

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พนว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.6 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.4 อายุ 26-30 ปี มีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็น ร้อยละ 31.3 รองลงมา อายุ 31-35 ปี ร้อยละ 22.7 และอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ แต่งงานแล้ว ร้อยละ 33.2 และหย่าร้าง ร้อยละ 6.1 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน มีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 และธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 17.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 34.2 และปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 8.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 28.5 และ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 11.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 2-5 ครั้ง ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 22.0 และ 6-10 ครั้ง ร้อยละ 15.0 โดยบริการที่ใช้บ่อยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการฝาก-ถอน ค่าเฉลี่ยอันดับ 1.78 รองลงมาคือ เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM เครื่องบริการฝากเงินสดอัตโนมัติผ่านเครื่อง (CDM) เครื่องรับฝากเงินสด ชำระค่าสินค้าและนำเข้าบัญชี (EDB) เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Passbook Update) ค่าเฉลี่ยอันดับ 1.97 และเปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็ม ค่าเฉลี่ยอันดับ 2.00

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม

ปัจจัยด้านรูปลักษณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสะอาดสวยงามในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องดูดีและมีมนต์เสน่ห์ ค่าเฉลี่ย 4.10 แผ่นพับ เอกสารประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องง่ายต่อการเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.06 และธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุคุณภาพที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยอยู่ที่ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต้อง ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.78 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้บริการได้อย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.63 และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ

ให้ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยอยู่ที่ พนักงานที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.43 และพนักงานที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยอยู่ที่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.71 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.60 และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

ให้ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยอยู่ที่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.49

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยอย่างได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพุทธิกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.78 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.76 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาทและมีความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยอย่างได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ค่าเฉลี่ย 4.63

ให้ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยอย่างได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนับสนุนต่อการของลูกค้าอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.39 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ให้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.15 และธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบ ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านรูปลักษณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยอยู่ ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีสภาพแวดล้อมและการตกแต่งที่ทำให้รู้สึกสะอาดค่าเฉลี่ย 4.57

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยอยู่ ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่แต่งกายเป็นมืออาชีพและดูดี ค่าเฉลี่ย 4.24 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีแผ่นพับ เอกสารที่เข้าใจได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยอยู่ ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.80 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.65

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยอยู่ ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานทำงานไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.45 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.34 และตามลำดับ

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านการตอบสนองของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยอยู่ ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีระบบ

การให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.74 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานต้องทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.57

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยบอย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.26 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยบอย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเรื่องมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมี พนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.83 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมี พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.82 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีมารยาทและความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อไปนี้ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยบอย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ค่าเฉลี่ย 4.70 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีเปิดบริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.53

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยบอย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สนใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.44 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.34 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการรับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

จากการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบร่วม

ระดับความคิดเห็น ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม และระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในระดับมากที่สุด และด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุดและมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก

สำหรับความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านพบว่า

ด้านรูปลักษณ์ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.19 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการคูแลเอาใจใส่ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.10 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการคูแลเอาใจใส่ของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการให้ความมั่นใจ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.08 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เท่ากับคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการตอบสนอง มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.15 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการตอบสนองของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 22 สรุปประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ต้องนัยเมื่อสอบถามตามต่อไปนี้ประกอบการปรึกษาภารกิจในสูญเสียการค้าของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใช้หัวข้อซึ่งใหม่

ปัจจัย	คะแนนการรับ知หน้าตา		คะแนนการเผยแพร่โดยเยี่ยม		ค่าความ	ปรับความหมาย
	คะแนน	แบ่งระดับ	คะแนน	แบ่งระดับ		
1. ดำเนินรูปถ่ายให้	4.34	ให้เก็บรายละเอียด	4.15	ให้เก็บรายละเอียดมาก	+0.19	พอใช้
2. ความน่าเชื่อถือ	4.54	ให้เก็บรายละเอียด	4.54	ให้เก็บรายละเอียดมากที่สุด	0.00	พอใช้
3. การตอบแทน	4.44	ให้เก็บรายละเอียด	4.59	ให้เก็บรายละเอียดมากที่สุด	-0.15	ไม่พอใช้
4. กำไรให้ความน่าเชื่อ	4.80	ให้เก็บรายละเอียด	4.72	ให้เก็บรายละเอียดมากที่สุด	+0.08	พอใช้
5. การดูแลเอาใจใส่	4.46	ให้เก็บรายละเอียด	4.36	ให้เก็บรายละเอียดมาก	+0.10	พอใช้

ตารางที่ 23 สรุปปริมาณเพียงพอและไม่เพียงพอต่อความต้องการที่มีอยู่ในแต่ละภาคตามหัวข้อที่ต้องการซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าในส่วนใดของภาคต้องการที่ขาดแคลนหรือต้องการเพิ่มเติมในส่วนใด

ปัจจัย	ชนิดการรากทรัพยากรด			ชนิดการรากทรัพย์สิน		ค่าความ	แปลความหมาย ระดับความพึงพอใจ
	คะแนน	ผลลัพธ์	คะแนน	คะแนน	คะแนน		
1. รูปถ่ายของทรัพย์สิน (Tangibles)							
1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.46	เห็นด้วยระดับมาก	3.94	เห็นด้วยระดับมาก	+0.52	พอใจ	
1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	4.57	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.49	เห็นด้วยระดับมาก	+0.08	พอใจ	
1.3 การแต่งกายของพนักงาน	4.24	เห็นด้วยระดับมาก	4.10	เห็นด้วยระดับมาก	+0.14	พอใจ	
1.4 เอกสารเผยแพร่ที่ชุมชนกับการบริการ	4.17	เห็นด้วยระดับมาก	4.06	เห็นด้วยระดับมาก	+0.11	พอใจ	

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้เรื่องบริการที่ดีมากกว่าที่ต้องการ
ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้เรื่องบริการที่บกพร่อง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 23 สรุปผลการประเมินค่าเฉลี่ย ระดับความติดเชื่อในคลาหัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอมรับว่ามีผลกระทบต่อชีวิตและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตามที่ต้องการของบุคคลนักการบริการและนักการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่า)

ปัจจัย	ชนาการรักษาพยาบาล			ค่าความ แปรความหมาย
	คะแนน ค่าเฉลี่ย	เบอร์ระดับ	คะแนน ค่าเฉลี่ย	
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
2.1 ความถูกต้องของพนักงานในการให้บริการต่อ ตระหง่านที่ต้องญาติ	4.46	เห็นด้วยระดับ มาก	4.41	เห็นด้วยระดับ มาก +0.05 พอใช้
2.2 ภารกิจรักษาอนุญาตศักดิ์ศรัทธาสำหรับ มาใช้ในการให้บริการแก่บุคคล	4.65	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	4.63	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด +0.02 พอใช้
2.3 ภารกิจงานไม่ติดพลาด	4.45	เห็นด้วยระดับ มาก	4.43	เห็นด้วยระดับ มาก +0.02 พอใช้
2.4 ภารกิจรักษาอนุญาตศักดิ์ศรัทธาให้พิริยาลัย เสมอ	4.80	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	4.78	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด +0.02 พอใช้
2.5 ภารกิจงานพนักงานพิษอยพอดื่มการให้บริการ	4.34	เห็นด้วยระดับ มาก	4.51	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด -0.17 ไม่พอใช้

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่รับรู้ > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ
ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่รับรู้ < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตามมาตราที่ 23 ตระบุไว้รายวันที่จะคืนเงินค่ากาน์ดิล ระหว่างทางคิดเห็นความคาดหวังของผู้ดูแลเด็กที่ยอมรับการรักษาเด็กที่มีความเสื่อมเสียทางจิตใจ แต่ไม่สามารถรักษาเด็กได้ด้วยวิธีการทางการแพทย์ จึงหัวเว็ตเด็กงานนี้ (๑๗)

ปัจจัย	ขนาดการรักษาพยาบาล		ขนาดการที่ยอมรับเยี่ยม		ค่าความ แพร่ระบาด	คะแนนความหมาย รวมต้นที่ทางเดินหายใจ
	คะแนน ค่าเฉลี่ย	แพร่ระดับ	คะแนน ค่าเฉลี่ย	แพร่ระดับ		
3. การตอบสนอง (Responsiveness)						
3.1 ผู้รับบริการให้บริการที่สามารถทำให้บริการถูกต้อง อย่างรวดเร็ว	4.74	ให้แนวคิดวายระดับ มากที่สุด	4.71	ให้แนวคิดวายระดับ มากที่สุด	+0.03	พอใช้
3.2 ความพร้อมของนักงานในการให้คำปรึกษาย่าง ถูกต้อง	4.19	ให้แนวคิดวายระดับ มาก	4.60	ให้แนวคิดวายระดับ มากที่สุด	-0.41	ไม่พอใช้
3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของหน่วยงาน	4.57	ให้แนวคิดวายระดับ มากที่สุด	4.54	ให้แนวคิดวายระดับ มากที่สุด	+0.03	พอใช้
3.4 ความพร้อมของนักงานในการให้บริการถูกต้อง โดยทันทีที่ต้องการ	4.26	ให้แนวคิดวายระดับ มาก	4.49	ให้แนวคิดวายระดับ มาก	-0.23	ไม่พอใช้

หมายเหตุ : ค่าน้ำ (-) หมายความว่า การรับรู้ของผู้บริการที่ว่างงาน > ความคาดหวังที่มีอยู่ก่อน
ค่าน้ำ (+) หมายความว่า การรับรู้ของผู้บริการที่ว่างงาน < ความคาดหวังที่มีอยู่ก่อน

ปัจจัย	ความคาดการณ์ของพนักงาน		ฐานการที่ยอมรับได้		ค่าความ แปรผันชุด	ค่าความ คงเหลือ	ผลกระทบทาง เศรษฐกิจที่อาจเกิด
	คะแนน ค่าเฉลี่ย	ผลสาระดับ	คะแนน ค่าเฉลี่ย	ผลสาระดับ			
4. การให้ความมั่นใจ(Assurance)							
4.1 ความรู้ความตานำการของพนักงานในการใช้งาน อย่างต่อเนื่อง	4.82	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	4.76	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	+0.06		พอใช้
4.2 การสร้างความปลดล็อกก่อนดำเนินการรับ บริการ	4.84	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	4.71	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	+0.13		พอใช้
4.3 ความรู้มารยาทดุลความตุกราดของพนักงาน	4.72	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	4.62	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	+0.1		พอใช้
4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่น ในการให้บริการของธนาคาร	4.83	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	4.78	เห็นด้วยระดับ มากที่สุด	+0.05		พอใช้

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายความ การรับรู้ของบริการที่รับจะเริ่ง > ความคาดหวังที่มีต่อเมื่อได้รับ ค่าลบ (-) หมายความ การรับรู้ของบริการที่รับจะเริ่ง < ความคาดหวังที่มีต่อเมื่อได้รับ

ตารางที่ 23 สรุปประเมินพื้นฐานค่านิยม ระดับความติดให้หนึ่นความคาดหวังของผู้ทดสอบตามต่อชั้นของการรับรู้ของผู้ทดสอบ
แบบสอบถามที่บ่งบอกว่าบุคคลใดชอบบุคคลใดในสูญญการค้าของมนต์รากรรุจพา จำกัด (มหาชน) ใช้วัดเดียวใหม่ (ต่อ)

เบอร์ที่	ชื่อค่ารากฐานทาง	คะแนนค่ารากฐานทาง		ค่าความ		แม่ค่ามาตรฐาน
		คะแนน	เบอร์ระดับ	คะแนน	เบอร์ระดับ	
5.	การอุทิศใจ (Empathy)	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5.1	การให้ความสนใจและอาใจส์สูกคำนั้นๆของคน	4.70	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.63	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.07 พอดี
5.2	เวลาในการอธิบายให้ความตระหนักแก่ผู้อื่น	4.53	เห็นด้วยระดับมาก	4.49	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.04 พอดี
5.3	โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัท	4.34	เห็นด้วยระดับมาก	4.14	เห็นด้วยระดับมาก	+0.20 พอดี
5.4	ความตื่นใจสูกคำอ่ายเท็จเริงของพนักงาน	4.44	เห็นด้วยระดับมาก	4.39	เห็นด้วยระดับมาก	+0.05 พอดี
5.5	ความต้านทานในการเข้าใจความต้องการของพนักงาน	4.30	เห็นด้วยระดับมาก	4.15	เห็นด้วยระดับมาก	+0.15 พอดี

หมายเหตุ : ค่านิยม (+) หมายถึง การรับรู้ของบริการที่รับริการ > ความคาดหวังที่มีอยู่
ค่านิยม (-) หมายถึง การรับรู้ของบริการที่รับริการ < ความคาดหวังที่มีอยู่

จากการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อการรูปแบบบรนาการในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่องค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบบรนาการในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอย่างขององค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบบรนาการในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านรูปถกษณ์ ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ
ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็น
ด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ใน
ระดับมาก ในปัจจัยเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพ
บริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยอื่นเรื่องสภาพแวดล้อม
ของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพ
บริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่อยู่
ในระดับมากที่สุด และมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูป
แบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมในระดับมาก ปัจจัยอื่นเรื่องการแต่งกายของพนักงาน
ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ
ธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็น
ด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ใน
ระดับมาก ปัจจัยอื่นเรื่องเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์
ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของชนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม ปัจจัยเรื่องความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของชนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอย่างมาก ปัจจัยย่อขยายเรื่อง

ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยอื่นเรื่องความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าหันหน้าที่ที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากและระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก

ด้านการคูแลเอาใจใส่ ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบชนาการในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบชนาการในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม ปัจจัยเรื่องการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบชนาการในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์

ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยอื่น เรื่องเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากและระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยอื่น เรื่องโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมี ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยอื่นเรื่อง ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ ธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยอื่นเรื่องความสามารถในการเข้าใจ ความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ ธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก

สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยอยพบว่า ปัจจัยเรื่องความทันสมัยของ อุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณ ภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูง กว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการของธนาคารที่ ยอดเยี่ยม 0.52 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยอื่นเรื่องความทันสมัย ของอุปกรณ์

ปัจจัยอื่นเรื่องสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความ คาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.08 ดังนั้นผู้ตอบ แบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยอื่นเรื่องสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยอื่นเรื่องการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิด เห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ

สำหรับ (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์กร
ประกอบด้วยภาพรวมการรูปแบบธุรกิจในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.04 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยอย่างไร่่องการแต่งกายของพนักงาน

ปัจจัยบุคคลเรื่องเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม 0.11 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในปัจจัยบุคคลเรื่องเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยอื่นเรื่องความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการรูปแบบ ranakar ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการรูปแบบ ranakar ในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.05 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยอื่นเรื่องความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้

ปัจจัยอิทธิพลต่อการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ดูแลระบบส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่องค์ประกอบอนุญาตบริการรูปแบบบันทึกการในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่องค์ประกอบอนุญาตบริการรูปแบบบันทึกการในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.02 ดังนั้นผู้ดูแลระบบส่วนใหญ่เฉลี่ยมีความพึงพอใจในปัจจัยอิทธิพลต่อการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

ปัจจัยอื่นเรื่องการทำงานไม่ผิดพลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.02 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงถึงความพอใจในการปัจจัยอื่นเรื่องการทำงานไม่ผิดพลาด

ปัจจัยอื่นของการนำร่องรักษากฎร่างกฎที่มีให้พร้อมใช้งานเสนอ ผู้ดูแลแบบสอบถามนี้ คือ คณะกรรมการคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม

0.02 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงใจในปัจจัยอย่างเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

ปัจจัยย่อยเรื่องการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ดูแลแบบสอนตามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่องค์ประกอบบนคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่องค์ประกอบบนคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.17 ดังนั้นผู้ดูแลแบบสอนตามโดยเฉลี่ยไม่มีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ปัจจัยอื่นเรื่องมีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบบุคลภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบบุคลภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.03 ดังนี้น ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอดีในปัจจัยอื่นเรื่องมีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

ปัจจัยอื่นเรื่องความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบบุคลภาพบริการรูปแบบ ธนาการในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบบุคลภาพบริการรูปแบบธนาการในศูนย์การค้าที่ยอมรับ 0.41 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยไม่มีความพอใจในปัจจัยอื่นเรื่องความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า

ปัจจัยอย่างไรอีกที่มีผลต่อความต้องการรับรู้คือองค์ประกอบคุณภาพบริการที่มีคุณภาพดี เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความน่าเชื่อถือ รวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางบวก

ปัจจัยอื่นเรื่องความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ ผู้ตอบแบบ
สอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่องค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ
ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย
ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่องค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า

ที่ยอดเยี่ยม 0.23 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยไม่มีความพอใจในปัจจัยอื่นเรื่องความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

ปัจจัยบ่งชี้เรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.06 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในปัจจัยบ่งชี้เรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยอื่นของการสร้างความปลดภัยและเขื่อมั่นในการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบบุคลภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบบุคลภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.13 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยอื่นของการสร้างความปลดภัยและเขื่อมั่นในการรับบริการ

ปัจจัยอื่นเรื่องความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน ผู้ต้องแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบบุคลิกภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบบุคลิกภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.10 ดังนี้ ผู้ต้องแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยอื่นเรื่องความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน

ปัจจัยบ่งบอกการให้ความสนใจและเอาไว้สู่กิจค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ ผู้ดูแลแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นค้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยบระดับความคิดเห็นค้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า

ที่ยอดเยี่ยม 0.07 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพ่อใจในปัจจัยอื่นเรื่องการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ

ปัจจัยอื่นเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.04 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพ่อใจในปัจจัยอื่นเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

ปัจจัยอื่นเรื่องโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.20 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพ่อใจในปัจจัยอื่นเรื่องโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ

ปัจจัยอื่นเรื่องความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.05 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพ่อใจในปัจจัยอื่นเรื่องความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

ปัจจัยอื่นเรื่องความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.05 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในสุนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากทฤษฎีการประเมินคุณภาพของบริการซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความไว้วางใจ/น่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้/รูปักษณ์ ความใส่ใจ/การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองตอบลูกค้า สำหรับการให้บริการรูปแบบธนาคารในสุนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ลูกค้าหรือผู้ติดตามแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยเรื่องที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ปัจจัยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านรูปักษณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ติดตามแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านความมั่นใจของการให้บริการรูปแบบธนาคารในสุนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด นั่นคือ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตร กับลูกค้า มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย ความคาดหวังรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ได้แก่ เรื่องความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ลำดับต่อมาคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างลูกค้าต้องและไว้วางใจได้ ล้วนเป็นปัจจัยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจลูกค้า สำหรับปัจจัยด้านรูปักษณ์ผู้ติดตามแบบสอบถามมีความคาดหวังในลำดับสุดท้าย ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ ต่างๆ

และจากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ติดตามแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการต่างๆของการบริการรูปแบบธนาคารในสุนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ติดตามแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปักษณ์มากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ล้วนเป็นปัจจัยด้านการตอบสนองผู้ติดตามแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยด้านการตอบสนอง ได้แก่ เรื่องความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความสอดคล้องกับ พรพีไก โน ja (2544) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้

บริการรับฝ่ากอกอนศัลยระบบคิว ของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่ลูกค้าพบเป็นเรื่องของระยะเวลาที่รอคิวนานเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาเป็นเรื่องของพนักงาน รับฝ่ากอกอนให้บริการช้า และสอดคล้องกับ Orrทัย เข็คชูธรรม (2545) ที่ศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก พบว่า มีปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมาใช้บริการและจำนวนพนักงานไม่เพียง พอกับจำนวนผู้ใช้บริการจริงทำให้ต้องรอนาน ทั้งนี้สาเหตุดังกล่าวอาจเนื่องจากปัจจัยด้านบุคลากรที่ มีจำนวนน้อย ไม่สามารถดำเนินการ ได้รวดเร็วและทันต่อความต้องการของลูกค้า

ข้อค้นพบ

การผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์ การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยเรื่องที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในลำดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัย เรื่องการดูแลเอาใจใส่ และปัจจัยด้านรูปลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์มากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยอย่าง ความ ทันสมัยของอุปกรณ์ และพึงพอใจในลำดับสุดท้ายต่อปัจจัยอย่าง สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้ บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยอย่าง ความ สามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้ และไม่พึงพอใจต่อปัจจัยอย่าง ในเรื่องการมีจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยอย่าง มี ระบบการให้บริการที่สามารถบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และไม่พึงพอใจต่อปัจจัยอย่างในเรื่องความ พร้อมของพนักงานในการให้คำปรึกษา

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยอย่าง การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ และพึงพอใจในลำดับสุดท้ายต่อปัจจัยอย่าง พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยอย่าง ความ สามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และพึงพอใจในลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความพึงพอใจปัจจัยด้านการตอบสนอง โดยเฉพาะเรื่อง การมีจำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษา แก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าในปัจจัยที่มีผลต่อกำไร ความพึงพอใจของลูกค้า และลูกค้าให้ความสำคัญ กับปัจจัยดังกล่าวในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองและความนำเชื้อถือ ได้แก่การมีจำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน)นั้นเป็นรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบของสาขาปกติ มีข้อจำกัดในเรื่อง จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยบริการ 2 คน และเจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส 1 คน ให้บริการครบวงจร ณ. จุดเดียว(One-stop Service) ทำให้ ต้องใช้เวลาในการให้บริการมากกว่าปกติ เกิดการรอคิวของลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ลูกค้ามา ใช้บริการมากกว่าปกติ เช่น เวลาหลังเลิกงานของลูกค้าและวันหยุด ดังนั้นในช่วงเวลาที่มีลูกค้าใน ปริมาณที่หนาแน่นควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโสให้ค้าแนะนำ และชักชวนลูกค้าให้ใช้ บริการจากเครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความทันสมัยและสนใจในเรื่อง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และ เครื่องบริการ ตนเองอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้หลากหลาย ดังนั้นถ้ามีผู้แนะนำการ ให้บริการจากเครื่อง ดังกล่าวก็จะสามารถลดปริมาณการรอคิวในการเข้ารับบริการจากพนักงาน ได้ ขณะเดียวกันลูกค้าจะ มีความรู้สึกพอใจที่ไม่ต้องรอคิวในการใช้บริการ และทำให้พนักงานมีเวลาที่จะให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าและสามารถบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า พร้อมกับมีการพัฒนาระบบการให้ บริการ เช่นระบบโปรแกรมการทำงาน ให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้นหรือมีการจัดทำเครื่องมือที่ สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานที่จะสามารถบริการได้รวดเร็วมากขึ้น เช่น เครื่องยิงบาร์โค้ด ในการทำรายการซื้อขายค้าสินค้าและบริการ

2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าด้าน การให้ความมั่นใจ ความนำเชื้อถือ การดูแลเอาใจใส่ และด้าน รูปถ่าย ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าโดยเฉพาะด้าน การดูแลเอาใจใส่ ควรจัด เจ้าหน้าที่อำนวยบริการมาตรฐานๆ แก่ลูกค้าในระหว่างที่รอคิว ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาในระหว่างที่รอ

เจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ อีกทั้งการทักทายพูดคุยกับลูกค้าในระหว่างที่รอจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและพนักงาน ลดความรู้สึกของลูกค้า ในเรื่องของเวลาที่รอคิว รวมถึงเป็นโอกาสในการที่พนักงานจะสามารถแนะนำบริการ และ พลิตภัยที่ใหม่ๆของธนาคาร ได้ด้วย

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่น ๆ หรือธนาคารอื่น ๆ ที่เป็นรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่หรือในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทาง การปรับปรุงเพิ่มการดำเนินงานของธนาคารให้มีคุณภาพต่อไป

4. ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการเก็บตัวอย่าง ซึ่งเก็บจากสัดส่วนของจำนวนบัญชี ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจึงเป็นข้อมูลจากสาขาที่มีจำนวนบัญชีมากที่สุด คือ สาขาcar'sฟร์ เนื่องจาก เป็นสาขาแรกที่เปิดเป็นรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่