

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ สิ้นเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 254 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
เพศ	หญิง	63.39
อายุ	อายุ 31-40 ปี	38.19
การศึกษาสูงสุด	ระดับปริญญาตรี	40.16
อาชีพ	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	48.02
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	30,001-40,000 บาท	36.22
ลักษณะสินเชื่อ	สินเชื่อเคหะ	84.25
ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ผ่านมา	7 - 9 ปี	34.65
เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	ความสะดวกในการเดินทาง	81.89

จากตารางที่ 5.1 ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.39 และที่เหลือเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.61 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.19 การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.16 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.02 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.22 ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อเคหะ คิดเป็นร้อยละ 84.25 รองลงมาได้แก่สินเชื่อ HOME PLUS คิดเป็นร้อยละ 44.09 และสินเชื่อส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 25.98 ตามลำดับ ใช้บริการของธนาคารมาแล้วเป็นเวลา 7 - 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.65 ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ความสะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 81.89 รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 64.17 และมีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 63.39 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้

ผลการศึกษาความคาดหวังปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย = 3.38) พนักงานให้บริการรวดเร็ว จับใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย = 3.22) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.28) พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ผลการศึกษาความคาดหวังปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 3.07) ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.05) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) พนักงานมีความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ผลการศึกษาความคาดหวังปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.98) และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.30) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.15)

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า

ผลการศึกษาความคาดหวังปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.41) พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.27) และพนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.12) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) พนักงานมีทัศนคติ สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.15) พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.11) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า

ผลการศึกษาความคาดหวังปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.12) มีการยืดหยุ่นความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.19) พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย = 3.09) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า โดยในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย = 4.19) มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.18) เท่ากัน

ตารางที่ 5.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัด เชียงใหม่

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อถือได้	พึงพอใจมากทุกปัจจัยย่อย	ไม่มี
ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	พึงพอใจมากทุกปัจจัยย่อย	ไม่มี
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร แผ่นพับ ประกาศมีความง่ายต่อการเข้าใจ - พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย - อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี - พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ - ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ
ด้านการเข้าใจลูกค้า	พึงพอใจมากทุกปัจจัยย่อย	ไม่มี
ด้านการตอบสนองลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ - พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า - พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด - พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว - มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ - พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

จากตารางที่ 5.2 สรุปผลการศึกษการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดีและพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก คือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5.3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ด้านความเชื่อถือได้	หมายเหตุ
ความคาดหวัง ปัจจัยย่อยที่ต่างกันมีดังนี้	
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว	หญิงมีความคาดหวังมากกว่าชาย
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	หญิงมีความคาดหวังมากกว่าชาย
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	ชายมีความคาดหวังมากกว่าหญิง
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	ชายมีความคาดหวังมากกว่าหญิง
การรับรู้ ปัจจัยย่อยที่ต่างกันมีดังนี้	
พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์	หญิงมีการรับรู้มากกว่าชาย
พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า	ชายมีการรับรู้มากกว่าหญิง
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าที่ได้รับประโยชน์สูงสุด	ชายมีการรับรู้มากกว่าหญิง
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	หญิงมีการรับรู้มากกว่าชาย
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	ชายมีการรับรู้มากกว่าหญิง
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมากทุกปัจจัยย่อย

หมายเหตุ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.3 สรุปผลการศึกษาระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านความเชื่อถือ ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ด้านความคาดหวัง

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าเพศชาย ได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว และธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ

โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความคาดหวังมากกว่าเพศหญิง ได้แก่ เรื่องพนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน

ด้านการรับรู้

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และมีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศหญิงมีการรับรู้มากกว่าเพศชาย ได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด และมีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้

ตารางที่ 5.4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ด้านการทำให้ลูกค้ายืนยันใจ	หมายเหตุ
ความคาดหวัง ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันมีดังนี้	
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ายืนยันใจในการให้บริการของธนาคาร	ชายมีความคาดหวังมากกว่าหญิง
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	หญิงมีความคาดหวังมากกว่าชาย
การรับรู้ ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันมีดังนี้	
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ายืนยันใจในการให้บริการของธนาคาร	ชายมีการรับรู้มากกว่าหญิง
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมากทุกปัจจัยย่อย

หมายเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.4 สรุปผลการศึกษาระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ายึดใจต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ด้านความคาดหวัง

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ายึดใจในการให้บริการของธนาคารและธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความคาดหวังมากกว่าเพศหญิง ได้แก่ เรื่องพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ายึดใจในการให้บริการของธนาคาร

โดยปัจจัยย่อยที่เพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าเพศชาย ได้แก่ เรื่องธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

ด้านการรับรู้

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ายึดใจในการให้บริการของธนาคาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ เรื่องพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ายึดใจในการให้บริการของธนาคาร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ายึดใจต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ายึดใจ

ตารางที่ 5.5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	หมายเหตุ
ความคาดหวัง	ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน
การรับรู้ ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันมีดังนี้	
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	ชายมีการรับรู้มากกว่าหญิง
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้	หมายเหตุ
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	ชายและหญิงไม่พึงพอใจ โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง
ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ	ชายและหญิงไม่พึงพอใจ โดยเพศหญิงมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย

หมายเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.5 สรุปผลการศึกษาระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ด้านความคาดหวัง

ผลการศึกษา พบว่า ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05

ด้านการรับรู้

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ เรื่องพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยเรื่องเอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยมีปัจจัยย่อยที่ เพศชายและเพศหญิงไม่พึงพอใจ ได้แก่ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิงและธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ โดยเพศหญิงมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 5.6 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	หมายเหตุ
ความคาดหวัง ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันมีดังนี้	
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	หญิงมีความคาดหวังมากกว่าชาย
การรับรู้ ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันมีดังนี้	
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	ชายมีการรับรู้มากกว่าหญิง
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมากทุกปัจจัยย่อย

หมายเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.6 สรุปผลการศึกษาระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ด้านความคาดหวัง

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าเพศชาย ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการรับรู้

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ เรื่องพนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า

ตารางที่ 5.7 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	หมายเหตุ
ความคาดหวัง	ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน
การรับรู้	ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้	
พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	ชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	ชายและหญิงไม่พึงพอใจ โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

หมายเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.7 สรุปผลการศึกษาระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ด้านการตอบสนองลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ด้านความคาดหวัง

0.05 ผลการศึกษา พบว่า ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ด้านการรับรู้

0.05 ผลการศึกษา พบว่า ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า

โดยมีปัจจัยย่อยที่เพศชายและเพศหญิงไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้โดยเรียงลำดับจากน้อยไปมาก 10 อันดับแรก ดังนี้

ลำดับที่	ปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการ	ผลต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการใช้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของ (วรรัตน์ สุริยพรรณ, 2549)	ค่าเฉลี่ย (แปล)
1	พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	-0.76	มาก	ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์	4.153 มาก
2	พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	-0.78	มาก	ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.159 มาก
3	พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว	-0.78	มาก	ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.935 มาก
4	ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด	-0.84	มาก	ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม	3.934 มาก
5	พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	-0.84	มาก	ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	มีทีมงานออกประชาสัมพันธ์นอกสถานที่	3.959 มาก

6	ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	-0.85	มาก	ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	อัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	3.953 มาก
7	อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	-0.85	มาก	ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.066 มาก
8	พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า	-0.88	มาก	ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.125 มาก
9	พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	-0.90	มาก	ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.191 มาก
10	พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	-0.90	มาก	ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.047 มาก

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อเคหะ รองลงมาได้แก่ สินเชื่อ HOME PLUS และสินเชื่อส่วนบุคคล ตามลำดับ ใช้บริการของธนาคารมาแล้วเป็นเวลา 7 - 9 ปี ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ความสะดวกในการเดินทาง รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าที่อื่น และมีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ตามลำดับ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม และไม่พึงพอใจเรื่องธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการตอบสนองลูกค้า

จากตารางข้างต้น เมื่อนำผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจระดับมาก 10 อันดับแรก (คือ มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จากน้อยที่สุดตามลำดับ) เปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วรรัตน์ สุริยพรรณ, 2549) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการสินเชื่อในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย ถึงแม้ว่าปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการที่พึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันไม่มากนัก ดังนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้เพิ่มขึ้น ซึ่งถ้าหากทางธนาคารฯ ไม่ดำเนินการก็อาจจะทำให้ปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวที่เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ซึ่งจะทำให้เกิดการไม่พึงพอใจในอนาคตต่อไปได้ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการ แต่ถ้าหากธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อาจจะส่งผลให้ในอนาคตลูกค้าอาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการของธนาคารคู่แข่งได้ ดังนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ควร

ต้องให้ความสนใจและทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

จากตารางปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการที่พึงพอใจ โดยเรียงลำดับตามช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จากน้อยไปมาก 10 อันดับแรก พบว่า ปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการโดยส่วนใหญ่อยู่ในปัจจัยหลักด้านความเชื่อถือได้ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าของลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วรรัตน์ สุริยพรรณ, 2549) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ลูกค้าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับต้นๆ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้เพิ่มขึ้น

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1) ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าไม่พึงพอใจได้แก่ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ โดยเพศหญิงมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการเสนอลสิ่งที่เป็นรูปธรรม และไม่พึงพอใจเรื่องธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการตอบสนองลูกค้า

2) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละปัจจัย ได้แก่

2.1) ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

2.2) ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้

2.3) ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ได้แก่ พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว

2.4) ปัจจัยด้านการเสนอลสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี

2.5) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ไม่มีที่กวดบัตรคิวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อมาชำระค่าบัตรเครดิต เมื่อเกิดปัญหาต้องคอยโทรสอบถามลูกค้าสัมพันธ์เอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย ซึ่งเป็นผลดีกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ให้บริการต้องพยายามรักษาไว้ แต่เมื่อมองลึกเข้าไปในรายละเอียดก็พบว่า ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันไม่มาก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร มีความพึงพอใจต่ำสุดในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันน้อยที่สุด ดังนั้นธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้า เรื่องพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปจะพบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อเคหะ รองลงมาได้แก่ สินเชื่อ HOME PLUS และสินเชื่อส่วนบุคคล ตามลำดับ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับสินเชื่อดังกล่าว ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้กับพนักงานและเพื่อให้พนักงานเข้าใจการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพนักงานจะสามารถให้ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า เรื่องพนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้ และพนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่าง เพราะถึงจะมีความพึงพอใจ แต่ก็ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันไม่มาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น ธนาคารควรมีการกำหนดโควตาการดูแลลูกค้าให้กับพนักงานแต่ละราย เพื่อให้พนักงานสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและถูกต้อง

รวมทั้งกำหนดขอบเขตการออกเชื่อมลูกค้าให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์ในการรักษาลูกค้าเก่าของธนาคารเอง และเป็นการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของแต่ละรายบุคคลได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ ควรให้ความสำคัญกับพนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ และพนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ถึงจะมีความพึงพอใจ แต่ก็ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันไม่มาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้นดังนั้นธนาคารควรเน้นย้ำให้พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า อาจมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้พนักงานสามารถบริหารเวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายได้อีกทั้งธนาคารควรมีการแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบทุกครั้งทั้งก่อนและหลังรับบริการ หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าควรมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง โดยเฉพาะเรื่องความถูกต้องซึ่งเป็นหัวใจหลักของการบริการทางการเงิน และควรยึดถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จากการศึกษา พบว่า อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ถึงจะมีความพึงพอใจ แต่ก็ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันไม่มาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น ดังนั้นธนาคารควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดีคืออยู่เสมอ มีการอบรมพนักงานให้มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการลูกค้า เพื่อเพิ่มความประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ เพศหญิงมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งเรื่องที่ไม่พึงพอใจนั้นกับเป็นเรื่องที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นเรื่องสำคัญในอันดับต้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องรีบทำการปรับปรุงและแก้ไขให้คุณภาพการบริการดีขึ้น จากความไม่พึงพอใจในเรื่องดังกล่าวจะพบว่า สอดคล้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กล่าวถึงเรื่องของการไม่มีที่กวดบัตรคิวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเรื่องของการที่ธนาคารไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ดังนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ ควรมีการปรับปรุงระบบของอุปกรณ์เครื่องมือให้มีความทันสมัย นำเครื่อง

กคบัตรคิวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและเพื่ออำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาในความล่าช้าและความสับสนกับการให้บริการ เนื่องจากเครื่องกคบัตรคิวจะสามารถแยกส่วนของงานบริการได้ชัดเจนขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาและให้บริการลูกค้าได้ตรงวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะลูกค้าเพศชายเนื่องจากลูกค้าเพศชายไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ควรเน้นย้ำพนักงานให้ดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ มีการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ มีทางเลือกในการให้บริการมากขึ้น เช่น มีระบบเช็คยอดหนี้คงเหลือหรือการชำระสินเชื่อทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการชำระสินเชื่อผ่านตู้อิเล็กทรอนิกส์ มีการส่ง sms หรือ e-mail แจ้งเตือนกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ในแต่ละเดือนให้ลูกค้าทราบ เป็นต้น และความไม่พึงพอใจในเรื่องของธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ โดยเพศหญิงมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย ดังนั้นธนาคารควรมีการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพศหญิงให้เพิ่มขึ้น เพราะจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปจะพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ดังนั้นควรศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าเพศหญิงกลุ่มดังกล่าวว่าชื่นชอบหรือสนใจสิ่งใด อาจมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม นิตยสารต่าง ๆ เป็นต้น อาจมีการจัดมุมสำหรับรอรับบริการ มีการนำนิตยสารแฟชั่นมาวางบริเวณที่รอรับบริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว ถึงจะมีความพึงพอใจ แต่ก็ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ที่ห่างกันไม่มาก จึงเป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น และจากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเรื่องที่ไม่พึงพอใจนั้นสอดคล้องกับเรื่องพนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว ถือกล่าวถึงระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องรีบทำการปรับปรุงและแก้ไขให้คุณภาพการบริการดีขึ้น ธนาคารควรมีการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้รวดเร็วขึ้นและต่อเนื่อง หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้นและถูกต้องแม่นยำ โดยเฉพาะกับเพศชาย ควรเน้นย้ำให้พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งธนาคารสามารถสร้างได้โดยการฝึกฝนพนักงานและหาแรงจูงใจในการให้บริการกับพนักงานด้วย ถ้าหากพบปัญหาหรือไม่สามารถทำได้ตามที่ได้นัดกับลูกค้าไว้ ควรติดต่อกลับลูกค้าโดยเร็ว เพื่อแจ้งปัญหาให้ลูกค้าทราบและ ควรมีการติดต่อกับลูกค้าเป็นระยะเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อ

เป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเสริมสร้างลูกค้าใหม่ในการเข้ามาใช้บริการของธนาคารในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ไม่มีที่กดบัตรคิวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อมาชำระค่าบัตรเครดิต เมื่อเกิดปัญหาต้องคอยโทรสอบถามลูกค้าสัมพันธ์เอง มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ ควรมีการนำระบบเครื่องกดบัตรคิวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาในความล่าช้าและความสับสนกับการให้บริการ เนื่องจากเครื่องกดบัตรคิวจะสามารถแยกส่วนของงานบริการได้ชัดเจนขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการให้บริการลูกค้าได้ และควรเพิ่มเมนูในส่วนของการติดต่อเรื่องบัตรเครดิตเข้าไปในระบบเครื่องกดบัตรคิว เพื่อเพิ่มช่องทางในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเรื่องบัตรเครดิต ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อคอยดูแลในส่วน of ปัญหาเรื่องบัตรเครดิตเบื้องต้น พร้อมทั้งช่วยประสานงานในการติดต่อระหว่างสำนักงานใหญ่กับลูกค้าให้ และควรมีการชี้แจงรายละเอียดให้กับลูกค้าทราบทุกครั้งถึงเงื่อนไขในการให้ข้อมูลเรื่องบัตรเครดิตว่าอยู่นอกเหนือการดูแลของธนาคาร เนื่องจากจะเป็นในส่วน of แผนกบัตรเครดิตโดยตรงและขึ้นอยู่กับสำนักงานใหญ่ ธนาคารสาขาไม่สามารถให้ข้อมูลหรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้โดยตรง

สุดท้ายนี้เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามีการใช้บริการธนาคารมากกว่าหนึ่งธนาคาร จึงทำให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารแต่ละธนาคารได้ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการทุกๆ ด้าน อาจมีการจัดทำข้อเสนอแนะ หรือกล่องรับความคิดเห็นของลูกค้ายกไว้ที่เคาน์เตอร์รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถ เสนอแนะและร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ได้ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขในด้านต่างๆ ตามที่ลูกค้าเสนอแนะหรือร้องเรียนเข้ามา เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีความประทับใจ หรือชื่นชอบตั้งแต่เข้ามาใช้บริการครั้งแรก คือลูกค้ามีการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังก็จะถือว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งก็จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ฉะนั้นผู้บริหารหรือพนักงานควรส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า และเป็นมาตรฐานเดียวกัน