

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากจำนวนบัญชีเงินฝาก จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.00 อายุระหว่าง 40-54 ปีจำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.25 สถานภาพสมรส จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.75 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.75 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.75 และรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.25

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 4 – 7 ปี จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.25 ใช้บริการประเภท เงินฝาก จำนวน 381 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.25 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.25 ใช้บริการวันวันจันทร์ จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 และมีช่วงเวลากการใช้บริการ 13.01-14.30 น.จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.59 หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.65 ความเชื่อมั่นวางใจได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านความมั่นคงมั่นคงปลอดภัย (Security) ที่ค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการเข้าถึงบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.44 หากพิจารณาแต่ละปัจจัยย่อยของแต่ละด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคารในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.64 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.78 ลูกคามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.68 การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ ที่ค่าเฉลี่ย 3.63 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ที่ค่าเฉลี่ย 3.53

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคารในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.65 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับกรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.63 พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.53

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคารในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.63 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.62 และพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.59

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการของธนาคาร ระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.44 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบระเบียบ ที่ค่าเฉลี่ย 3.61 มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับการเป็นพิเศษ ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับพนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝากนอกสถานที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.37 และทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายในการติดต่อที่ค่าเฉลี่ย 3.31

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการของธนาคารระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่ค่าเฉลี่ย 3.89 พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.64 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรที่ค่าเฉลี่ย 3.62 พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 และพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.59

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการของธนาคารระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.55 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.59 การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น ที่ค่าเฉลี่ย 3.54 พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช่ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ค่าเฉลี่ย 3.51 และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.50

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการของธนาคาร ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.68 การบริหารงานของธนาคารมีความ

นำเชื่อถือที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอที่ค่าเฉลี่ย 3.61

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.57 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยที่ค่าเฉลี่ย 3.73 มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากมิจฉาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.70 ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย ที่ค่าเฉลี่ย 3.70 มีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ใช้บริการของลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.33 และมีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ที่ค่าเฉลี่ย 3.30

ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.54 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.67 พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย ที่ค่าเฉลี่ย 3.45

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.57 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำบริการธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.63 อาคารสถานที่สะอาดสบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย ที่ค่าเฉลี่ย 3.62 อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร ที่ค่าเฉลี่ย 3.59 เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.47 และมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ที่เว็บไซต์ เป็นต้น ที่ค่าเฉลี่ย 3.41

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาโดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ปัญหาโดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีปัญหาเกี่ยวกับเก้าอี้สำหรับการนั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุด และช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าเท่ากันมากที่สุดจำนวน 7 ราย

รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไปเท่ากัน จำนวน 4 ราย ที่จ้อครดไม่เพียงพอและสถานที่ไม่เหมาะสมทำให้จ้อครดจำนวน 3 ราย ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 ราย และห้องน้ำไม่เพียงพอ จำนวน 1 ราย

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

4.1 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปี และผู้ที่มี ระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม พึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และ พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน

หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก และระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่ การรับเงินฝากนอกสถานที่ และพนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาที่ดีกับลูกค้า ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ

แตกต่างกันในด้านธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้าน ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย และมีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้าน อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

4.2 ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือผู้ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้ง และผู้ที่มาใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม พึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอริยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และ

ความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนก ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านด้านการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินกับธนาคารส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝากส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการแตกต่างกัน หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ย รวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วันที่มาใช้บริการ

4.3 วันที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคาร

จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์ และผู้ที่มาใช้บริการวันอังคารถึงวันพุธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม พึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันหากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านความสามารถในการ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำส่วนด้านอื่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือส่วนเรื่องอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้าน ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหายส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในเรื่องชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ส่วนเรื่องอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

ตามแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 10 ประการ คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ (Understanding/Knowing Customer) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยหลัก จากการศึกษาปัจจัยหลักพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในแต่ละด้านจะมีความพึงพอใจระดับมากคืออยู่มีค่าเฉลี่ยในช่วง 3.50-4.49 โดยพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือเป็นลำดับแรก รองลงมาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ในขณะที่พึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน การเข้าถึงบริการที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.50-3.49 แสดงว่าในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มารับบริการสามารถนำปัจจัยทั้ง 10 ด้านมาพัฒนาเป็นกลยุทธ์ได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman , Zeithaml and Berry (อ้างใน ชีรภิกิตินวรัตน์ ณ อุชชยา , 2549) ที่กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่คิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการ คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ (Understanding/Knowing Customer) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในปัจจัย 10 ประการ ลูกค้าน่าจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

2. ปัจจัยย่อยในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตรให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือวางใจได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ให้ความสำคัญในระดับมากกับพนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย สอดคล้องกับการศึกษาของเสรีวงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าพบว่าด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับแรก คือพนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจ และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ พบว่าพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับแรก คือพนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตโดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการ

นำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า และพนักงานดำเนินธุรกรรมของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร และธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อและบริการต่างๆ ด้านการตอบสนองลูกค้าพบว่าพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่รวดเร็ว พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทั้งนี้ที่ลูกค้าต้องการ

ปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตรให้ความสำคัญกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ความสำคัญกับพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย สอดคล้องกับการศึกษาของจิราภรณ์ พลสุวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคคนครกลาง 4 พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการให้ความมั่นใจ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเป็นมิตร ด้านการตอบสนองลูกค้าพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างใกล้ชิด ด้านรูปลักษณ์ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี

ปัจจัยย่อยในด้านความสามารถในการให้บริการให้ความสำคัญกับพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก ในด้านด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับกรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาคืบหน้าได้ทันเวลาที่ รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอาคารให้ความสำคัญกับสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับการศึกษาของกัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับคือ สถานที่กว้างขวางสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้าน

พนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ พนักงานกล่าวทักทาย พูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้

ข้อค้นพบ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป โดยการจำแนกตามกลุ่มลูกค้าตาม ระยะเวลาเป็น ลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และวันที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคาร พบว่า

1. จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปี และ ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป พบว่าทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจในด้านการ เข้าถึงบริการในลำดับสุดท้ายโดยพึงพอใจในระดับปานกลาง

หากพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคาร ไม่เกิน 4 ปีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป พึงพอใจลำดับ สุดท้ายคือพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพนักงานมี ความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคาร เป็นอย่างดี ด้านสมรรถภาพในการให้บริการกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็น อย่างดี และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป พึงพอใจลำดับสุดท้าย คือพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก ด้านการเข้าถึงบริการทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคม สะดวกง่ายในการติดต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร กลุ่มผู้ที่มี ระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็น

มิตร และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปีฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจนและพนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านความน่าเชื่อถือกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปีฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านความมั่นคงปลอดภัยกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปีฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือมีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 4 ปีฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกรายและกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกรายและพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย ความเป็นรูปธรรมของการบริการทั้ง 2 กลุ่มฟังพอใจลำดับสุดท้ายคืออาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย

2. จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อฟังพอในคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้ง และผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป พบว่าผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งฟังพอใจในด้านการเข้าถึงบริการในลำดับสุดท้ายโดยฟังพอใจในระดับปานกลาง

หากพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงบริการกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งฟังพอใจในลำดับสุดท้ายคือทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายในการติดต่อ ส่วนผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปฟังพอใจในด้านความมั่นคงและปลอดภัยในลำดับสุดท้ายโดยฟังพอใจในระดับปานกลาง หากพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ทั้ง 2 กลุ่มฟังพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมี

ความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี ด้านสมรรถภาพในการให้บริการกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี และกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก ด้านการเข้าถึงบริการ ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ท่าเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายในการติดต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและเป็นมิตร กลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องรู้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านความมั่นคงปลอดภัยทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้ากลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 10 ครั้งพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย และกลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคารทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น

3. จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่จำแนกตามวันที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคาร แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์ และผู้ที่มา

ใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดี พบว่าทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจในด้านการการเข้าถึงบริการในลำดับสุดท้ายโดยพึงพอใจในระดับปานกลาง

หากพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านสมรรถภาพในการให้บริการกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์พึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก และกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี ด้านการเข้าถึงบริการกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์พึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนานและกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือท่าทีตั้งธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายในการติดต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและเป็นมิตรกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์พึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการและกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านความปลอดภัยทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือมีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้ากลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์พึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกรายและกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์พึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย และมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น และกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดีพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจุบันช่วยพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอลำดับสุดท้าย ดังนั้นธนาคารควรมีการประเมินคุณภาพบริการของพนักงานแต่ละคนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรักษามาตรฐานงานบริการที่เคยปฏิบัติและมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าไปแล้วเป็นระยะ เช่น บัญชีเงินฝาก เงินกู้ ของลูกค้า โดยใช้แบบตรวจสอบยอดเงินฝากและเงินกู้โดยใช้การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์แนบซองจดหมายส่งคืนผู้จัดการสาขา และมีการสุ่มสอบลูกค้าในพื้นที่เป็นประจำโดยผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อีกทั้งมีการมอบรางวัล ให้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน และควรมีการกำหนดให้สาขาทุกสาขาทดสอบเยี่ยมลูกค้ารายใหญ่ โดยกำหนดให้บันทึกใน ระบบ Intranet ของธนาคารอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจได้

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจุบันช่วยพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าลำดับสุดท้าย ดังนั้น ธนาคาร ควรให้พนักงานมี Quick Guide ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผลิตภัณฑ์เงินกู้ ผลิตภัณฑ์ต่างๆของ ธนาคาร เพื่อให้พนักงานศึกษาและชี้แจงให้กับลูกค้า เพื่อสร้างการเป็นนักการตลาดอย่างมืออาชีพ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกๆเดือน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน อีกทั้งยังต้องเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

3. ด้านความสามารถในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจุบันช่วยพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝากลำดับสุดท้าย ดังนั้นธนาคาร ควรมีการปรับปรุงด้านพนักงาน โดยให้ความรู้ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำกรณีปัญหาตัวอย่างของลูกค้ามาเสนอในที่ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ และส่งเสริมพนักงาน ไปฝึกอบรมศึกษาเพิ่มเติมกับสถาบันภายนอก เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เทคนิคการบริการใหม่ๆ นำมาปรับปรุงการบริการ

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยทำเลที่ตั้ง หนาอาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายในการติดต่อลำดับสุดท้าย ดังนั้นหนาอาคารควรจัดให้มีการจัดสรรที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการของหนาอาคาร หรือการให้ลูกค้าสามารถทำรายการต่างๆผ่านตู้เอทีเอ็มที่ลูกค้าสะดวกที่สุด

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีและความเป็นมิตร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยพนักงานผู้ให้บริการ แสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ ลำดับสุดท้าย ดังนั้นหนาอาคารควรสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในการสร้าง Service Mind เพื่อให้พนักงานให้บริการลูกค้าทุกระดับด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ โดยเน้นย้ำในการสร้างบุคลิกที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ยินดีรับฟังปัญหาและมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยวาจาและท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจนลำดับสุดท้าย ดังนั้นหนาอาคารควรให้พนักงานที่ประจำในแต่ละตำแหน่งในหนาอาคารให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ลูกค้าจะได้รับเพิ่ม หรือในบางช่วงเวลาพนักงานอาจมีจำนวนไม่เพียงพอหนาอาคารก็ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ลูกค้าที่สนใจได้ศึกษาเพิ่มเติม อีกทั้งในกระบวนการบริการเช่น การฝาก/ถอนเงิน ควรมีการเขียนตัวอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมหรือมีการแสดงขั้นตอน วิธีการดำเนินงานต่างๆตามโปสเตอร์หรือแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารที่ต้องใช้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าธรรมเนียม ปิดประกาศในที่ที่มองเห็นได้ชัด

7. ด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยหนาอาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอลำดับสุดท้าย ดังนั้นหนาอาคารควรสำรวจความต้องการของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยใช้แบบสอบถามและมอบหมายให้บริษัทหรือพนักงานดำเนินการสอบถามความต้องการเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อทราบถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่หนาอาคารมีอยู่ในปัจจุบัน ได้ตอบสนองความต้องการหรือยัง นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุง การบริการอย่างสม่ำเสมอ หากมีข้อสงสัยหรือปัญหา โปรดติดต่อพนักงานหรือผู้จัดการ โดยแจ้งเบอร์ผู้บริหารให้

ลูกค้าทราบ มีการตอบกลับปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น บันทึกรายงาน จดหมาย ไปรษณียบัตร โทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น

8. ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ลำดับสุดท้าย ดังนั้นธนาคารควรจัดหากล้อง CCTV มาติดตั้งให้เพียงพอพร้อมกับจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลความปลอดภัยทั้งในและนอกสำนักงานเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจและอบอุ่นใจ และควรนำข้อมูลและพฤติกรรมของพวกมิจฉาชีพที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมของธนาคารที่เกิดขึ้นใหม่ๆ มาเปิดเผยประกาศให้ลูกค้าทราบและระวังตัว

9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกรายลำดับสุดท้าย ดังนั้นธนาคารควรจัดทำทะเบียนลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ ลูกค้าสินเชื่อรายใหญ่ ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ ลูกค้าที่สร้างคุณประโยชน์ให้กับธนาคาร ดิครูปถ่ายเพื่อให้พนักงานได้ศึกษาและจดจำ ด้วยธนาคารมีการโยกย้ายพนักงานและการเลื่อนตำแหน่งทำให้มีความไม่ต่อเนื่องในการสร้างความคุ้นเคยของลูกค้า ส่งผลให้การบริการลูกค้าขาดความต่อเนื่องได้

10. ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้นลำดับสุดท้าย ดังนั้นธนาคาร ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการเช่น ติดตั้งเครื่อง ATM เพิ่ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด สำหรับช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก เช่น วันจันทร์และวันศุกร์ ควรให้พนักงานตำแหน่งอื่นมาช่วยอำนวยความสะดวกหน้าเคาน์เตอร์ที่ไม่เกี่ยวกับบริเวณของพนักงานการเงิน ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารผ่านตู้ ATM และผ่านคลื่นวิทยุของธนาคาร ถึงขั้นตอนและเอกสารวิธีการต่างๆ ในการมาติดต่อธนาคาร จัดมุมบริการ น้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ ในบริเวณที่ลูกค้ามานั่งรอรับบริการ เพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและเพื่อความสะดวกสบายในระหว่างที่นั่งคอยการรับบริการจากพนักงาน