

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คุณภาพของบริการต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ได้แก่ ด้านรูปปลั๊กยณ์ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประชากรของการศึกษาคั้งนี้จำนวน 60 คน คือ พนักงานธนาคารที่ได้รับมอบหมายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มาใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ การเก็บข้อมูลของประชากรที่มาใช้บริการในแต่ละวันๆ ละ 12 คน โดยแบ่งเป็นแต่ละธนาคาร ใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 5 วันทำการระหว่างวันที่ 3-7 มีนาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ปัญหาในการใช้บริการ การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Description) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 83.3 มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 56.7 สถานะภาพสมรสร้อยละ 73.3 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 76.7 อายุการทำงานในธนาคารพาณิชย์อยู่ในช่วง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีอายุการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์เงินสดหรือแคชเชียร์หรือผู้รับผิดชอบ

ด้านการเงินอยู่ในช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานของธนาคาร เฉพาะกิจของรัฐคิดเป็นร้อยละ 33.9 เป็นธนาคารออมสินร้อยละ 78.94

การใช้บริการของส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ให้บริการนั้นพนักงานธนาคารใช้บริการส่วนเงินตราร้อยละ 100.0 ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ร้อยละ 91.7 ใช้บริการส่วนธุรการร้อยละ 3.3 และใช้บริการส่วนกำกับสถาบันการเงินร้อยละ 1.7

ด้านธุรกรรมที่มาใช้บริการส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พนักงานธนาคารใช้บริการส่งธนบัตรและใช้บริการเบิกธนบัตรร้อยละ 100.0 เท่ากัน ใช้บริการฝาก เช็คเข้าบัญชีร้อยละ 96.7 และใช้บริการขายลดตั๋วสัญญาใช้เงินร้อยละ 5.0

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร

### ด้านรูปปลักษณ์ (Tangible)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านรูปปลักษณ์ ของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) รายละเอียดความพึงพอใจด้านรูปปลักษณ์ประกอบด้วยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของสถานที่บริการมีการตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความพึงพอใจในอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทันสมัย เคารนเตอร์บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจ ในเอกสารที่ให้บริการชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.28) ความพึงพอใจในความถูกต้อง ของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความพึงพอใจใน Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และความพึงพอใจในแผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ให้บริการมีอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.03)

### ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านความ น่าเชื่อถือของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 3.16) รายละเอียดความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วยความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความพึงพอใจในอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.18) ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.08)

#### ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) รายละเอียดความพึงพอใจด้านการตอบสนองประกอบด้วยความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ความพึงพอใจด้าน ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.12) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.03) และความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.03)

#### ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) รายละเอียดความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจประกอบด้วยความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 3.38) ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูล

ที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.12) และความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

### ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) รายละเอียดความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วยความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.07) และความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.02)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการให้บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยมีรายละเอียดปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการบริการที่ถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.90) ปัญหาเอกสารที่ใช้ยุ่งยากทำให้การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.88) ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถบริการได้ดีและล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.65) ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียง

พอกับจำนวนผู้ให้บริการจึงทำให้การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.63) และปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.57) และมีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่นไม่มีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 2.42) ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 2.00) และปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.97)

### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดของ Parasuraman ซึ่งได้กล่าวถึง คุณภาพบริการวัดจาก 5 ด้านที่เป็นองค์ประกอบหลัก และ 22 หัวข้อย่อย ตามแนวคิดซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ให้บริการสะอาด และสะดวกสบาย เป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรทัย เติชชูธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม โดยพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเป็นอย่างดีเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรทัย เติชชูธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม โดยพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ มีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับ

ความพึงพอใจปานกลาง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรทัย เจริญธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก พบว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม โดยพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการตอบสนอง

ด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจพนักงานที่ให้บริการมีมรรยาทและมีความสุภาพเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรทัย เจริญธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม โดยพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความมั่นใจของธนาคาร

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวกเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรทัย เจริญธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม โดยพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่า

ด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจเอกสารที่ให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวก ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ แผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ ทำงานไม่ผิดพลาด เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็วเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความมั่นใจ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยและเชื่อถือได้เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างสม่ำเสมอ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน นอกนั้นก็มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทของพนักงานธนาคารพาณิชย์และพนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ พบว่า ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมากกว่าพนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐทุกด้าน

ปัญหาการให้บริการพบว่าระดับปัญหาในการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการให้บริการระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาเอกสารที่ใช้ยุ่งยากทำให้การบริการล่าช้า ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถบริการได้ดีและล่าช้า จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้การบริการล่าช้า ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของพนักงาน ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ความชำนาญ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ครั้งนี้ ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และแก้ปัญหาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหามากหรือน้อยก็ตาม เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทุกฉบับที่ออกจากส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ และควรมีแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ ด้านความน่าเชื่อถือควรตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ และควรให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ด้านการตอบสนองควรเพิ่มการอบรมด้านการให้บริการเพื่อให้พนักงานที่บริการมีประสิทธิภาพในการบริการสูงสุด ด้านความมั่นใจควรปรับปรุงให้พนักงานที่ให้บริการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเสมอภาคแก่ผู้ให้บริการทุกคน จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่น ปลอดภัย และเชื่อถือในบริการที่ได้รับ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ควรปรับปรุงให้พนักงานสนใจ เอาใจใส่ และเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการแต่ละคนได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดในการบริการ จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาที่ได้ควรนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และสำนักงานภาคอื่นๆ เพื่อให้สนองตอบต่อนโยบายหลักของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกระดับเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ

จ.ล.น.ค.  
382.15  
63420  
0.3

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่