

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ไทย  
ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.0 เพศหญิง  
คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นโสด  
คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.41 รองลงมาอายุ 31 –  
35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.16 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.1  
รองลงมา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 22.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.27 รองลงมา อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.60 มีรายได้ต่อเดือน  
ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.03 รองลงมา 10,001-15,000 บาท คิดเป็น  
ร้อยละ 27.11 มีความถี่ในการใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาจำนวน 2 – 5 ครั้ง จำนวน  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.78 รองลงมา 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.63 บริการที่ใช้บ่อยที่  
สุด 3 อันดับแรก บ่อยอันดับหนึ่ง คือ ฝาก – ถอน คิดเป็นร้อยละ 47.22 บ่อยเป็นอันดับสอง  
และอันดับสาม คือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 50.87 และ 30.56 ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการบ่อยที่  
สุด คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมาธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 22.9

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม

### ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งการประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคารในทุกปัจจัยย่อย

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัยย่อย

เมื่อจำแนกตามอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความคาดหวังทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

### ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.51) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ และ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาเป็นปัจจัยที่ให้ความคาดหวังในระดับมาก คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.48)

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.65) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53)

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.78) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 –50 ปีมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.60) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.59) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) และธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.58)

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.57) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ทุกปัจจัยย่อย

#### ด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่าด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.65) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญเห็นในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารยอดเยี่ยม ต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.53)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.58) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.58) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.51 – 4.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16- 4.47)

### ด้านการให้ความไว้วางใจ

จากการศึกษาพบว่าด้านการให้ความไว้วางใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.59) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการขาย และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาเป็นปัจจัยที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45,4.46)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี และ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.64, 4.67) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการขาย และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.66, 4.58, 4.57) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.59, 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.50)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา นักรธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60, 4.70) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.56) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.57, 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.51)

### ด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาเป็นปัจจัยย่อยที่ทำให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.40) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.53)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.52, และ 4.57,)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.59, 4.53, 4.56, 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัยย่อย

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81-4.08)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้าน แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ดังกล่าวในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจมาก



เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92-4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 - 4.20)

#### ด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยียมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานธนาคารที่ใช้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพอใจในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้าน แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ดังกล่าวในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 - 4.22)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80- 4.14)

#### ด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล ในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน พนักงานที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.89) ธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.78 – 3.90)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.73-4.10)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65-4.06)

### ด้านการให้ความไว้วางใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้ความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.88 –4.09)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของธนาคารทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.80-4.22)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79- 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน และ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82-4.09)

### ด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87-4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากทุกปัจจัย (ค่าเฉลี่ย 3.90-4.04)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69-4.24)

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90-4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60-4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84-4.06)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในใช้บริการจากธนาคารในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.82) และ ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.53) รองลงมาเป็น ปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับคือ สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.40) พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.28) พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.18) และ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.16) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (2.86) ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (2.63) และ สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (2.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (2.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 40 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.86) ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.69) พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.56) สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.56)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาในระดับปานกลาง ด้าน ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.56) จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พบปัญหาในระดับปานกลาง ด้าน จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพช่างพนักงานเอกชน พบปัญหาในระดับน้อยปานกลาง ไม่ได้ ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.72) และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับ จำนวนผู้ให้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบปัญหาในระดับน้อยปานกลาง ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.67) สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่ สะดวกในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.61) พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจใน การให้บริการและผิดพลาดบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาด ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.56) จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้ บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง พบปัญหาในระดับน้อย ที่สุดทุกปัญหา

ตารางสรุปความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม

ปัจจัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร	4.14	มาก	3.90	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.50	มากที่สุด	3.97	มาก
ด้านการตอบสนอง	4.52	มากที่สุด	3.85	มาก
ด้านการให้ความไว้วางใจ	4.56	มากที่สุด	4.00	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.28	มาก	3.87	มาก

ตารางสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร

ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.77	มาก	3.92	มาก
อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.41	มาก	4.00	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งการประณีตและดูดี	4.05	มาก	4.04	มาก
แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องง่ายต่อการเข้าใจ	4.31	มาก	3.67	มาก

	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	เพศชาย	เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิง
<b>ปัจจัยด้าน รูปลักษณ์</b>	อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพ แวดล้อมของธนาคารที่ ขอเชื่อมต้องให้ความ สะดวกสบายในการใช้ บริการ (4.44)	อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพ แวดล้อมของธนาคารที่ ขอเชื่อมต้องให้ความ สะดวกสบายในการใช้ บริการ (4.44)	อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพ แวดล้อมของธนาคารที่ ขอเชื่อมต้องให้ความ สะดวกสบายในการใช้ บริการ (4.00)	อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพ แวดล้อมของธนาคารที่ ขอเชื่อมต้องให้ความ สะดวกสบายในการใช้ บริการ (3.99)

ความคาดหวัง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<b>ปัจจัย ด้านรูปลักษณ์</b>	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.44)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.38)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.42)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.44)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.44)

ความพึงพอใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<b>ปัจจัยด้าน รูปลักษณ์</b>	พนักงานธนาคารที่ ให้บริการแต่งกาย ประณีตและดูดี (4.22)	แผ่นพับเอกสาร ประกาศของ ธนาคารที่ให้บริการ ง่ายต่อการเข้าใจ (4.83)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (3.99)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.09)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.13)

ความคาดหวัง	อาชีพ				
	นักเรียน/นัก ศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง
<b>ปัจจัยด้าน รูปลักษณ์</b>	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.40)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.44)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.45)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.42)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.31)

ความพึงพอใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/นัก ศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง
<b>ด้านรูปลักษณ์</b>	พนักงานธนาคารที่ ให้บริการแต่งกาย ประณีตและดูดี (4.16)	สภาพแวดล้อมและ การตกแต่งของ ธนาคารที่ให้บริการ อยู่ทำให้รู้สึก สะดวกสบาย และ พนักงานธนาคารที่ ให้บริการแต่งกาย ประณีตและดูดี (3.87)	พนักงานธนาคารที่ ให้บริการแต่งกาย ประณีตและดูดี (4.07)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.10)	อุปกรณ์ตกแต่งและ สภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายใน การให้บริการ (4.20)



ตารางสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.50	มากที่สุด	3.92	มาก
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.54	มากที่สุด	4.09	มาก
พนักงานธนาคารที่เยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	4.48	มาก	4.02	มาก
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่เยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.50	มากที่สุด	4.01	มาก
ธนาคารที่เยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.51	มากที่สุด	3.80	มาก

	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
<b>ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ</b>	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.56)	พนักงานธนาคารที่ใช้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา (4.53)	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (4.55)	พนักงานธนาคารที่ใช้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา (4.53)

ความคาดหวัง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<b>ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ</b>	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.78)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (4.54) ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.78)	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.52)	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (4.50)

ความพึงพอใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<b>ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ</b>	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (4.32)	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.05)	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.06)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (4.32)	ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (4.19)

ความคาดหวัง	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ	ธนาคารที่ขอ เชื่อมต้องมีการเก็บ ข้อมูลของลูกค้าไว้ เป็นอย่างดีและ สามารถนำมาใช้ใน การให้บริการได้ เป็นอย่างดี (4.67)	อุปกรณ์และเครื่อง ใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องได้รับการบำรุง รักษาให้อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (4.64)	ธนาคารที่ขอ เชื่อมต้องมีการเก็บ ข้อมูลของลูกค้าไว้ เป็นอย่างดีและ สามารถนำมาใช้ใน การให้บริการได้ เป็นอย่างดี (4.61)	พนักงานธนาคารที่ ขอเชื่อมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด (4.49)	พนักงานธนาคารที่ ขอเชื่อมสามารถ ให้บริการได้ตรง ตามเวลาที่สัญญาไว้ (4.41)

ความพึงพอใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้านความ น่าเชื่อถือ	พนักงานธนาคารที่ ขอเชื่อมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด (4.32)	ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็น อย่างดีและสามารถ นำมาใช้ในการให้ บริการได้เป็นอย่างดี (4.05)	ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็น อย่างดีและสามารถ นำมาใช้ในการให้ บริการได้เป็นอย่างดี (4.06)	พนักงานธนาคารที่ ขอเชื่อมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด (4.16)	ธนาคารที่ขอเชื่อม ต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็น อย่างดีและสามารถ นำมาใช้ในการให้ บริการได้เป็นอย่างดี (4.19)

ตารางสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ธนาคารขอเชื่อมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.65	มากที่สุด	3.88	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.50	มากที่สุด	3.89	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องทำงานได้รวดเร็ว	4.48	มาก	3.83	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.43	มาก	3.80	มาก

	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
<b>ปัจจัยด้าน การตอบสนอง</b>	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.66)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.89)	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.63)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.89)

ความคาดหวัง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<b>ปัจจัยด้าน การตอบสนอง</b>	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.63)	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.63)	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.67)	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.66)	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.58)

ความพึงพอใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<b>ปัจจัยด้าน การตอบสนอง</b>	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.10)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.84)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.90)	ธนาคารขอเชื่อมโยงต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.00)	พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (4.06)

ความคาดหวัง	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้าน การตอบสนอง	ธนาคารขอค้ำยืม ต้องมีระบบการให้ บริการที่สามารถให้ บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว (4.57)	ธนาคารขอค้ำยืม ต้องมีระบบการให้ บริการที่สามารถให้ บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว (4.57)	ธนาคารขอค้ำยืม ต้องมีระบบการให้ บริการที่สามารถให้ บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว (4.82)	ธนาคารขอค้ำยืม ต้องมีระบบการให้ บริการที่สามารถให้ บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว (4.62)	พนักงานธนาคารที่ ขอค้ำยืมต้องพร้อม ให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าได้ตลอดเวลา (4.47)

ความพึงพอใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้าน การตอบสนอง	ธนาคารขอค้ำยืม ต้องมีระบบการให้ บริการที่สามารถให้ บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว (4.06)	พนักงานธนาคารที่ ขอค้ำยืมต้องพร้อม ให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.84)	พนักงานธนาคารที่ ขอค้ำยืมต้องพร้อม ให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.91)	พนักงานธนาคารที่ ขอค้ำยืมต้องพร้อม ให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.92)	พนักงานธนาคารที่ ขอค้ำยืมต้องพร้อม ให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าได้ตลอดเวลา (3.94)

### ตารางสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจ

ด้านการให้ความไว้วางใจ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ขอค้ำยืมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการ และผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	4.45	มาก	3.88	มาก
ธนาคารที่ขอค้ำยืมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.63	มากที่สุด	4.08	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอค้ำยืมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี	4.54	มากที่สุด	4.00	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอค้ำยืมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	4.59	มากที่สุด	4.02	มาก



ความคาดหวัง	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้านการให้ ความไว้วางใจ	พนักงานธนาคารที่ ยอดเยี่ยมต้องมี มารยาทและมีความ สุภาพดี (4.63)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.70)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.72)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.64)	พนักงานธนาคารที่ ยอดเยี่ยมต้องมี มารยาทและมีความ สุภาพดี (4.55)

ความพึงพอใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้านการให้ ความไว้วางใจ	-พนักงานธนาคารที่ ยอดเยี่ยมต้องมี มารยาทและมีความ สุภาพดี -พนักงานธนาคารที่ ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติ กรรมที่ทำให้ลูกค้า มีความเชื่อมั่น (4.14)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.08)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.09)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.09)	ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ข้อมูลที่ถูก ต้องเพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ (4.06)

ตารางสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่

ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ขอเคดิตต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	4.52	มากที่สุด	3.92	มาก
ธนาคารที่ขอเคดิตต้องเปิดบริการในเวลาที่สุดค้าสะดวก	4.15	มาก	3.85	มาก
ธนาคารที่ขอเคดิตต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	4.26	มาก	3.77	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอเคดิตต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	4.40	มาก	3.83	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอเคดิตต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	4.30	มาก	3.76	มาก

	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
<b>ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่</b>	พนักงานธนาคารที่ขอเคดิตต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.50)	พนักงานธนาคารที่ขอเคดิตต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.92)	พนักงานธนาคารที่ขอเคดิตต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.53)	ธนาคารที่ขอเคดิตต้องเปิดบริการในเวลาที่สุดค้าสะดวก (3.90)



ความคาดหวัง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.63)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.52)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.57)	-พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องสนใจ ความต้องการของ ลูกค้าอย่างแท้จริง -พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องเข้าใจ ความต้องการของ ลูกค้าแต่ละคนได้ อย่างชัดเจน (4.45)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องเข้าใจ ความต้องการของ ลูกค้าแต่ละคนได้ อย่างชัดเจน (4.50)

ความพึงพอใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.24)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.90)	ธนาคารที่ขอเยี่ยมชม ต้องเปิดบริการใน เวลาที่ลูกค้าสะดวก (3.85)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.89)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.94)

ความคาดหวัง	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.59)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.53)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.56)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (4.50)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องสนใจ ความต้องการของ ลูกค้าอย่างแท้จริง (4.41)

ความพึงพอใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง
ปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่	-พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน -พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องสนใจ ความต้องการของ ลูกค้าอย่างจริงจัง (4.03)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.92)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.78)	พนักงานธนาคารที่ ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคน (3.91)	ธนาคารที่ขอเยี่ยมชม ต้องเปิดบริการใน เวลาที่ลูกค้าสะดวก (4.06)

### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษาดำเนินการของ Parasuraman ซึ่งได้กล่าวถึง  
คุณภาพบริการวัดจาก 5 ด้านหลัก 22 ปัจจัยย่อย ตามแนวคิดซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปลักษณะของ  
ธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่  
จากการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ  
ธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ  
การตอบสนองและการให้ความไว้วางใจ และมีความคาดหวังในระดับมากด้าน รูปลักษณะของ  
ธนาคาร และการดูแลเอาใจใส่ ดังนั้น ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการให้  
ความไว้วางใจ อาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการของธนาคาร  
พาณิชย์ในภาพรวมมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการ  
ตอบสนอง และด้านการให้ความไว้วางใจมีความสำคัญแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากผู้ตอบ  
แบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบทบาทที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ที่จะทำให้เกิดความมั่นใจ  
กอบปรักบริการหลักของธนาคารพาณิชย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเงินตราที่มาจากน้ำพัก  
น้ำแรงของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต้องพร้อมที่จะให้บริการและต้องไม่ผิดพลาด  
และไว้วางใจได้

ด้านความพึงพอใจจากปัจจัยที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงถึงการให้บริการในเรื่องดังกล่าวยังทำได้ไม่ดีพอ ย่อมทำให้การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพของการบริการธนาคารพาณิชย์นั้นลดลง

ซึ่งความพอใจของลูกค้าเกิดจากการรับรู้ในคุณภาพของบริการ ตัวกำหนดคุณภาพบริการ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือ (reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (assurance) การเข้าใจลูกค้า (empathy) และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (tangibles)

ด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ ตกแต่งเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมของธนาคารต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ การแต่งกายของพนักงานธนาคารประณีตและดูดี ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไทยมุ่งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทุกจุดที่มีการติดต่อกับลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงสถานที่ อุปกรณ์ แผ่นพับ เอกสาร ประกาศอย่างต่อเนื่อง และเครื่องแต่งกายของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านความน่าเชื่อถือในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน แต่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก แสดงถึงการให้บริการในเรื่องดังกล่าวยังทำได้ไม่ดีพอ ซึ่งอาจมาจากสาเหตุจากสิ่งที่น่าสนใจให้กับลูกค้าไม่เป็นไปตามสัญญา จึงต้องให้ความสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้าและเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อได้สัญญาแล้วก็ต้องทำได้ สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาประกอบคือ หลังจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 ทำให้ความเชื่อถือในสถาบันการเงิน ของประชาชนโดยรวมลดลงเป็นอย่างมาก ธนาคารพาณิชย์จึงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นด้วย

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้านธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าการให้การตอบสนองลักษณะนี้เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความความพึงใจและประทับใจ เกิดความรู้สึกที่ดี แม้ว่าการให้บริการจะเกิดความล่าช้าบ้าง แต่พนักงานควรต้องมีความรู้และข้อมูลพร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อเข้ามาบริการลูกค้า

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความคาดหวังระดับมากที่สุด ในทุกด้าน แต่มีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากการได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวมทั้งระบบ จะต้องผูกกับเศรษฐกิจของประเทศอยู่ตลอดเวลา เปรียบเหมือนกับมีการ โฆษณาอยู่ตลอดเวลาว่า ระบบการเงินของธนาคารจะมีความมั่นคงหรือไม่จะต้องขึ้นต่อภาวะ เศรษฐกิจของประเทศเป็นสำคัญ ทำให้ประชาชนมองภาพของธนาคารมีความอ่อนไหวตามไป ด้วย ซึ่งเป็นผลให้ความไว้วางใจลดลง นอกจากนั้น มารยาท บุคลิกภาพ รวมถึงพฤติกรรม ของผู้ให้บริการมีผลต่อความไว้วางใจ ดังจะเห็นจากความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมไทยมุ่งเสริมสร้างความเป็นมิตรมี น้ำใจ สุภาพ และแสดงความเคารพระหว่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามจึงมุ่งที่ให้ความสำคัญสูง กับปัจจัยดังกล่าว ส่วนด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการนับเป็นสัญญาณหนึ่งที่ สัมผัสด้วยประสาทสัมผัสได้โดยตรง จึงทำให้โยงสู่การประเมินความมีคุณภาพของบริการได้ ง่ายกว่าปัจจัยอื่นๆ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุด ด้านพนักงาน ธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน แต่มีความพึงพอใจระดับมาก อาจเนื่องมาจาก มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน หรือพนักงานมี ไม่เพียงพอทำให้ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่ทั่วถึงเป็นผลให้คุณภาพลดลง แต่ด้วยการพัฒนา บุคลากรของธนาคารให้มีความสุขภาพ อ่อนหวาน ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตร หรือ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว และให้บริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจ

ความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี ถึง อายุ 50 ปีขึ้นไป ในทุก อาชีพ มีความ คาดหวังและความพึงพอใจในรูปลักษณะของธนาคารในระดับมาก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ เดียวกัน โดยมีความคาดหวัง ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการแสดง ความคิดเห็น ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ธุรกิจประเภทบริการ นั้น ลูกค้าที่ไปใช้บริการจะต้อง พิจารณาใน รูปลักษณะของสถานที่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของสถานที่ให้บริการ การให้ ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ที่ดีต่อลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Parasuraman ที่กล่าวถึงระดับคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) 5 องค์ประกอบ 22 ปัจจัย

นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิไล โนจา ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอน ด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอน ด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับดีมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สถานที่ พนักงาน อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาทั้งปัจจัย 5 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้าน รูปลักษณะของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความไว้วางใจ และความเอาใจใส่

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทุกเพศ ทุกอาชีพ ทุกระดับรายได้ และใช้บริการทุกประเภท มีความถี่ในการใช้บริการช่วง 3 เดือนที่ผ่าน 2 – 5 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอนมากเป็นอันดับหนึ่ง ธนาคารที่ใช้บ่อยที่สุดคือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อค้นพบจากการศึกษาด้านต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้านของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังว่าธนาคารพาณิชย์ที่จะดำเนินการให้บริการได้ยอดเยี่ยม

1. ด้านรูปลักษณะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ แต่มีความพึงพอใจในบริการในระดับมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้าน ธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก
3. ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา แต่มีความพึงพอใจบริการที่ได้รับในระดับมาก

4. ด้านการให้ความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้านธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี แต่มีความพึงพอใจบริการที่ได้รับในระดับมาก

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุและทุกอาชีพมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี ถึง อายุ 50 ปีขึ้นไป ในทุกอาชีพ มีความคาดหวังและความพึงพอใจในรูปลักษณะของธนาคาร ใน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับเดียวกัน

ปัญหาของการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย แต่มีบางปัญหาที่เป็นปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน

จากผลการศึกษาลูกค้ายังไม่ได้รับความพึงพอใจในระดับที่คาดหวังไว้ในเรื่อง ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความไว้วางใจ ซึ่งพบว่ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ลูกค้าในจังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดนี้เป็นศูนย์กลางทางราชการที่สำคัญ เช่น ศูนย์การศึกษา ศูนย์โรงพยาบาล และศูนย์กลางการทหาร

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารในด้านของความไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานที่มีต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการที่ตรงตามเวลาและสัญญาที่ให้ไว้ การเก็บข้อมูลของลูกค้าและนำมาใช้ในการให้บริการต่อลูกค้า การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ให้พร้อมที่จะใช้งาน มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลา และการตอบสนองด้านการให้บริการที่รวดเร็ว พนักงานพร้อมที่จะให้คำปรึกษาและการบริการได้ทันทีแก่ลูกค้า ซึ่งมีความคาดหวังมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเป็นความเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในสิ่งเหล่านี้ ซึ่งหากปล่อยไว้อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวมานี้มากยิ่งขึ้น

จากปัญหาที่พบด้านไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้รอนาน พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ควรคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือมีการพัฒนาบุคลากร โดยจัดการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยเน้นย้ำในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อีกแนวทางหนึ่งอาจจะจัดหาเครื่องมือเพิ่มเพื่อช่วยในการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเครื่องมืออัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอรับบริการจากพนักงาน หรือหากมีเครื่องมือเหล่านี้อยู่แล้ว ก็ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทั้งนี้ลูกค้าอาจไม่มีความเข้าใจในการใช้เครื่องมือ ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือใช้เวลานาน