

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ Staff Service Quality of Export Import Bank of Thailand, Head Office

พริยะ พุ่มสุวรรณ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยฉบับนี้ได้แก่ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มเก็บตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ T-Test และ ANOVA ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท 2) คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ได้คะแนนสูงที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ การมีความพร้อมในการให้บริการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ไม่ต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ, ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The research aims 1) to study staff service quality of Export Import Bank of Thailand, Head Office, and 2) to compare staff service quality of Export Import Bank of Thailand, Head Office, classified by person factor included gender, age, average monthly revenue. The research's sample was current customers at Export Import Bank of Thailand, Head Office, totaling 400 customers. Random sampling was applied. Questionnaire was used as data collection tool. Statistics used included percentage, mean, standard deviation, T-Test, and

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ANOVA. The results were as follows: (1) Most customers are men (56.50%); 31 – 40 years old (54.30%); earn more than 20,001 – 40,000 Bath per month (42.50%). (2) In overall, staff service quality of Export Import Bank of Thailand, Head Office is in maximum. Appearance come first, staff service not discriminate. Appearance come last, staff respond provides fast service. (3) When it come to the comparison, customers who have difference in gender and average monthly revenue indifferently view staff service quality of Export Import Bank of Thailand, Head Office. But customers who have difference in age differently view staff service quality of Export Import Bank of Thailand, Head Office.

Keyword : service quality, staff, Export Import Bank of Thailand

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเข้ามาบีบต่อชีวิตประจำวันของผู้คนอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อการดำเนินชีวิตประจำวันหรือกิจวัตรประจำวันของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่องค์กรธุรกิจจะต้องปรับตัวตาม ไม่ว่าจะเป็นการปรับวิธีการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป หรือปรับรูปแบบของสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบและถูกคุกคามจากการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคก็คือ ธุรกิจธนาคาร โดยเห็นได้จากช่วงที่ผ่านมามีกระแสข่าวปรากฏตามสื่อต่าง ๆ ว่า ธนาคารหลายแห่งมีการปิดสาขาและลดจำนวนพนักงานลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการควบรวมกิจการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าธนาคารต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทั้งกับธุรกิจธนาคารด้วยกันเอง และจากธุรกิจบริการทางการเงินอื่น ๆ ซึ่งมีการเกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการดำเนินธุรกิจธนาคารก็คือ “ลูกค้า” ธนาคารต้องให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการโดยต้องถือว่าบุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลสำคัญของธนาคาร ทั้งนี้ เนื่องจากในปัจจุบันการสื่อสารสามารถทำได้รวดเร็วผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ จึงเปรียบเสมือนว่าทุกคนมีสถานะเป็นเจ้าของสื่อที่พร้อมจะเผยแพร่เรื่องราวต่าง ๆ ออกไปสู่สังคมภายนอกเป็นวงกว้าง ดังนั้น หากธนาคารสามารถให้บริการกับผู้ที่เข้ามาติดต่อทุกคนได้อย่างมีคุณภาพ ก็จะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนั้นอาจถูกสื่อสารออกไปให้กับผู้อื่นได้รับรู้เป็นวงกว้าง หรืออาจทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการดังกล่าวกลับมาใช้บริการของธนาคารอีกในอนาคตได้ ในทางตรงกันข้ามหากการบริการของธนาคารไม่มีคุณภาพก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคิดในด้านลบต่อธนาคาร และอาจสื่อสารความคิดดังกล่าวออกไปในสังคม ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2536 กำหนดทุนประเดิมเป็นจำนวน 2,500 ล้านบาท ต่อมามีความจำเป็นต้องเพิ่มทุน

เพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว กระทรวงการคลังจึงได้สมทบเงินทุนเพิ่มเติมให้อีกจำนวน 2,500 ล้านบาท ในเดือนเมษายน 2541 และจำนวน 1,500 ล้านบาท ในเดือนกรกฎาคม 2541 หลังจากนั้น ในเดือนธันวาคม 2551 ได้รับเงินเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลังจำนวน 1,300 ล้านบาท เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของธนาคาร ในการเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้า การลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อย่างเต็มที่ และในเดือนกันยายน 2552 กระทรวงการคลังได้เพิ่มทุนให้ธนาคาร จำนวน 5,000 ล้านบาท ภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 สำหรับการให้บริการประกันการส่งออก เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการส่งออกผ่านการรับประกันการส่งออก โดยบริการนี้จะสามารถป้องกันความเสี่ยงให้แก่ผู้ส่งออกจากการไม่ได้รับชำระเงินค่าสินค้าจากผู้ซื้อในต่างประเทศ อันจะส่งผลให้ผู้ส่งออกมีความมั่นใจในการขยายธุรกิจส่งออกไปยังตลาดหลักหรือตลาดใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจปี 2552 ซึ่งความเสี่ยงของการได้รับชำระเงินค่าสินค้าจากผู้ซื้อในต่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างมาก

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ได้กำหนดขอบเขตอำนาจในการทำธุรกิจไว้อย่างกว้างขวาง ธนาคารจึงสามารถให้สินเชื่อได้ทุกรูปแบบ เช่น สินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อระยะยาว สินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อต่างประเทศ โดยสามารถทำธุรกิจได้ทั้งที่เป็นสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศและออกตราสารการเงินระยะสั้นและระยะยาวขายแก่สถาบันการเงินและประชาชนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ กล่าวโดยสรุป ธสน. สามารถทำธุรกิจทุกประเภทที่ธนาคารพาณิชย์ทำได้ ยกเว้นเพียงการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป เท่านั้น

ธนาคารได้นำแผนนโยบายภาครัฐ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนแผนการปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงินมากำหนดทิศทางและเป็นแนวทางดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทของธนาคาร ในการทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญของภาครัฐในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านการสนับสนุนด้านการเงินและไม่ใช้การเงินให้แก่ผู้ส่งออก ผู้นำเข้า และนักลงทุนไทย โดยเฉพาะในส่วนที่ผู้ส่งออกและนักลงทุนไทยได้รับการสนับสนุนไม่เพียงพอหรือยังไม่ได้รับการสนับสนุน ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานของ ธสน. รองรับและตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2561)

ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งมุ่งศึกษาถึงความเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อให้ธนาคารฯ สามารถนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยฉบับนี้คือบุคคลทั่วไปซึ่งใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้ เนื่องจากมิได้มีการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่มีได้เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้จึงอ้างอิงขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ โดยใช้ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจง โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มาใช้บริการหรือเคยใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยทำการสุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และนำมากำหนดกรอบแนวความคิดวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นสองตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบ โดยประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยให้ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎีของมิลเลทท์ ทั้ง 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และเมื่อจัดทำแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นและคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดย นำแบบสอบถามดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหา และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การสร้างวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล ดังนี้ 1) การวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ เป็นต้น โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอข้อมูลเป็นร้อยละ ในรูปแบบของตาราง หรือแผนภูมิ 2) การวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วยค่า (T - Test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี เชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ด้านความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

จากการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 43.50 ในส่วนของอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 54.30 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ส่วนช่วงอายุของผู้ใช้บริการที่มากเป็นลำดับถัดลงมาคือ ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 ในส่วนของรายได้ของผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50 ส่วนช่วงรายได้เฉลี่ยของผู้ใช้บริการลำดับถัดลงมาคือ 40,001 - 60,000 บาท โดยมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 35.00

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

โดยเฉลี่ยแล้วผู้ให้บริการมีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.57 - 4.80 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.453 - 0.590 ซึ่งหากแยกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ จะสามารถสรุปผลได้ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าพนักงานให้บริการกับผู้ให้บริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุดในส่วนนี้ คือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.453 ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดของส่วนนี้คือ การแสดงกริยา มารยาท ในการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560

(2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสม มากที่สุดในส่วนนี้ คือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.570 ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดของส่วนนี้คือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ตอบสนองต่อผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.584

(3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าจำนวนพนักงานในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพการให้บริการ มากที่สุดในส่วนนี้ คือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.549 ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดของส่วนนี้คือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ ครบถ้วนและเพียงพอกับการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555

(4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าพนักงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่างานนั้นจะแล้วเสร็จ มากที่สุดในส่วนนี้ คือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.588 ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อย

ที่สุดของส่วนนี้ คือ พนักงานมีการแจ้งให้ทราบความคืบหน้าของงานให้ทราบเป็นระยะ โดยไม่ต้องร้องขอ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.586

(5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าพนักงานมีการนำเสนอการให้บริการใหม่ ๆ กับผู้ใช้บริการอยู่เสมอ มากที่สุดในส่วนนี้ คือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.554 ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดของส่วนนี้ คือ พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ตรงตามจุดประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.549

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเป็นไปตามทฤษฎีของ John D. Millet เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) โดยคำถามตามแบบสอบถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซึ่งครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในภาพรวมแล้ว พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 4.57 – 4.80 โดย และเมื่อแยกเป็นรายข้อของแบบสอบถามพบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.80 และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.57 อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในข้ออื่น ๆ แล้วพบว่าแต่ละข้อล้วนมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน จึงถือว่าในภาพรวมพนักงานธนาคารสามารถให้บริการที่ตอบสนองและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ในระดับดีมาก โดยมีได้มีส่วนใดโดดเด่นกว่าส่วนอื่น ๆ รวมทั้งมิได้มีประเด็นใดที่ถือว่าเป็นจุดอ่อนของการให้บริการที่ชัดเจน

ในส่วนของการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกันนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอการอภิปรายแยกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

(1) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นผลมาจากในปัจจุบันในประเทศไทยค่อนข้างมีความเท่าเทียมกันระหว่างเพศหญิงและเพศชายเป็นอย่างมาก จึงไม่ทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศมีผลทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่แตกต่างกัน และพนักงานผู้ให้บริการก็ให้บริการโดยไม่มีการแบ่งแยกเพศของผู้ใช้บริการ ซึ่งด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศไม่

ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมิศักดิ์ ยมใหม่ (2559) ซึ่งทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดนัดรถไฟ ห้วยหิน อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

(2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นผลมาจากในสังคมไทยมีการแสดงออกต่อบุคคลซึ่งมีอายุต่าง ๆ ที่แตกต่างกันเนื่องจากการยึดติดกับความอาวุโสซึ่งก็อาจทำให้พนักงานผู้ให้บริการให้บริการกับบุคคลที่มีระดับอายุแตกต่างกันในระดับที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภาพัชร ออาจหาญ (2555) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

(3) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในการติดต่อใช้บริการของผู้ใช้บริการแต่ละคนนั้นส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงออกโดยชัดเจนถึงระดับของรายได้อย่างชัดเจน และถึงอย่างไรก็ตามแม้พนักงานจะทราบว่าผู้ใช้บริการมีระดับรายได้สักกี่รายก็จะไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ภูมิศักดิ์ ยมใหม่ (2559) ซึ่งทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดนัดรถไฟ ห้วยหิน อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องนี้แม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารในระดับมากที่สุด แต่เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้สูงขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จึงมีข้อเสนอในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ควรฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าด้วยกิจกรรมารยาทที่เป็นรูปแบบหรือมาตรฐานเดียวกัน และควรมีการกำหนดลำดับการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง หรือให้บริการตามประเภทของการใช้บริการ เป็นต้น

ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ควรจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ใช้บริการทุกคนทราบ รวมถึงมีการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่เพียงพอในการให้บริการ เช่น มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ลดขั้นตอนการกรอกเอกสารของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้พนักงานให้บริการงานต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และพนักงานแต่ละคนสามารถทำงานทดแทนกันได้เป็นอย่างดี โดยอาจมีการวางระบบเพื่อช่วยในการทำงานและการส่งมอบหรือมอบหมายงานระหว่างพนักงานแต่ละคน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ และมีการนำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาในต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

(1) งานวิจัยฉบับนี้จำกัดการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เท่านั้น ดังนั้น หากจะมีการทำการวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยควรทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาอื่น หรือธนาคารอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

(2) งานวิจัยฉบับนี้จำกัดการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน เท่านั้น ดังนั้น หากจะมีการทำการวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยควรศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานในด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย

(3) งานวิจัยฉบับนี้ยังไม่ได้ศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ดังนั้น หากจะมีการทำการวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปในอนาคตผู้วิจัยควรศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง และนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.จิตติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำ แนวทาง รวมทั้งการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ จนงานวิจัยฉบับนี้มีเสร็จสมบูรณ์ครบถ้วน รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้สามารถนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กิจดี ยงประกิจ. (2559). คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความ ซำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการ ธุรกิจบูติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เก็จวลี ศรีจันทร์. (2557). คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูรช้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สีจี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่งเสริมตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชุติมณฑน์ เชาว์เจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บัณเฑาะว์ พัชรพล. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคาร เฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุญญาพัชร อาจหาญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี, การศึกษาปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานประจำปี. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
- นพพร สะไบบาง. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิสา บุรพาสิงห์. (2555). คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เพชรรัตน์ พันธุ์สะอาด. (2556). คุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- ภัทรดนัย พิริยะภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E - COMMERCE). การศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภูมิศักดิ์ ยมใหม่. (2559). คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาด จั ต ร ไ ช ย หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- มารยาท โยทองยศ และ ผศ.ปราณี สวัสดิ์สรรพ. (2556). ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2562 จาก<http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2560). ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี. งานวิจัยหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

- รุจิรา ตันเทอดทิตย์. (2559). พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้าน ที่ ซี เอช คาร์แคร์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. การศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- ศรายุทธ จ้อยอ่วม. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์. (2558). คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.