

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยในบทนี้กล่าวถึงสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีระดับการศึกษา คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.25 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.25 ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.00 และไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.76) โดยด้านที่ผู้ใช้บริการมีระดับของความคาดหวังในคุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองสูงที่สุด (\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.79) ด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.77) ด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.74) และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายชื่อย่อยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านความรวดเร็วในการตอบสนองในเรื่องพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.77) ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องธนาคารยอดเยี่ยมถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสูงสุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.76) ด้านลักษณะทางกายภาพพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.76) ด้านความน่าเชื่อถือพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องธนาคารยอดเยี่ยมจะต้องบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.75) และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องสูงสุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.76) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.73) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.76) ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.75) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายชื่อย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.71) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.69) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.78) ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.76) และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่องธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผู้ใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ และด้านความน่าเชื่อถือผู้ใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ในขณะที่ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ ลูกค้าได้ทันท่วงที และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย

ส่วนที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม กลุ่มลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่าทุกกลุ่มมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ แต่ไม่ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า เช่นเดียวกัน และระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ $\alpha = 0.05$

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม มีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในแต่ละด้านมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ

ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ปัจจัยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีการ ตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า คือ ปัจจัยด้านธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ มีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในแต่ละด้านมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือ ปัจจัยด้านลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ปัจจัยย่อยด้านเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคาร เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ด้านสภาพแวดล้อม มีการ ตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย

ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ มีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในแต่ละด้านมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ได้บอกผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับความสะดวกในการใช้สถานที่จอดรถของธนาคาร จากปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับทำธุรกรรม เช่น เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดและสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบธนาคาร ไม่ได้รับการปรับปรุงให้สวยงาม ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความประทับใจทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่องธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องธนาคารยอดเยี่ยมจะต้องบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที อาจเนื่องมาจากบางครั้งพนักงานต้องรับโทรศัพท์ระหว่างที่กำลังให้บริการลูกค้า ทำให้ลูกค้าต้องรอและเกิดความรู้สึกว่าพนักงานให้บริการล่าช้า โดยพบว่าสอดคล้องกับปัญหาในเรื่อง พนักงานด้านสินเชื่อให้บริการล่าช้า และเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม หรือเทียบเท่าธนาคารเอกชน ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความประทับใจในทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงถึงความเป็นมิตร มีน้ำใจ และสุภาพนั้น ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้โดยตรงซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในทุกปัจจัยย่อยเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านธนาคารให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพบว่าไม่พึงพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย อาจเนื่องมาจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน หรือพนักงานมีไม่เพียงพอทำให้ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่ทั่วถึง เป็นผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจในด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ แต่ไม่พึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคมและกึ่งพาณิชย์ กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันในปัจจัยย่อยของแต่ละด้าน ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 48 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ		
	กลุ่มลูกค้า เชิงสังคม	กลุ่มลูกค้า กึ่งสังคมและกึ่ง พาณิชย์	กลุ่มลูกค้า เชิงพาณิชย์
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1.1 ธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ
1.2 สภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1.3 พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ
1.4 แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจน และสวยงาม	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
2.1 ธนาคาร สามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	ประทับใจ	ประทับใจ	พึงพอใจ
2.2 เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคาร เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
2.3 การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคาร ทำได้อย่างถูกต้อง	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
2.4 ธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
2.5 ธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
3.1 พนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
3.2 พนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
3.3 พนักงานของธนาคาร เติมใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ		
	กลุ่มลูกค้า เชิงสังคม	กลุ่มลูกค้า กึ่งสังคมและกึ่ง พาณิชย์	กลุ่มลูกค้า เชิงพาณิชย์
3.4 พนักงานของธนาคารไม่ยุ่งเกินไปที่จะ ตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
4.1 พนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
4.2 ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
4.3 พนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความ สุภาพ	ประทับใจ	ประทับใจ	ประทับใจ
4.4 พนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้อง	ประทับใจ	ประทับใจ	พึงพอใจ
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
5.1 ธนาคาร ให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ
5.2 ธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับ การมาใช้บริการของลูกค้า	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ
5.3 พนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ ผู้ให้บริการในแต่ละราย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
5.4 ธนาคาร ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่อง สำคัญที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
5.5 พนักงานของธนาคาร ทราบถึงความต้องการของ ลูกค้า	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ

ตารางที่ 49 แสดงการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุด 10 อันดับแรก และระดับความสำคัญตามงานวิจัยของภัทรพล ธาริพน (2552), อนุมน แสนสมชัย (2551), ภาสกร กุลชิต (2551) และชนากร มิตตะกั้ง (2548)

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าความ แตกต่าง	ระดับความสำคัญตามงานวิจัยของ			
				ภัทรพล (2552)	อนุมน (2551)	ภาสกร (2551)	ชนากร (2548)
1	สภาพแวดล้อม มีการตกแต่ง อย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	-0.34	มาก	ปาน กลาง	มาก	
2	แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่ เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มี ความชัดเจน และสวยงาม	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	-0.29	ปาน กลาง			มาก
3	พนักงานของธนาคารมีความ พร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ได้ทันที	ด้านความ รวดเร็ว ในการ ตอบสนอง	-0.28	มาก	มาก	ปาน กลาง	
4	พนักงานของธนาคารเต็มใจ ที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า เสมอ	ด้านความ รวดเร็ว ในการ ตอบสนอง	-0.25				มาก
5	พนักงานของธนาคารให้ความ เอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ ละราย	ด้านการ เข้าถึงจิตใจ ของลูกค้า	-0.24				มาก
6	ธนาคารถือว่าผลประโยชน์ ของ ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	ด้านการ เข้าถึงจิตใจ ของลูกค้า	-0.23				
7	พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	-0.22	มาก			มาก
8	ธนาคารมีการบันทึกข้อมูล อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	ด้านความ น่าเชื่อถือ	-0.21	มาก			

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวัง ต่อ คุณภาพการบริการสูงสุด 10 อันดับแรก และระดับความสำคัญตามงานวิจัยของภัทรพล ธาริพน (2552), ณฐมน แสนสมชัย (2551), ภาสกร กุลชิต (2551) และธนากร มิตตะกั้ง (2548)

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าความ แตกต่าง	ระดับความสำคัญตามงานวิจัยของ			
				ภัทรพล (2552)	ณฐมน (2551)	ภาสกร (2551)	ธนากร (2548)
9	พนักงานของธนาคารได้ออก ผู้ให้บริการ อย่างชัดเจนว่า ผู้ให้บริการจะได้รับบริการนั้น เมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญา ต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น	ด้านความ รวดเร็ว ในการ ตอบสนอง	-0.19				
10	พนักงานของธนาคาร ทราบถึง ความต้องการของลูกค้า	ด้านการ เข้าถึงจิตใจ ของลูกค้า	-0.19				

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุด 10 อันดับแรก มีความสอดคล้องกับระดับความสำคัญ
ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการ
บริการที่คาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมมีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม สูงที่สุดเป็นอันดับ 1 และ 2 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาของภัทรพล ธาริพน (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาของภาสกร กุลชิต (2551) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ
จังหวัดเชียงใหม่ และผลการศึกษาของธนากร มิตตะกั้ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาด
บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคาร

สงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ส่วนปัจจัยย่อยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวังสูงสุดเป็นอันดับที่ 7 ซึ่งผลการศึกษาของ ภัทรพล ทาริปน (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ และผลการศึกษาของธนากร มิตตะกั้ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดสูงสุดเป็นอันดับ 8 ซึ่งผลการศึกษาของภัทรพล ทาริปน (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทีและปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ สูงที่สุดเป็นอันดับ 3 และ 4 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาของ ภัทรพล ทาริปน (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาของณฐมน แสนสมชัย (2551) ที่ศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และผลการศึกษาของธนากร มิตตะกั้ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ส่วนปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่างๆ กับธนาคาร เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวังสูงสุดเป็นอันดับที่ 9 ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรจะพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ความสำคัญ

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละรายสูงสุดเป็นอันดับ 5 ซึ่งผลการศึกษาของธนาคาร มิตรตะกั้ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ส่วนปัจจัยย่อยด้านธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวังสูงสุดเป็นอันดับที่ 6 และ 10 ตามลำดับ ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรจะพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ความสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามหลักคุณภาพการบริการ โดยปรับปรุงช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการ 10 อันดับแรก ที่พบว่าเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างสูงสุดและเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมมีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงโดยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก มีการจัดบริเวณ

นั่งคอยของลูกค้า จัดจุดบริการเครื่องดื่ม จัดพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบธนาคารให้ดูสวยงามอยู่เสมอ

- ปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุง เอกสาร แผ่นพับที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารให้มีความครบถ้วนของข้อมูล และมีความสวยงามทันสมัยมากกว่าเดิม รวมทั้งเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต และสื่อต่างๆ

- ปัจจัยย่อยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงโดยการดูแลเครื่องแต่งกายและการแต่งกายของพนักงานให้สุภาพและเป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ

ด้านความน่าเชื่อถือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ในปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และจัดอบรมสัมมนาพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบและวิธีปฏิบัติงานและการใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ในปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทีและพนักงานของธนาคารเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ โดยการจัดพนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก และพนักงานทุกคนต้องสามารถให้บริการได้โดยที่ลูกค้าไม่ต้องรอในคิว จัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นของความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าของธนาคาร การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ และเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพของธนาคารให้สามารถแข่งขันในธุรกิจได้

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในปัจจัยย่อยโดยรวมมีความประทับใจในทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ให้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงถึงความเป็นมิตร มีน้ำใจ และสุภาพนั้น ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้โดยตรงซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนา

ศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงคุณภาพการบริการ และรักษาระดับมาตรฐานการบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพของธนาคารให้สามารถแข่งขันได้

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ในปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานให้แสดงออกถึงการเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ควรให้บริการด้วยความตั้งใจ เช่น พนักงานผู้ให้บริการควรเป็นฝ่ายกระตือรือร้นเข้าไปซักถามเพื่อให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายร้องขอ และผู้บริหารสาขาที่ดูแลงานบริการด้านสินเชื่อต้องคอยสังเกตหากมีลูกค้ารอใช้บริการจำนวนมากและรอนาน ต้องเข้าไปสอบถามและช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและรู้สึกว่าได้รับการให้ความสำคัญ การเอาใจใส่ เป็นต้น

- ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้าและธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการ โดยการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการและทำการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากบริการนั้น

ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้าต่างๆ

นอกเหนือจากการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านตามข้อเสนอแนะข้างต้นแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้าต่างๆ ดังนี้

กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านธนาคารเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้า ในขณะที่กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าว อาจเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระจึงมีความสะดวกที่จะไปใช้บริการของธนาคารได้ตลอดเวลา และไม่เร่งรีบในการใช้บริการ พนักงานจึงสามารถสอบถามความต้องการและให้การบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคมและกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือทำงานประจำ จึงไม่สะดวกที่จะไปใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลาทำงาน และมีช่วงเวลาในการใช้บริการจำกัด เช่น ช่วงพักเที่ยง

ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม โดยการจัดพนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก เพิ่มการออกบูธให้บริการตามหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อธนาคาร และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ และประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการสาขาของธนาคารในพื้นที่ต่างๆ ได้แก่ ศูนย์บริการ O.S.S หางดง ในที่ว่าการอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 15.30 น. ศูนย์บริการ O.S.S ฟาง ในที่ว่าการอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 15.30 น. และเคาน์เตอร์การเงินเซ็นทรัลแอร์พอร์ต ในห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่ แอร์พอร์ต ซึ่งเปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 10.30 น. - 20.00 น. เพื่อให้ผู้บริการได้เลือกใช้บริการตามความสะดวก

ข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมของผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มความคาดหวังสูงเนื่องจากต้องการสิ่งที่ดีที่สุด เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการรับรู้ที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จึงทำให้ระดับการรับรู้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่