

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (random sampling) จำนวน 527 ราย สำหรับการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการจัดเก็บโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคาร โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8

5.1 สรุป

ผลการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ในที่นี้จะแยกสรุปตามประเด็นดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 57 โดยอายุลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 30.55 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.86 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 61.10 ทั้งนี้เนื่องจากสาขาวังเหนือเป็นสาขาที่อยู่ชนบท ประชากรที่มาใช้บริการเป็นประชากรในท้องที่ ด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.22 และอื่น ๆ รองลงมา

(เกษตรกรและนักเรียน) ร้อยละ 27.32 ด้านรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35.86 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มากที่สุดร้อยละ 56.17 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 39.66 ส่วนประเภทของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ถูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้บริการประเภทฝาก/ถอน/โอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.39

5.1.2 ด้านความพึงพอใจที่ถูกค้าได้รับจากการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง หลังจากที่ได้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ได้ผล ดังนี้ จากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านต่างๆ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส และยุติธรรมของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 99.62 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อชักชวนให้ลูกค้าสนใจมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.80 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน (2) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมของธนาคาร (3) ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อ กับพนักงาน (4) คุณภาพของการให้บริการ (5) การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน (6) ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการ (7) การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ (8) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ การให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (9) ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ (10) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และ (11) ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจในบริการที่อยู่ระหว่างร้อยละ 80 - 90 คือ การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าสนใจมาใช้บริการ

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

จากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมของธนาคาร มีจำนวน 514 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.53 ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้ามีความพอใจรองลงมา คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน คุณภาพของการให้บริการ อัธยาศัยไมตรีของพนักงานในการให้บริการ ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ การรับประกัน

คุณภาพในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำการให้บริการและการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าที่น้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์แนะนำให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์มีจำนวน 488 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ปัจจัยที่ศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งสิ้น โดยปัจจัยทุกตัวมีผลต่อระดับความพอใจมากกว่าร้อยละ 90

5.1.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถานที่ประกอบการของธนาคารกรุงไทย

จากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 97.53 ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้ามีความพอใจรองลงมา คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน ระยะเวลาที่รอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน คุณภาพของการให้บริการ อัจฉริยะไม่ตรีของพนักงานในการให้บริการ ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำการให้บริการและการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าที่น้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์แนะนำให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ปัจจัยที่ศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งสิ้น โดยปัจจัยทุกตัวมีผลต่อระดับความพอใจมากกว่าร้อยละ 90

5.1.5 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยแบบจำลองโลจิต (Logit model) ใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง

จากการวิเคราะห์ Logit model พบว่า Log Likelihood function เท่ากับ -234.8383 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -305.0744 ค่า Chi-squared เท่ากับ 140.4721 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.2258 ค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 80.08% และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90- 99% โดยเรียงลำดับความสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ดังนี้คือ (1) การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ (2) ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคาร (3) ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของพนักงาน (4) ระยะเวลาการติดต่อและให้บริการของพนักงาน (5) การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของพนักงาน (6) การศึกษาของลูกค้า (7) ความมั่นคงของสถานที่ประกอบการ (8) ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของพนักงาน (9) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าธนาคาร (10) ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ทำการ (11) อายุของลูกค้าธนาคาร (12) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ (13) สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ และ (14) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม

5.1.6 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่างๆของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย พบว่าปัญหาในการให้บริการของพนักงานในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรวดเร็วความขยันขันแข็งในการทำงาน การตรงต่อเวลา ความสนใจในการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ปัญหาของระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ปัญหาขั้นตอนการกรอกเอกสาร และปัญหาเอกสารการให้คำแนะนำต่อการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง จากระดับปัญหาที่สำรวจแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีคุณภาพและอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับ

ประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีคุณภาพและอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

- 1) ธนาคารต้องจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดย Self Learning การอบรมจากวิทยากร
- 2) ธนาคารต้องมีการรับรองและประกันคุณภาพของการให้บริการเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าตนได้รับบริการที่ดีที่สุด
- 3) มีการบริการลูกค้าอย่างโปร่งใส มีการจัดลำดับก่อนหลังในการทำรายการบริการลูกค้า
- 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบข้อมูลในการติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปางเท่านั้น ไม่ได้เป็นการทำวิจัยในสาขาของธนาคารกรุงไทย จำนวน 10 สาขาในเขตลำปาง ในคราวต่อไปควรทำกับสาขาของธนาคารในเขตลำปางทั้งเขต