

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคาร
ทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด
**Customer Service Quality Development Approach of
Tmbthanachart Bank, Roi-Et Branch**

รังสิณี ศิริวรารักษ์ และ อมรรวรรณ รังกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Rungsinee Siriwararuk and Amornwan Rungkoon

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: rungsinee.s@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด และ 2) กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีการใช้แบบสอบถามตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ โดยการนำเครื่องมือ SERVQUAL ตามแนวคิดพาราสุรามาน (1998) มาใช้วัดคุณภาพการบริการ ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นมาตรวัด มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ตามความสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Paired Samples t-test ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 20 ข้อ และระดับเห็นด้วย 2 ข้อ ของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ในขณะที่ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจทั้ง 22 ข้อ ในการรับรู้คุณภาพการบริการ ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ทั้ง 22 ข้อ แสดงว่าลูกค้ามีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ TTB' so Fast, TTB Feel Good, TTB Special, TTB' so Sure และ TTB Wow

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; การรับรู้; คุณภาพการบริการ

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the expectations and perceptions of service quality of the customers of TMBTHANACHART BANK, ROI-ET BRANCH and 2) to suggest an approach to develop the service quality of TMBTHANACHART BANK, ROI-ET BRANCH. The concept of quantitative research. Questionnaires were based on the service quality concept (SERVQUAL) of Parasuraman (1998) for measuring service quality in 5 aspects through 22 questions, five levels were measured which were used with 400 sample customers using convenience sampling technique. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Paired Samples t-test. The results showed that for expectations in service quality customers rated “Strongly Agree” for 20 items, “Agree” for 2 items and for the perceptions customers rated “Uncertain” for 22 items. The mean of expectations was higher than the mean of perceptions in service quality for all 22 items which mean the customers were not satisfied with the 22 items of services. Thus following these research finding an approach to develop the service quality of TMBTHANACHART BANK, ROI-ET BRANCH was suggested by propose 5 projects : TTB’ so Fast, TTB Feel Good, TTB Special, TTB’ so Sure and TTB Wow.

Keywords: Expectations; Perceptions; The Service Quality

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในการผลักดันเศรษฐกิจและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเงินของประเทศ ทำหน้าที่ช่วยดูแลเสถียรภาพด้านเศรษฐกิจของประเทศ การชำระค่าบริการต่าง ๆ การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการให้รายงานทางการเงินเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจให้กับนักลงทุน ดังนั้นการควบคุมให้ธนาคารพาณิชย์มีประสิทธิภาพ มีจริยธรรม ยึดหลักธรรมาภิบาล และบริหารเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้พบว่าปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการต่อสู้อย่างรุนแรงและรวดเร็ว เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ต้องการค่าธรรมเนียมราคาถูก หรือฟรีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน และตอบโต้ภัยความต้องการเฉพาะบุคคล (Customization) จะเห็นได้ที่ผ่านมา ทุกธนาคารมีการจัดทำแผนนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบที่หลากหลาย และรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้าใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้นที่ธนาคารบันทึกไว้อยู่แล้วนำมาวิเคราะห์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าแต่ละบุคคล (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563 : 5-15) ธนาคารทหารไทยธนชาติ เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารทหารไทย (TMB) กับธนาคารธนชาติ (TBANK) เมื่อ พ.ศ. 2563 ปัจจุบันได้อนุมัติชื่อธนาคารใหม่เป็น “ธนาคารทหารไทยธนชาติ” เปลี่ยนชื่อย่อหลักทรัพย์เป็น “TTB” การควบรวมกิจการครั้งนี้คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ภายในปี พ.ศ. 2564 การควบรวมกิจการครั้งนี้เป็นการยกระดับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำของไทย ทำให้เกิดการเพิ่มขนาดกิจการและศักยภาพในการแข่งขันกลายเป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอีกเท่าตัว มีสินทรัพย์รวมกันประมาณ 2 ล้านล้านบาท มีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นประมาณ 10 ล้านคน กลายเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 6 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งถือเป็นโอกาสทางการตลาดที่ใหญ่ขึ้นสามารถแข่งขันได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ทหารไทยและชนชาติมีจุดแข็งคนละด้านเพื่อมาส่งเสริมกัน โดยธนาคารทหารไทยมีจุดเด่นการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากและนวัตกรรมทางการเงินที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ขณะที่ธนาคารชนชาติมีจุดเด่นด้านการเป็นผู้นำสินเชื่อลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะธุรกิจเช่าซื้อ จากการควบรวมกิจการครั้งนี้จะทำให้ลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น ได้รับประโยชน์จากนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งธนาคารจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก (ธนาคารทหารไทยชนชาติ, 2563 : ออนไลน์)

ภายหลังการควบรวมกิจการธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด จึงเริ่มตั้งเป็นศูนย์ Co-Location คือ สาขาที่เปิดให้บริการร่วมเพื่อรองรับลูกค้าระหว่างสองธนาคาร ให้สามารถมาใช้บริการในที่เดียวกันได้ เริ่มให้บริการมาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 จากรายงานผลประเมินความพึงพอใจที่สำนักงานใหญ่ส่งมาให้สาขาทุกเดือน พบว่าลูกค้ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสาขา อาทิเช่น การให้บริการล่าช้า, พนักงานไม่สนใจลูกค้า, พนักงานแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ, พนักงานไม่สามารถอธิบายข้อมูลที่ลูกค้าสงสัยได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังมีข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอีก โดยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2563 มีข้อร้องเรียนต่างๆ รวม 53 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ไม่ดีและขาดความเชื่อมั่นที่จะมาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และคุณภาพการบริการ หากธนาคารไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้าให้ดีขึ้นย่อมส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการกับธนาคารคู่แข่ง อีกทั้งยังส่งผลให้รายได้ของธนาคารลดลงและไม่สามารถสร้างกำไรได้ตามเป้าหมายมีผลกระทบต่อเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานอีกด้วย ธนาคารจึงเห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพการบริการจากการแข่งขันที่มีความรุนแรง ทำให้ธุรกิจบริการรวมถึงค่าปลีกรายย่อยทั่วไป ต่างหาวิธีการในการสร้างผลกำไรต่อองค์กรที่แตกต่างกันไป หนึ่งในกลยุทธ์ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับความสำเร็จของธุรกิจบริการ ได้แก่ การส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูง (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) ตัวแบบที่เรียกว่า SERVQUAL ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นเทคนิคที่ใช้วัดคุณภาพการบริการขององค์กรใน 5 มิติ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมในการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เราทราบถึงแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่จะให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สร้างความมั่นใจให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อผู้อื่น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของธนาคาร จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เพื่อนำมาจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่สนใจสามารถนำเอาแนวคิดนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงและสร้างแผนพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าที่ดีต่อไปได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน มกราคม-มิถุนายน 2564 เท่ากับ 21,600 คน จากบันทึกจำนวนบัตรคิวเฉลี่ยวันละ 180 คน หรือเฉลี่ย 3,600 คนต่อเดือน เว้นวันหยุดราชการ

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มาจากลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน มกราคม-มิถุนายน 2564 เท่ากับ 21,600 คน จากบันทึกจำนวนบัตรคิวเฉลี่ยวันละ 180 คน หรือเฉลี่ย 3,600 คนต่อเดือน เว้นวันหยุดราชการ ผู้ศึกษาเลือกกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Yamane, 1973 : 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับไม่เกิน ร้อยละ 5 ได้ $n = 392.73$ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม จึงพิจารณาเก็บแบบสอบถามรวม 400 ตัวอย่าง โดยเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้วยวิธีการเก็บแบบใช้ตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบริการ และความถี่ในการมาใช้บริการ เป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

ซึ่งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 พัฒนาแบบสอบถามมาจากเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ของ (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) เพื่อวัดคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) จำนวน 4 ข้อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) จำนวน 4 ข้อ และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) จำนวน 5 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างทำการเก็บตัวอย่างโดยใช้การเก็บแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) คือ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาทำธุรกรรมที่ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแล้ว ซึ่งจะแจกแบบสอบถามหลังจากที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เรียบร้อยแล้ว ตามจำนวนที่กำหนด 400 คน ทั้งนี้ในการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้ศึกษาได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามซักถามหากมีข้อสงสัยก่อนตอบคำถามในแบบสอบถาม

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

โดยรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบผลการสำรวจให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หลังจากนั้นใช้โปรแกรม SPSS (Version 26.0) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ตามแต่ละส่วนในแบบสอบถาม

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

2) การวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ วิเคราะห์โดยการนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการลบด้วยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยรวมของแต่ละข้อย่อย ซึ่งวิเคราะห์ความแตกต่างดังกล่าวโดยใช้สถิติอ้างอิง Paired-Sample t-Test (สมนึก ภัททิยธนี, 2551 : 231) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงตามรายละเอียด ดังนี้

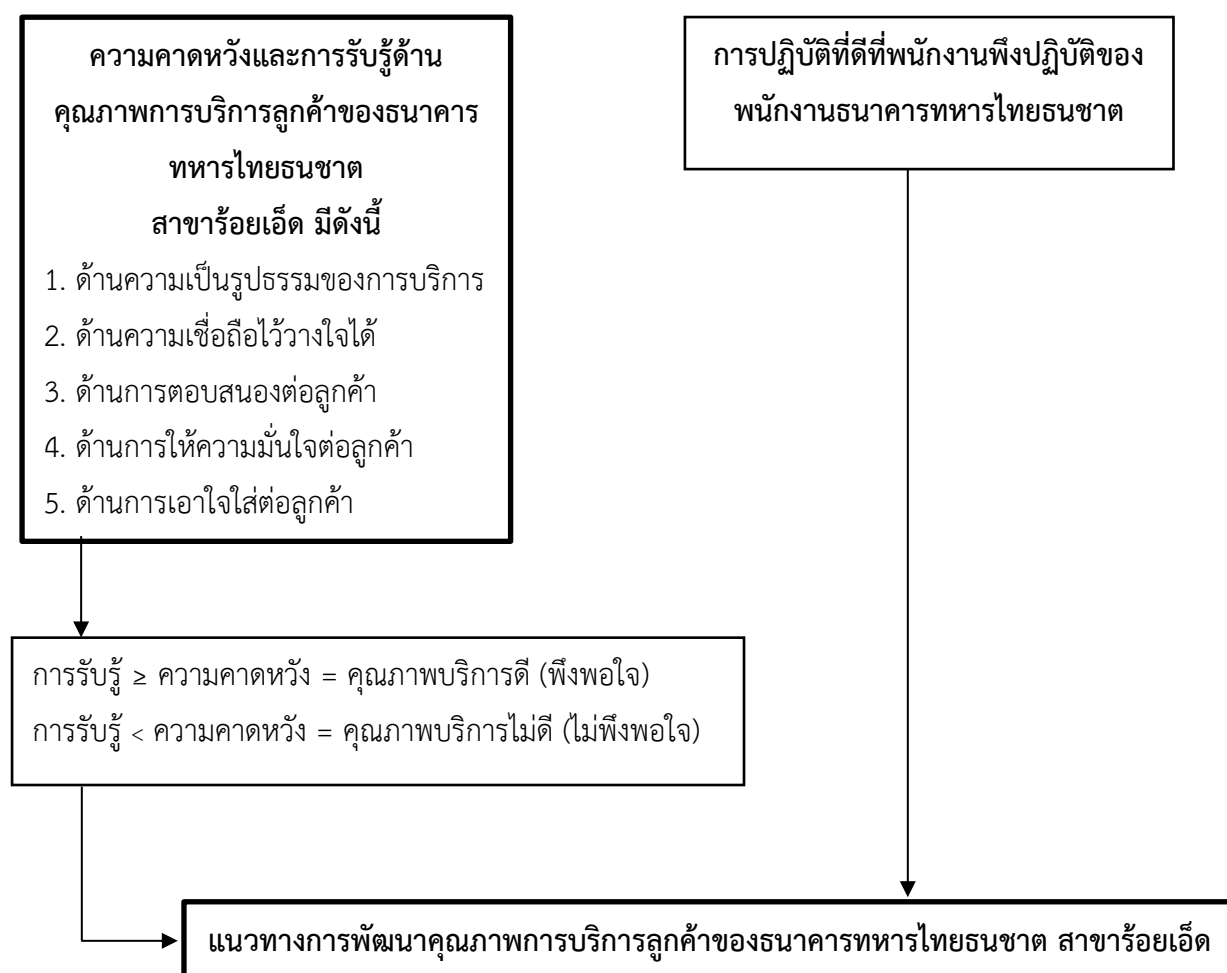
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงตามรายละเอียด (ต่อ) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด โดยการนำผลการศึกษความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ มาพิจารณาร่วมกับการปฏิบัติที่ดีที่พนักงานพึงปฏิบัติของพนักงานธนาคารทหารไทยธนชาติ รวมถึงข้อมูลที่สำคัญงานใหญ่ส่งรายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาให้สาขา ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาร่วมกันเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่ากลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม คือ เพศหญิง อายุ 41-60ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน และมาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ตามแนวคิด (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 22 ข้อ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมา ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ ยกเว้น 2 หัวข้อ ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ควรรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ต้องมีความรู้สึกว่าจะผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจทุกข้อ

ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการบริการทั้งหมด 22 ข้อใน 5ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า พบว่ามีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งหมด 22 ข้อ คือความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ทุกหัวข้อแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการไม่ดี ลูกค้าจึงมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคิดเห็น	การรับรู้ (P)	ระดับความคิดเห็น	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
1. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา	4.76	เห็นด้วย	3.30	ไม่แน่ใจ	1.46	36.023	.000*	E>P คุณภาพ

ร้อยละ มี เครื่องมืออุปกรณ์ สำหรับบริการ ลูกค้าที่ทันสมัย		อย่าง ยิ่ง						บริการ ไม่ดี
2. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยละ มีสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกในการ ให้บริการที่ดึงดูด สายตาลูกค้า	4.58	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	3.22	ไม่ แน่ใจ	1.36	32.890	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
3. พนักงานของ ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยละ มีการ แต่งกายที่ดี มองดูเรียบร้อย สวยงาม	4.63	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	3.10	ไม่ แน่ใจ	1.53	30.476	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
4. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยละ มีสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกที่ สอดคล้องกับการ ให้บริการและ สามารถสังเกตได้ ง่าย	4.57	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	3.17	ไม่ แน่ใจ	1.40	29.111	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี

จากตารางที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 4 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคิดเห็น	การรับรู้ (P)	ระดับความคิดเห็น	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้								
5. เมื่อธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด สัญญาว่าจะให้การบริการบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารสามารถให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้	4.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.14	ไม่แน่ใจ	1.32	19.897	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
6. เมื่อลูกค้ามี ปัญหา ทางธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด แสดงออกถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหา	4.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2.76	ไม่แน่ใจ	1.82	40.932	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
7. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการที่	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.28	ไม่แน่ใจ	1.16	21.014	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

ถูกต้อง ตั้งแต่การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก								
8. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการได้ตรงตามเวลา	4.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.22	ไม่แน่ใจ	1.37	25.291	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
9. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด มีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.18	ไม่แน่ใจ	1.07	18.175	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

จากตารางที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังตาราง 3 ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคาดหวัง	การรับรู้ (P)	ระดับความคาดหวัง	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า								
10. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด มีการแจ้ง	4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.21	ไม่แน่ใจ	1.28	21.491	.000*	E>P คุณภาพ

กับลูกค้าว่าจะให้บริการได้เมื่อใด								บริการไม่ดี
11. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.34	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.33	ไม่แน่ใจ	1.01	15.851	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
12. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.05	ไม่แน่ใจ	1.45	21.361	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
13. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.23	ไม่แน่ใจ	1.42	24.756	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

จากตารางที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ดังตาราง 4 ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคาดหวัง	การรับรู้ (P)	ระดับความคาดหวัง	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า								
14. ลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด สามารถไว้วางใจพนักงานได้	4.42	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.25	ไม่แน่ใจ	1.17	23.159	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
15. ลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด รู้สึกว่าปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.07	เห็นด้วย	3.20	ไม่แน่ใจ	0.87	16.848	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
16. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ	4.29	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2.96	ไม่แน่ใจ	1.33	23.860	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
17. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ได้รับการ	4.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.30	ไม่แน่ใจ	1.24	24.956	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

สนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถทำงานได้ดี								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

จากตารางที่ 4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ดังตาราง 5 ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความชัดเจน	การรับรู้ (P)	ระดับความชัดเจน	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า								
18. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้ความสนใจแก่ลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2.92	ไม่แน่ใจ	1.65	21.176	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
19. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า	4.35	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.20	ไม่แน่ใจ	1.15	23.540	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

20. พนักงานของ ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความ เข้าใจความ ต้องการที่ เฉพาะเจาะจงของ ลูกค้า	4.48	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	3.25	ไม่ แน่ใจ	1.23	25.115	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
21. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้ ความรู้สึกว่า ผลประโยชน์ของ ลูกค้าเป็นเรื่อง สำคัญที่สุด	4.12	เห็น ด้วย	3.22	ไม่ แน่ใจ	0.90	25.690	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
22. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความ เข้าใจความ ต้องการแต่ละอย่าง ของลูกค้าแต่ละคน	4.27	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2.77	ไม่ แน่ใจ	1.50	21.780	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี

จากตารางที่ 5 ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้
ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้า
รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

จากการตารางสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการ
บริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด พบว่าความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ด้าน แสดงให้เห็นว่าธนาคารมีคุณภาพการบริการ
ลูกค้าที่ไม่ดี ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้งหมด 5
ด้าน จำนวน 22 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 4 ข้อ คือ ธนาครมีเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับบริการลูกค้าที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ดึงดูดสายตาลูกค้า มีการแต่งกายที่ดี มองดูเรียบร้อยสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการให้บริการและสามารถสังเกตได้ง่าย

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ คือ เมื่อธนาครสัญญาว่าจะให้บริการตามเวลาที่กำหนด ธนาครควรให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ หากพบว่าลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ พนักงานแสดงออกถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหา นั้น ให้บริการที่ถูกต้อง ตั้งแต่การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งลูกค้า และสามารถเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ คือ ธนาครแจ้งลูกค้าให้ทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และมีความพร้อมที่จะตอบสนองบริการตามที่ลูกค้าต้องการ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ คือ ลูกค้าของธนาครสามารถที่จะไว้วางใจพนักงานได้ รู้สึกว่ามีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถทำงานได้ดี

ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ คือ ธนาครให้ความสนใจแก่ลูกค้าแต่ละคนที่เข้าใช้บริการ พนักงานให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า มีความเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ธนาครมีความรู้สึกว่าการตอบสนองของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และต้องเข้าใจความต้องการแต่ละอย่างของลูกค้าแต่ละคน

ผู้ศึกษาจึงนำผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด และการปฏิบัติที่ดีที่พนักงานพึงปฏิบัติของพนักงานของธนาครทหารไทยธนชาติ อันได้แก่ 1) การกล่าวทักทาย สวัสดีต้อนรับเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ 2) กล่าวขอบคุณเมื่อลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินแล้วเสร็จ 3) ขณะให้บริการพนักงานมีความใส่ใจและดูแลลูกค้าด้วยความเต็มใจ 4) ระหว่างลูกค้ารอคิวมีการสอบถามถึงความต้องการในการใช้บริการ และ 5) มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงข้อมูลที่สำนักใหญ่ส่งรายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาให้สาขา มาพิจารณาร่วมกันเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ งบประมาณในการดำเนินงาน ทั้งนี้ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่นั้นจะอยู่ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาเป็น ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตามลำดับ

เนื่องด้วยความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีการปรับปรุงทั้ง 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดลำดับความสำคัญในการเสนอโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ทั้งหมด 5 โครงการ ได้แก่ TTB' so Fast, TTB Feel Good, TTB Special,

TTB' so Sure และ TTB Wow ซึ่งแต่ละโครงการจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ที่มาของโครงการ, วัตถุประสงค์, เป้าหมาย/ตัวชี้วัด, วิธีดำเนินการ, ระยะเวลาดำเนินโครงการ, ผลที่คาดว่าจะได้รับ, งบประมาณ, ผู้รับผิดชอบโครงการ และการประเมินผลของโครงการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ซึ่งใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของ (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า รวมเป็นข้อคำถามของความคาดหวัง จำนวน 22 ข้อ และข้อคำถามของการรับรู้ จำนวน 22 ข้อ

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทย สาขาร้อยเอ็ด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รวม 20 ข้อ ยกเว้น 2 ข้อ ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ ลูกค้าของธนาคารควรรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และธนาคารต้องมีความรู้สึกว่าจะผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจทุกข้อรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ แสดงให้เห็นว่าธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด มีคุณภาพการบริการลูกค้าที่ไม่ดี ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิรวรรณ รัตนวงษ์, 2562 : 96) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซา ขอนแก่น เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 19 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 12 ข้อ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 13 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 18 ข้อ ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ผลคือ ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้รวม 14 ข้อ แสดงว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาขอนแก่น ยังมีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการจำนวน 14 ข้อ สอดคล้องกับงาน

ของ (อภิขญา สวัสดิ์, 2562 : 101) ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ในคุณภาพการบริการ และเพื่อเสนอแนวทางคุณภาพการบริการการอบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการของศูนย์เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ผลการเปรียบเทียบที่ได้ พบว่าความคาดหวังมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 27 ข้อ มีความเห็นในระดับเห็นด้วย 3 ข้อ ส่วนการรับรู้มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 26 ข้อ มีระดับเห็นด้วย 4 ข้อ ซึ่งความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้รวม 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าทั้ง 4 ด้านนี้ ยังมีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์อบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ ความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการจำนวน 4 ด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาภรณ์ กองสีมา, 2560 : 98) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดหายโศก จังหวัดร้อยเอ็ด” โดยศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้า ศึกษาสถานการณ์หรือเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงเหตุการณ์สำคัญของพนักงานในการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมีค่ามากกว่าการรับรู้ของคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้แต่ละด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า, ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตามลำดับ และผลการศึกษาเหตุการณ์สำคัญด้านที่มีจำนวนลูกค้าพอใจมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านที่มีจำนวนลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากการศึกษาครั้งนี้จึงต้องกำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างเร่งด่วน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

อย่างไรก็ตามธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการบริการทางการเงินที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทั้งธนาคารด้วยตนเอง และสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ โดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจธนาคารต้องสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะพิจารณาจากการได้รับบริการ การบริการถือว่าเป็นแนวทางหนึ่งสร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า นอกเหนือจากความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ หรือภาพลักษณ์ของธนาคาร เนื่องจากการบริการไม่ต้องลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ธนาคารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการลูกค้าจนอาจกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคาร คือ “ธุรกิจบริการ” บทความวิจัยนี้จึงนำเครื่องมือ SERVQUAL ที่มีผู้ใช้อย่างแพร่หลาย มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด มานำเสนอ เพื่อให้ธนาคารทราบถึงสาเหตุความ

บกพร่องในการให้บริการ และนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง การนำผลไปปรับใช้ในช่วงเวลาต่างๆ ควรต้องติดตามการประเมินคุณภาพการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานความคืบหน้านำเสนอให้ผู้จัดการธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด รับทราบเพื่อควบคุม และกำกับดูแลคุณภาพการบริการลูกค้า โดยอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ตามสถานการณ์ ความเหมาะสม และวัตถุประสงค์ของการศึกษาในช่วงเวลานั้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการเปรียบเทียบผลการประเมินของโครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการทุกโครงการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ว่าโครงการใดสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นมากกว่ากัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลและรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เปรียบเทียบกับธนาคารอื่นหรือสาขาอื่น เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จิรวัดน์ รัตนวงษ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซา ขอนแก่น*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธนาคารทหารไทยธนชาติ. (2563). เกี่ยวกับทีทีบี. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564. แหล่งที่มา <https://www.ttbbank.com/ttb/about-us/history>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *Thai Economy in a Transformative World*. วารสาร BOT พระสยาม MAGAZINE, 43 (1), 5-15.

- สุภาภรณ์ กองสีมา. (2560). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขาสลาดหายไครก จังหวัดร้อยเอ็ด*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2551). *การวัดผลการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ประสานการพิมพ์.
- อภิขญา สวัสดิ์. (2562). *ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ในคุณภาพการบริการและเพื่อเสนอแนวทางคุณภาพการบริการการอบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการของศูนย์เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Leonard, B.L. (1998). SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-37.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper & Row.