

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาชำสูง จังหวัดขอนแก่น

THE APPROACH FOR SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF THE BANK FOR
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES, SAMSUNG BRANCH,
KHON KAEN PROVINCE

สุขชี แข็งขัน¹
รักพงษ์ เพชรคำ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ และจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชำสูง จังหวัดขอนแก่น ใช้แบบสอบถามโดยประยุกต์เครื่องมือ SERVQUAL จำนวน 22 ข้อ ใช้มาตราวัด ลิเคอร์ สเกล 5 ระดับ มีจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง และวัดความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยทำการทดสอบแบบจับคู่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ในขณะที่ลูกค้ามีการรับรู้ในระดับมาก ทั้ง 22 ข้อ ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ทั้ง 22 ข้อ แสดงว่าลูกค้ามีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากผลการศึกษาดังกล่าวได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยจัดทำเป็นโครงการระยะสั้นจำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส. สาขาชำสูง โครงการทางด่วนพิเศษ และโครงการการค้นหาคา

คำสำคัญ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การบริการ คุณภาพ ความคาดหวัง การรับรู้

Abstract

This study aimed at to study the customer satisfaction of the service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sam Sung Branch, Khon Kaen Province compared with the expectations and perceptions of the service quality, and prepared the development guidelines of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sam Sung Branch, Khon Kaen Province. The expectation and perception of service quality, 22 items questionnaire measured by SERVQUAL with 5 level of Likert scale were used with 400 samples. The measuring results of the expectation and perception of service quality by Paired Samples T-test. The customer expectation in service quality level whiles the customer perception at a high level, both 22 items in the aspects of concrete in service. The reliability of the service in response to the demands of clients, the trust in the hearts and minds of customers, the customer service expectations with higher quality assessment service quality, get to know all 22 items. So customers were dissatisfied with the service quality. From the results, there were the suggestion about the development guidelines of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sam Sung Branch, Khon Kaen Province by making a short term project of 3 projects for promote the image of Bank for Agriculture and, Agricultural Cooperatives. Sam Sung Branch expressway project, special project and Fine the STAR project

Keywords: BAAC, service, quality, expectation, perception

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โทรศัพท์ 089-5747224 E-mail: sukkee_kk@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ธุรกิจธนาคารจัดเป็นธุรกิจด้านการบริการ หากพนักงานธนาคารให้บริการอย่างมีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีแนวโน้มจะขยายธุรกิจให้เติบโตเป็นไปตามเป้าหมายได้ ในปัจจุบันแต่ละธนาคารต้องแข่งขันกันในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม นโยบายทางการเมือง การพัฒนาด้านเทคโนโลยี และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป แต่การพัฒนาคุณภาพการบริการก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ ในการบริการนั้นผู้ให้บริการย่อมไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ทุกคนและทุกครั้ง และแม้จะมีมาตรฐานการให้บริการที่ดีเพียงไร เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ[3] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐและเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของกระทรวงการคลัง นอกจากการดำเนินงานเพื่อสนองนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลแล้ว ก็ต้องดำเนินธุรกิจธนาคารเพื่อหารายได้เหมือนธนาคารต่างๆ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินงานเมื่อ 14 มกราคม 2556 ให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกร และประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอข้าสูง ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 35 หมู่บ้าน มีจำนวนลูกค้า ณ.วันที่ 1 มกราคม 2558 ที่ใช้บริการ 4,746 ราย[1] จากการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร โดยทำการประเมินจากลูกค้าหลังการใช้บริการเสร็จ พบว่า ธ.ก.ส. สาขาข้าสูง ได้มีคะแนนจากการประเมินในไตรมาสที่ 1, 2, 3 ของ ปี พ.ศ.2557 เท่ากับ 4.32 4.38 และ 4.26 ตามลำดับ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของธนาคารที่ตั้งไว้ ที่ 4.4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 [2] และมีแนวโน้มลดลง หากไม่รีบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข อาจเกิดผลกระทบต่อการดำเนินและการทำธุรกิจต่อไปในอนาคต จึงศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้การบริการของลูกค้าผู้ใช้บริการเพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังกับการรับรู้ของการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินงาน

ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการของ ธ.ก.ส.สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) [4] มาใช้เป็นกรอบในการออกแบบสอบถาม ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (4) ความไว้วางใจ และ (5) การเข้าถึงจิตใจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4,746 ราย จำนวนตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวม คำนวณโดยสูตรของ Yamane (1973) [5] ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง สุ่มเก็บตัวอย่างแบบโควตา ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณา ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่(คาร์้อยละ) หาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ แปรผลข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย

การจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น นำค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ลบค่าเฉลี่ยการรับรู้การบริการ แต่ละข้อย่อย และแต่ละด้าน ตามลำดับ เพื่อพิจารณาช่องว่าง (Quality Gap) ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยใช้สถิติอ้างอิง t-test และ นำผลการวิเคราะห์คำนวณแบบการทดสอบทางเดียว (One-tailed test) โดยมีเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ (ภาพที่ 1)

นำหัวข้อที่มีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี มาจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาข้าสูง จังหวัดขอนแก่น โดยพิจารณาตามความเหมาะสม ด้านงบประมาณ และความสามารถที่กระทำได้

ผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 50.75 และเพศหญิง ร้อยละ 49.25 มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่จบประถมศึกษา ร้อยละ 39.75 มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 60.50 รายได้เฉลี่ยต่อปีของครอบครัว ไม่เกิน 100,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.25 ใช้บริการด้านการฝาก - ถอน มากที่สุด ร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ ใช้บริการด้านสินเชื่อ ร้อยละ 56.75

จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการ พบว่าการรับรู้การบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 22 รายการ โดยในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการนั้น ความคาดหวังในการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ดึงดูดตา มีช่องว่างมากกว่าการรับรู้ทั้งหมด (0.48) ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ การเปิด-ปิด หรือให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีช่องว่างมากกว่าการรับรู้มากที่สุด (0.39) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เรื่องการบริการให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุด (0.47) ด้านความไว้วางใจเรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน สม่่าเสมอ มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังการรับรู้กับมากที่สุด (0.46) และด้านการเข้าถึงจิตใจ เรื่องการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังการรับรู้กับมากที่สุด (0.43) ดังแสดงในตารางที่ 1

เมื่อพิจารณาโดยยึดหลักการเป็นประเด็นที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุดของแต่ละด้าน ความคุ้มค่าต่อเงินลงทุน สามารถจัดหางบประมาณได้เอง และมีความเป็นไปได้ปฏิบัติได้ทันที จึงเสนอโครงการเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มการรับรู้การบริการ 3 โครงการ ได้แก่

1. โครงการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส. สาขาข้าสูง

วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มการรับรู้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

วิธีดำเนินการ ปรับปรุงภูมิทัศน์ จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเหมาะสม ทันสมัยเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของลูกค้า จัดทำป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน เช่น ป้ายแสดงที่ตั้งบัตรคิว ป้ายแสดงที่ตั้งเคาน์เตอร์ใบฝาก ถอน ป้ายแสดงเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบอกช่องบริการ กำหนดพื้นที่ใช้งานอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นพื้นที่เพื่อปฏิบัติงาน จัดเก็บวัสดุ พื้นที่สำหรับพักคอยของลูกค้า

ผู้รับผิดชอบคณะกรรมการดำเนินงานในการปรับภาพลักษณ์สาขาที่มาจากพนักงานทุกระดับ ระยะเวลาดำเนินการ เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน งบประมาณ 30,000 บาท ผลที่คาดว่าจะได้รับคือเพิ่มการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

2. โครงการการจัดให้มีทางด่วนพิเศษ

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ตรงกับประเภท และความต้องการของลูกค้า

วิธีดำเนินการ จัดให้มีช่องการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าเรียกว่าช่องทางด่วนพิเศษ จัดทำป้ายแสดงให้ผู้มาใช้บริการเห็นชัดเจน ใช้สำหรับลูกค้าที่ใช้เวลาทำรายการไม่มาก เช่น การฝาก – ถอนเงินสดที่มีจำนวนน้อยๆ การชำระ Bill Payment ต่างๆ เป็นช่อง ที่แยกออกจากช่องบริการลูกค้าปกติ และจัดให้มีพนักงานต้อนรับคอยแนะนำการใช้บริการแยกจากช่องบริการอื่นที่ใช้เวลานานให้บริการ การพิจารณาเอกสาร จำนวนมากๆ เช่น การปิด การเปิด บัญชีเงินฝาก การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ เกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก เป็นต้น ผู้รับผิดชอบ พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ชักซ้อมทำความเข้าใจกับพนักงานผู้ปฏิบัติ ก่อนถือใช้ ระยะเวลาดำเนินการเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน งบประมาณ 30,000 บาท ผลที่คาดว่าจะได้รับ เพิ่มการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. โครงการ FINE THE STAR

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ามากขึ้น เสริมสร้างทักษะพนักงานในการบริการ พนักงานมีความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

วิธีดำเนินการ

1. จัดหาวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีทักษะประสบการณ์ความชำนาญในการบริการและได้รับการยอมรับ ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ประสบการณ์ มีทัศนคติที่ถูกต้อง ร่วมกันหาวิธีการต้นแบบในการต้อนรับและบริการลูกค้าให้ถูกต้อง เหมาะสม

2. จัดให้มีการค้นหาพนักงาน THE STAR ประจำเดือน และประจำปี โดยกำหนดหัวข้อและรูปแบบการประเมิน ดังนี้ การกล่าวต้อนรับทักทาย การแต่งกายที่สะอาด ถูกระเบียบ การใช้คำพูดและน้ำเสียงที่เหมาะสม ความสะอาดเป็นระเบียบความพร้อมของอุปกรณ์ การให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว มีการมุ่งเน้นลูกค้า มีอุปกรณ์การบริการพร้อมและเพียงพอ มีการป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น มีการให้บริการแบบไทยลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว

3. ใช้วิธีการประเมินทุกทิศทาง ประกอบด้วย การประเมินโดยพนักงานด้วยระดับเดียวกัน ลูกค้าผู้มาใช้บริการ และผู้บังคับบัญชา แล้วนำคะแนนที่ได้ทั้ง 3 ส่วน มารวมกัน เพื่อพิจารณาพนักงานบริการดีเด่นประจำเดือน และพนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่นประจำเดือนจำนวนเดือนมากที่สุด จะได้รับตำแหน่งพนักงานดีเด่นประจำปี โดยจัดให้มีรางวัลให้กับพนักงานผู้ได้รับการคัดเลือก เช่น มอบเกียรติบัตรหรือสิ่งของ ตามความเหมาะสม

ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการประเมินผลพนักงานบริการดีเด่นประจำสาขา ระยะเวลาดำเนินการ 12 เดือน งบประมาณ ค่าจัดหารางวัล 15,000 บาท ผลที่คาดว่าจะได้รับ เพิ่มการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ผลการวิจัย

การการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ เพื่อจัดทำแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาสูง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังในคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ในขณะที่ลูกค้ามีการรับรู้การบริการในระดับมาก ทั้ง 22 ข้อ โดยในด้านความเป็นรูป

ธรรมในการบริการ ความคาดหวังในการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ดึงดูดตา มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ การเปิด-ปิด หรือให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีช่องว่างมากที่สุด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เรื่องการบริการให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ มีช่องว่างมากที่สุด ด้านความไว้วางใจเรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน สม่่าเสมอ มีช่องว่างมากที่สุด และด้านการเข้าถึงจิตใจ เรื่องการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน มีช่องว่างมากที่สุด จากผลการศึกษาดังกล่าวได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาชำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยจัดทำเป็นโครงการระยะสั้นจำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธ.ก.ส. สาขาชำสูง โครงการทางด่วนพิเศษ และโครงการการคั่นหาดาว

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการบริการหรือกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการยอมรับในธุรกิจบริการ เพื่อให้ได้แนวทางที่ดีของการให้บริการมาปรับปรุงยุคค้ให้เป็นแนวทางในการบริการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รักพงษ์ เพชรคำ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้การดูแลเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ให้คำแนะนำ อธิบายชี้แนะแนวทาง ไขข้อสงสัย เพิ่มความกระจ่าง แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกท่านที่มีส่วนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558). รู้จัก ธ.ก.ส. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2558, จาก <http://www.baac.or.th/index.php>
- [2] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชำสูง. (2558). รายงานผลการประเมิน. ขอนแก่น: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชำสูง.
- [3] Kotler, P., & Keller, K.L.. (2009). *Marketing management*. 13th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice-Hall.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [5] Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.

การรับรู้ \geq ความคาดหวัง = คุณภาพบริการดี

การรับรู้ $<$ ความคาดหวัง = คุณภาพบริการไม่ดี

ภาพที่ 1 เกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	Gap	t	Sig. (1-tailed)	แปลผล
1.ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ						
1.มีเครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานที่ทันสมัย	4.45	4.01	0.44	12.30	0.00*	E > P
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ดึงดูดตา	4.49	4.01	0.48	12.61	0.00*	E > P
3.พนักงานมีการแต่งกายดี มองดูสะอาดเรียบร้อย	4.47	4.00	0.47	11.17	0.00*	E > P
4.มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการให้บริการและสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย	4.43	4.00	0.43	9.91	0.00*	E > P
2.ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ						
5.เมื่อได้สัญญาว่าจะให้บริการตามเวลาที่กำหนด ได้ให้การบริการตามที่ได้สัญญาไว้	4.34	4.02	0.33	7.20	0.00*	E > P
6.เมื่อลูกค้ามีปัญหา ได้แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา	4.45	4.07	0.38	9.13	0.00*	E > P
7. ฐ.ภ.ส.สาขาข้างสูงมีความน่าเชื่อถือ	4.56	4.18	0.38	10.34	0.00*	E > P
8.มีการเปิด-ปิดหรือให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.53	4.14	0.39	9.48	0.00*	E > P
9. มีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.52	4.21	0.31	7.23	0.00*	E > P
3.ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า						
10.ได้มีการบอกลูกค้าว่าจะให้บริการได้เมื่อใด	4.41	4.11	0.30	6.67	0.00*	E > P
11.ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วทันที	4.45	3.98	0.47	10.90	0.00*	E > P
12.พนักงาน มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า	4.42	4.12	0.30	7.65	0.00*	E > P
13.พนักงานมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.41	4.01	0.41	9.27	0.00*	E > P
4.ด้านความไว้วางใจ						
14.ลูกค้าสามารถไว้วางใจพนักงานได้	4.49	4.10	0.39	9.95	0.00*	E > P
15.ลูกค้ารู้สึกว่ามีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.50	4.12	0.38	9.94	0.00*	E > P
16.พนักงาน ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ	4.47	4.01	0.46	10.47	0.00*	E > P
17.พนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถทำงานได้ดี	4.43	4.05	0.38	9.26	0.00*	E > P
5.ด้านการเข้าถึงจิตใจ						
18.พนักงานให้ความสนใจแก่ลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.43	4.05	0.39	8.19	0.00*	E > P
19.พนักงานให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า	4.39	4.01	0.38	8.21	0.00*	E > P
20.พนักงาน มีความเข้าใจความต้องการที่ เฉพาะเจาะจงของลูกค้า	4.38	3.97	0.41	8.98	0.00*	E > P
21.ให้ความรู้สึกว่าคุณประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.47	4.13	0.34	7.95	0.00*	E > P
22.เข้าใจความต้องการแต่ละอย่างของลูกค้าแต่ละคน	4.41	3.98	0.43	9.32	0.00*	E > P

E > P หมายถึง ความคาดหวังมากกว่าการรับรู้