

อสาฬ พิมโพธิ์. (2565). การศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในจังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาศรีทองศรีทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 2) ศึกษาการใช้บริการซ้ำสถาบันการเงินเฉพาะกิจในจังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำในจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างกับลูกค้าที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติค่าความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความรวดเร็วให้ความสำคัญในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการใช้บริการซ้ำสถาบันการเงินเฉพาะกิจในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำในระดับมากที่สุด และ 3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.816 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าอิทธิพลมากไปหาน้อย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (X_1) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (X_2) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (X_3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_4) และด้านความรวดเร็ว (X_5) ตามลำดับ ทั้งนี้สำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความตั้งใจในการใช้บริการสถาบันการเงินเฉพาะกิจซ้ำ ในจังหวัดปทุมธานี แสดงผลเป็นสมการ ดังนี้ $\hat{Y} = 0.644 + 0.547 (X_1) + 0.467 (X_2) + 0.307 (X_3) + 0.334 (X_4) + 0.143 (X_5)$

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ การศึกษาการให้ความสำคัญด้านคุณภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในด้านความน่าเชื่อถือเป็นอันดับแรกแต่จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งการเอาใจใส่ที่ลูกค้าต้องการ คือ การแก้ปัญหาลูกค้าแต่ละบุคคลด้วยความใส่ใจและตั้งใจให้บริการ รวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ทันที มีความสนใจลูกค้าแต่ละคนเป็นอย่างดีและควรมีบริการนอกสถานที่ ดังนั้น สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการในทุกระดับเพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, การใช้บริการซ้ำ, สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

Arsarn Phimpho. (2022). The Study on Service quality Influences Customer's Revisiting to Specialized Financial Institutions in Pathum Thani Province . Master of Business Administration (Business Administration). Advisors: Assistant Professor Dr.Charcrit Sritong,

ABSTRACT

The purposes of this quantitative study were to 1) explore the service quality of specialized financial institutions, 2) study factors influencing revisit intention of customer at specialized financial institutions, and 3) study service quality of specialized financial institutions that influenced revisit intention of customers in Pathum Thani province. Data were collected from the customers who had visited four specialized financial institutions in Pathum Thani province: Government Savings Bank, Bank for Agriculture and agricultural cooperatives Government Housing Bank and the Islamic Bank of Thailand. The statistics used in the data analysis included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression.

The findings were as follows. First, the customers prioritized customer assurance and personal customer service at the highest level and prioritized reliability and dependability, tangibility, and speed at a very high level. Second, the customers gave the greatest priority to viva voce and revisit at the highest level. Third, the analysis of service quality that resulted in revisit revealed that the influence coefficient was 0.816. It was found that the quality of service of personal customer care (X1) had the most influence, followed by reliability and dependability (X2), tangibility (X3), and customer assurance. (X4) and speed (X5), respectively, with a statistical significance of 0.05. The intention to re-use the services of specialized financial institutions in Pathum Thani province was shown in the following equation: $\hat{Y} = 0.644 + 0.547 (X_1) + 0.467 (X_2) + 0.307 (X_3) + 0.334 (X_4) + 0.143 (X_5)$

The body of knowledge gained from this research is a study of the importance of quality of specialized financial institutions. It was found that the service users prioritized trust. However, the analysis of factors affecting revisit reveals that personal customer care is the most important. That is, the customers want to have individual attention and an appropriate response to their needs. Also, they need to be taken care of immediately and offered off-site services. Therefore, specialized financial institutions should pay attention to factors affecting customer revisit, especially giving equal attention to customers of all kinds.

Keyword : Service Quality, Revisiting, Specialized Financial Institution