

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลำดับความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติของแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ โดยอาศัยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร ธนาคารละ 10 ท่าน รวม 30 ท่าน ด้วยวิธีสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ผลจากการตอบแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Expert Choice[®] ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการสามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (0.273) ความเชื่อมั่น (0.250) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (0.186) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.185) และความเห็นอกเห็นใจ (0.106) สำหรับผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติ พบว่าตัวบ่งชี้การรักษาความลับของลูกค้าในมิติความน่าเชื่อถือ ตัวบ่งชี้การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคารในมิติความเชื่อมั่น ตัวบ่งชี้ที่มีการจัดการลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็วในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตัวบ่งชี้พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดีในมิติการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตัวบ่งชี้พนักงานมีความเป็นกันเองเต็มใจดูแลเอาใจใส่ในมิติความเห็นอกเห็นใจ มีค่าน้ำหนักสูงกว่าตัวบ่งชี้อื่นเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้อื่น ๆ ในมิติเดียวกัน ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจในเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารได้ทราบว่าเมื่อพิจารณาตามกรอบแบบจำลอง SERVQUAL ธนาคารให้ความสำคัญกับมิติและตัวบ่งชี้ใดเป็นสำคัญ

Abstract

This aims of study is to prioritize SERVQUAL dimensions and those scales each dimension of the three large Thai commercial banks in Bangkok Metropolis and Sumutprakarn Province using analytical hierarchy process technique. Thirty branch managers from three large Thai commercial banks, who were interviewed and answered a questionnaire. Results from the questionnaire were analyzed and synthesized by analytical hierarchy process methodology using the Expert Choice[®] software. The results indicate that the main dimension of SERVQUAL model can order as follows: Reliability (0.273) Assurance (0.250) Responsiveness (0,186) Tangibles (0,185) and Empathy (0.106) is the last. And the analysis of scales each dimension found that a scale of confidence in the reliability dimension, a scale of feeling secure doing transactions with the bank in the assurance dimension, a scale of queues that move rapidly in the tangibles dimension, a scale of the employees know their customers specific needs in the responsiveness dimension, and a scale of the employees are always friendly in empathy dimension that are important in its dimension. The results from this study as a guide to anyone interest in bank service quality know that what is the dimension and scale in bank SERVQUAL model framework that bank has focused on.