

บทที่ 4

ผลที่ได้จากการศึกษา

4.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ซึ่งโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์เพื่อลำดับความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และเพื่อลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ถูกแสดงในภาพที่ 4.1 ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญจะประกอบด้วยการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL
2. การวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการในแต่ละมิติของแบบจำลอง SERVQUAL

ลำดับชั้นที่ 1

ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร

ลำดับชั้นที่ 2



ลำดับชั้นที่ 3

ภาพที่ 4.1 โครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์สำหรับลำดับความสำคัญมิติและตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ SERVQUAL

4.1.1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL

จากแบบสอบถามของผู้จัดการสาขาธนาคารทั้งหมด 30 ท่าน สามารถวิเคราะห์ลำดับความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความเชื่อมั่น (Assurance) ผลลัพธ์ที่ได้สามารถจำแนกเป็นรายธนาคารและผลลัพธ์รวมได้ดังต่อไปนี้

4.1.1.1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก.

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญมิติคุณภาพการบริการของธนาคาร ก. สามารถจำแนกเป็นรายบุคคลได้ดังตารางที่ 4.1 ผลลัพธ์จากการหาค่าเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคาร ก. ให้ความสำคัญกับมิติต่างๆ ตามแบบจำลอง SERVQUAL เรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (ค่าน้ำหนัก 0.261) ความเชื่อมั่น (ค่าน้ำหนัก 0.239) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าน้ำหนัก 0.220) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.175) และความเห็นอกเห็นใจ (ค่าน้ำหนัก 0.106)

ตารางที่ 4.1

สรุปผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL จำแนกรายบุคคลของธนาคาร ก.

ลำดับ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ความน่าเชื่อถือ	ความเห็นอกเห็นใจ	ความเชื่อมั่น	อัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
1	0.354	0.283	0.152	0.074	0.137	0.02
2	0.336	0.336	0.141	0.045	0.141	0.04
3	0.173	0.102	0.328	0.092	0.306	0.02
4	0.049	0.232	0.374	0.122	0.223	0.02
5	0.052	0.210	0.324	0.124	0.290	0.03
6	0.054	0.191	0.279	0.103	0.374	0.09
7	0.323	0.309	0.150	0.069	0.150	0.03
8	0.131	0.354	0.261	0.162	0.093	0.09
9	0.172	0.112	0.265	0.109	0.342	0.10
10	0.106	0.066	0.337	0.155	0.337	0.02
เฉลี่ย	0.175	0.220	0.261	0.106	0.239	0.046

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2
สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก.

มิติคุณภาพการบริการ	น้ำหนัก ความสำคัญ	ลำดับ ความสำคัญ	อัตราส่วนความ ไม่สอดคล้อง
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.175	4	0.046
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.220	3	
ความน่าเชื่อถือ	0.261	1	
ความเห็นอกเห็นใจ	0.106	5	
ความเชื่อมั่น	0.239	2	

สำหรับการเปรียบเทียบ 5 ปัจจัย ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องจะต้องไม่เกิน 0.10 หรือ 10% จากผลของการวิเคราะห์อัตราส่วนความไม่สอดคล้องเท่ากับ 0.046 หรือ 4.6% ดังนั้นจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับการตัดสินใจได้

4.1.1.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข.

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญมิติคุณภาพการบริการของธนาคาร ข. สามารถจำแนกเป็นรายบุคคลได้ดังตารางที่ 4.3 ผลลัพธ์จากการหาค่าเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคาร ข. ให้ความสำคัญกับมิติต่างๆ ตามแบบจำลอง SERVQUAL เรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (ค่าน้ำหนัก 0.307) ความเชื่อมั่น (ค่าน้ำหนัก 0.270) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าน้ำหนัก 0.158) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.145) และความเห็นอกเห็นใจ (ค่าน้ำหนัก 0.120)

ตารางที่ 4.3

สรุปผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL จำแนกรายบุคคลของธนาคาร ข.

ลำดับ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ความน่าเชื่อถือ	ความเห็นอกเห็นใจ	ความเชื่อมั่น	อัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
1	0.139	0.069	0.373	0.046	0.373	0.04
2	0.084	0.112	0.308	0.141	0.355	0.08
3	0.321	0.321	0.162	0.067	0.129	0.04
4	0.112	0.112	0.374	0.043	0.357	0.04
5	0.139	0.278	0.298	0.180	0.106	0.03
6	0.077	0.184	0.241	0.188	0.310	0.10
7	0.206	0.062	0.362	0.165	0.205	0.09
8	0.101	0.165	0.273	0.253	0.208	0.10
9	0.121	0.067	0.390	0.040	0.382	0.06
10	0.148	0.206	0.292	0.076	0.278	0.05
เฉลี่ย	0.145	0.158	0.307	0.120	0.270	0.063

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4
สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข.

มิติคุณภาพการบริการ	น้ำหนัก ความสำคัญ	ลำดับ ความสำคัญ	อัตราส่วนความ ไม่สอดคล้อง
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.145	4	0.063
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.158	3	
ความน่าเชื่อถือ	0.307	1	
ความเห็นอกเห็นใจ	0.120	5	
ความเชื่อมั่น	0.270	2	

สำหรับการเปรียบเทียบ 5 ปัจจัย ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องจะต้องไม่เกิน 0.10 หรือ 10% จากผลของการวิเคราะห์อัตราส่วนความไม่สอดคล้องเท่ากับ 0.063 หรือ 6.3% ดังนั้นจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับการตัดสินใจได้

4.1.1.3 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค.

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญมิติคุณภาพการบริการของธนาคาร ค. สามารถจำแนกเป็นรายบุคคลได้ดังตารางที่ 4.5 ผลลัพธ์จากการหาค่าเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคาร ค. ให้ความสำคัญกับมิติต่างๆ ตามแบบจำลอง SERVQUAL เรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (ค่าน้ำหนัก 0.252) ความเชื่อมั่น (ค่าน้ำหนัก 0.239) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.235) การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (ค่าน้ำหนัก 0.182) และความเห็นอกเห็นใจ (ค่าน้ำหนัก 0.093)

ตารางที่ 4.5

สรุปผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL จำแนกรายบุคคลของธนาคาร ค.

ลำดับ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ความน่าเชื่อถือ	ความเห็นอกเห็นใจ	ความเชื่อมั่น	อัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
1	0.158	0.226	0.272	0.072	0.272	0.01
2	0.396	0.251	0.145	0.063	0.145	0.02
3	0.271	0.189	0.234	0.091	0.216	0.01
4	0.234	0.138	0.271	0.087	0.271	0.09
5	0.176	0.142	0.317	0.119	0.247	0.09
6	0.192	0.240	0.254	0.120	0.194	0.07
7	0.173	0.070	0.331	0.095	0.331	0.06
8	0.283	0.283	0.163	0.109	0.163	0.02
9	0.179	0.199	0.264	0.074	0.284	0.07
10	0.287	0.079	0.267	0.100	0.267	0.02
เฉลี่ย	0.235	0.182	0.252	0.093	0.239	0.046

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6
สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค.

มิติคุณภาพการบริการ	น้ำหนัก ความสำคัญ	ลำดับ ความสำคัญ	อัตราส่วนความ ไม่สอดคล้อง
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.235	3	0.046
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.182	4	
ความน่าเชื่อถือ	0.252	1	
ความเห็นอกเห็นใจ	0.093	5	
ความเชื่อมั่น	0.239	2	

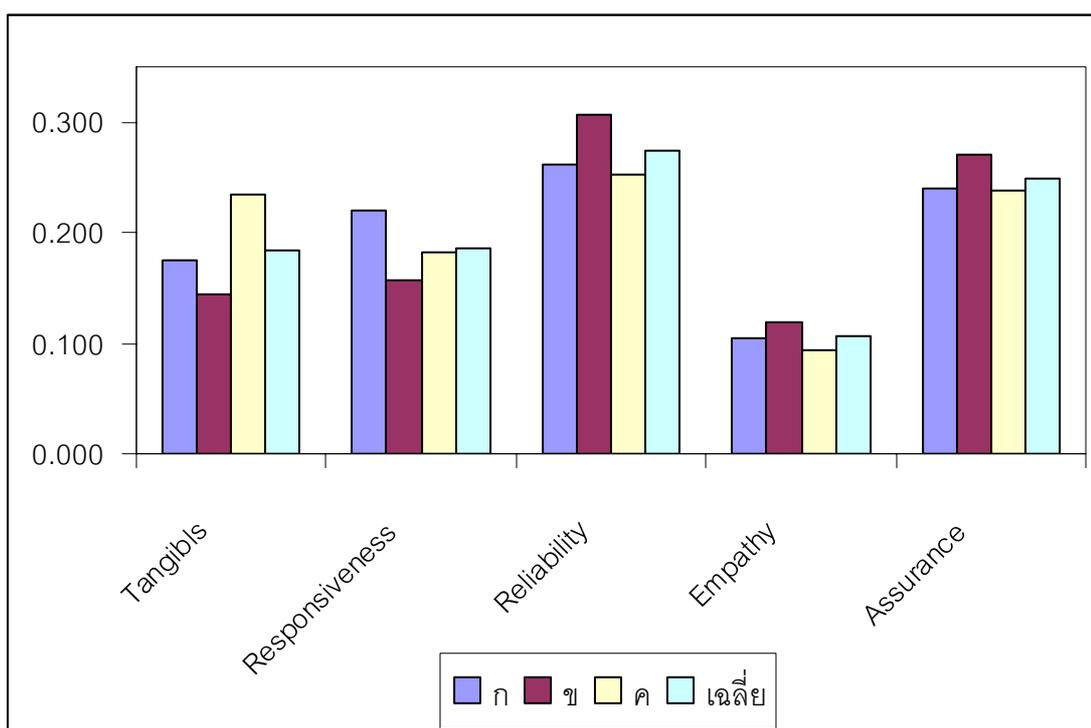
สำหรับการเปรียบเทียบ 5 ปัจจัย ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องจะต้องไม่เกิน 0.10 หรือ 10% จากผลของการวิเคราะห์อัตราส่วนความไม่สอดคล้องเท่ากับ 0.046 หรือ 4.6% ดังนั้นจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับการตัดสินใจได้

4.1.1.4 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของทุกธนาคาร

เมื่อนำค่าน้ำหนักของทั้ง 3 ธนาคารมาเปรียบเทียบค่าน้ำหนักจะสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.7 เมื่อหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะพบว่าค่าน้ำหนักในแต่ละมิติสามารถเรียงตามค่าน้ำหนักความสำคัญจากมากไปยังค่าน้ำหนักน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (ค่าน้ำหนัก 0.273) ความเชื่อมั่น (ค่าน้ำหนัก 0.250) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าน้ำหนัก 0.186) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.185) และความเห็นอกเห็นใจ (ค่าน้ำหนัก 0.106)

ตารางที่ 4.7
สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL ของทุกธนาคาร

มิติคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักแต่ละธนาคาร			
	ธนาคาร ก.	ธนาคาร ข.	ธนาคาร ค.	ค่าเฉลี่ย
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.175	0.145	0.235	0.185
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.220	0.158	0.182	0.186
ความน่าเชื่อถือ	0.261	0.307	0.252	0.273
ความเห็นอกเห็นใจ	0.106	0.120	0.093	0.106
ความเชื่อมั่น	0.239	0.270	0.239	0.250



ภาพที่ 4.2 แสดงค่าน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการเปรียบเทียบทั้ง 3 ธนาคาร

จากภาพที่ 4.2 จะเห็นว่าผู้จัดการสาขาของธนาคารทั้งสามมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันโดยการให้น้ำหนักความสำคัญมิติความน่าเชื่อถือสูงสุดมีค่าน้ำหนักเฉลี่ย 0.273 ตามมา

ด้วยมิติความเชื่อมั่นมีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.250 มิติการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมิติความเป็นรูปธรรมในการบริการมีค่าน้ำหนักความสำคัญใกล้เคียงกันคือ 0.186 และ 0.185 ตามลำดับ สำหรับมิติความเห็นอกเห็นใจมีค่าน้ำหนักความสำคัญต่ำสุดที่ 0.106 ดังนั้นเมื่อพิจารณาตามแบบจำลอง SERVQUAL ผู้จัดการสาขาของธนาคารมีความเห็นว่ามิติความน่าเชื่อถือสำคัญที่สุดและมิติความเห็นอกเห็นใจมีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด

สำหรับอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ในลำดับชั้นที่สองสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.8 ซึ่งค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของทั้ง 3 ธนาคารอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือไม่เกิน 0.10 หรือ 10% โดยธนาคาร ข. มีอัตราส่วนความไม่สอดคล้องสูงที่สุด 0.063 หรือ 6.3%

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องในลำดับชั้นที่สองของทั้ง 3 ธนาคาร

ธนาคาร	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
ธนาคาร ก.	0.046
ธนาคาร ข.	0.063
ธนาคาร ค.	0.046
ค่าเฉลี่ย	0.052

4.1.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL

4.2.2.1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก.

ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก. ถูกแสดงในรูปแบบของตาราง ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.9 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ก. ส่วนข้อมูลดิบจำแนกเฉพาะรายบุคคลสามารถดูได้ในตารางภาคผนวก ข.ที่ 1 และตารางภาคผนวก ข.ที่ 2

ตารางที่ 4.9

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ก.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนัก	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
มิติความเป็น รูปธรรมในการ บริการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.277	0.044
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.110	
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.222	
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.392	
มิติการตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้า	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.148	0.059
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.250	
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.287	
	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.315	
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.391	0.053
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.237	
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.160	
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.211	
มิติความเห็นอก เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.317	0.51
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.262	
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.291	
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.131	
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.585	0.042
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.208	
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.207	

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข.

ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข. ถูกแสดงในรูปแบบของตาราง ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.10 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ข. ส่วนข้อมูลดิบจำแนกเฉพาะรายบุคคลสามารถดูได้ในตารางภาคผนวก ข.ที่ 3 และตารางภาคผนวก ข.ที่ 4

ตารางที่ 4.10

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ข.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนัก	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
มิติความเป็น รูปธรรมในการ บริการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.135	0.054
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.129	
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.269	
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.468	
มิติการตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้า	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.133	0.036
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.273	
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.318	
	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.276	
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.483	0.025
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.204	
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.185	
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.128	
มิติความเห็นอก เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.286	0.047
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.274	
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.211	
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.230	
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.528	0.031
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.240	
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.232	

4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค.

ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค. ถูกแสดงในรูปแบบของตาราง ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.11 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ค. ส่วนข้อมูลดิบจำแนกเฉพาะรายบุคคลสามารถดูได้ในตารางภาคผนวก ข.ที่ 5 และตารางภาคผนวก ข.ที่ 6

ตารางที่ 4.11

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ค.

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนัก	ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้อง
มิติความเป็น รูปธรรมในการ บริการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.275	0.042
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.130	
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.261	
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.335	
มิติการตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้า	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.123	0.050
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.283	
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.224	
	พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.370	
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.493	0.044
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.222	
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.179	
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.107	
มิติความเห็นอก เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.269	0.041
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.262	
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.333	
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.136	
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.563	0.036
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.253	
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.184	

4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของทุกธนาคาร

เมื่อนำค่าน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการของทั้ง 3 ธนาคารมาเปรียบเทียบกันจะสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.12 และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องยังคงยังถูกแสดงในตารางที่ 4.12 เช่นกัน เมื่อหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะพบว่าค่าน้ำหนักความสำคัญในแต่ละตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกในแต่ละมิติสามารถเรียงตามค่าน้ำหนักมากไปยังค่าน้ำหนักน้อยได้ดังต่อไปนี้

มิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ

- ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าน้ำหนัก 0.400)
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มารับบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.250)
- มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.230)
- มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ (ค่าน้ำหนัก 0.120)

มิติการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าน้ำหนัก 0.320)
- พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ (ค่าน้ำหนัก 0.276)
- พนักงานมีความพร้อมในการบริการ (ค่าน้ำหนัก 0.269)
- มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม (ค่าน้ำหนัก 0.135)

มิติความน่าเชื่อถือ

- รักษาความลับของลูกค้า (ค่าน้ำหนัก 0.455)
- มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าน้ำหนัก 0.221)
- มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าน้ำหนัก 0.175)
- พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ (ค่าน้ำหนัก 0.149)

มิติความเห็นอกเห็นใจ

- พนักงานมีความเป็นกันเองเต็มใจดูแลเอาใจใส่ (ค่าน้ำหนัก 0.290)
- พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าน้ำหนัก 0.278)
- พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าน้ำหนัก 0.266)
- พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง (ค่าน้ำหนัก 0.165)

มิติความเชื่อมั่น

- การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร (ค่าน้ำหนัก 0.559)
- การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ (ค่าน้ำหนัก 0.234)
- ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า (ค่าน้ำหนัก 0.208)

นอกจากนี้ผลลัพธ์จากการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจะถูกแสดงในรูปของแผนภาพน้ำหนักโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ในภาพที่ 4.3

ตารางที่ 4.12

สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของทุกธนาคาร

มิติ	ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักความสำคัญรายธนาคาร				ค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้อง			
		ก.	ข.	ค.	เฉลี่ย	ก.	ข.	ค.	เฉลี่ย
มิติความเป็น ระบบในบริการ	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	0.277	0.135	0.275	0.230	0.044	0.054	0.042	0.047
	มีปริมาณเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มากพอ	0.110	0.129	0.130	0.120				
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่มาขอรับบริการ	0.222	0.269	0.261	0.250				
	ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0.392	0.468	0.335	0.400				
มิติการตอบสนอง ความประสงค์	มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการทำธุรกรรม	0.148	0.133	0.123	0.135	0.059	0.036	0.050	0.048
	พนักงานมีความพร้อมในการบริการ	0.250	0.273	0.283	0.269				
	พนักงานเต็มใจแก้ไขปัญหาในทันทีเมื่อลูกค้าร้องขอ	0.287	0.318	0.224	0.276				
	พนักงานทราบดีความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	0.315	0.276	0.370	0.320				
มิติความ น่าเชื่อถือ	รักษาความลับของลูกค้า	0.391	0.483	0.493	0.455	0.053	0.025	0.044	0.041
	มีระบบการจัดการข้อมูลทางธุรกรรมที่ถูกต้องแม่นยำ	0.237	0.204	0.222	0.221				
	มีการบริการรวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด	0.160	0.185	0.179	0.175				
	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเสมอ	0.211	0.128	0.107	0.149				
มิติความ เห็นใจ	พนักงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจดูแลเอาใจใส่	0.317	0.286	0.269	0.290	0.051	0.047	0.041	0.046
	พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.262	0.274	0.262	0.266				
	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลพื้นฐานลูกค้าเป็นอย่างดี	0.291	0.211	0.333	0.278				
	พนักงานกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง	0.131	0.230	0.136	0.165				
มิติความ เชื่อมั่น	การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคาร	0.585	0.528	0.563	0.559	0.042	0.031	0.036	0.036
	การบริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ประกาศไว้ให้ลูกค้าทราบ	0.208	0.240	0.253	0.234				
	ธนาคารมีการติดต่อไปยังลูกค้าทุกครั้งเมื่อเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์กับลูกค้า	0.207	0.232	0.184	0.208				

ลำดับชั้นที่ 1

ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคาร

(1.000)

ลำดับชั้นที่ 2



ลำดับชั้นที่ 3

ภาพที่ 4.3 แผนภาพแสดงค่าน้ำหนักความสำคัญบนโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์จำแนกตามมิติและตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ