เช่น การโอนเงินไปยังต่างธนาคารและการชำระค่าสินค้าและบริการ ยกเว้นการถอนเงินมีระยะเวลาการให้บริการน้อยเกินไป และน้อยที่สุดคือ รายการต่างที่มีอยู่ในเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) สนองตอบต่อความต้องการ

2.4 บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามี ความพึงพอใจกับเมนูที่มีให้ในการทำรายการต่าง ๆ ระยะเวลาการให้บริการในการฝากเงิน โดยผ่านเครื่องฝากเงินมีความเหมาะสม รองลงมาคือ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการเพียงพอต่อการใช้บริการ และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมีความปลอดภัยต่อเงินที่ฝากเข้าไปหรือเงินที่ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

2.5 บริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก มีความเห็นว่า เครื่องปรับสมดุลเงินฝากสร้างความสะดวกสบายเหมาะสมกับ Life Style ของท่าน รองลงมาคือ มีปัญหากับการใช้เครื่องปรับสมดุลเงินฝาก และน้อยที่สุดคือ เครื่องปรับสมดุลเงินฝากที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการ สนองตอบต่อความต้องการ

2.6 บริการด้านธนาคารออนไลน์ มีความเห็นว่า บริการธนาคารออนไลน์ที่ทางธนาคารมีไว้ให้บริการเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ บริการธนาคารออนไลน์เหมาะกับนักธุรกิจและบุคคลทั่วไป บริการธนาคารออนไลน์ไม่มีข้อบกพร่องหรือควรปรับปรุง และน้อยที่สุดคือ ประสบปัญหากับการใช้บริการธนาคารออนไลน์บ่อย

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาสารคาม ที่มีต่อลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ อย่างดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสุภาพ/อภัยทัยไมตรี ผู้ใช้บริการธนาคารให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของรังสิตรา สังกัอร่าม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่

ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

3.1 ประเภทบริการด้านเงินฝาก กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.2 ประเภทบริการด้านสินเชื่อกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ประเภทบริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.5 ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.6 ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ควรปรับปรุงในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่ศึกษาและพัฒนาทุกประเด็นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ดังนี้

1.1 คุณภาพของระบบงานบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ซึ่งควรปรับปรุงโดยการจัดพนักงานคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยให้คำแนะนำในขั้นตอนต่างๆ ที่มาติดต่อกับทางธนาคารรวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการเวลาประสบกับปัญหาเรื่องเอกสาร หรือไม่เข้าใจในระบบหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาคุณภาพระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการได้มากที่สุด

1.2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของห้องน้ำ การบริการน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการ อาทิ การจัดให้มีตู้เอทีเอ็ม ฝาก – ถอน ตู้ฝากเงินปรับสมุดอัตโนมัติเพื่อประหยัดเวลาให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกภายนอกธนาคารคอยให้คำแนะนำในระบบทันสมัยที่นำมาใช้ เพื่อที่จะให้รวดเร็วขึ้นและช่วยในเรื่องของที่จอดรถไม่ให้ผู้มาใช้บริการจอดรถนาน ๆ ให้ผู้ใช้บริการรายอื่นได้มาติดต่อธุรกรรมได้สะดวก ส่วนเรื่องของการบริการน้ำดื่มควรมีตู้บริการน้ำดื่มให้แก่ผู้มาใช้บริการ และจัดแม่บ้านคอยทำความสะอาดภายในอาคารรวมถึงห้องน้ำ

1.3 คุณภาพของพนักงาน ความเพียงพอของพนักงานในช่วงเวลาพัก (11.30 - 13.30 น.) การแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอโดยเฉพาะใกล้เวลาพักเที่ยง ควรมีการผลัดเวรกันไปพักผ่อนหรือนำอาหารมารับประทานในที่ทำงาน เพื่อที่จะได้ไม่ต้องออกไปทานข้าวข้างนอกหรือ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาติดตั้งภายนอกอาคารเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้ทำธุรกรรมด้วยตัวเองโดยไม่ต้องพึ่งพาพนักงาน เป็นต้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานที่จะศึกษาครั้งต่อไปควร

2.1 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

2.2 ศึกษาผลกระทบของการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ

2.3 ทวรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY