

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (random sampling) จำนวน 500 ราย สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีการจัดเก็บโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.60 โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.40 มีรายได้ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 42.60 สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่เป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 57.00 ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของการใช้บริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ ฝาก/ถอน/โอนเงินเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 76.00

### 5.1.2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ส่วนลูกค้ำมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 80.80 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ลูกค้ำมีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 95 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 ถึงร้อยละ 95 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ลำเอียงให้บริการตามคิว (2) เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (3) การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่แสดงออกความเป็นมิตร (4) ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร (5) การรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร (6) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ และการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร (7) ความสะอาดสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ และ (8) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร และมีความพึงพอใจในบริการที่มีน้อยกว่าร้อยละ 90 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร (2) คุณภาพการให้บริการของธนาคาร และ (3) มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

### 5.1.3 การศึกษาความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 99.00 ส่วนลูกค้ำมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.40 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้าน พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (2) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ (3) การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่างๆ และ (4) ความสะดวกสบายของสถานที่ และลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ถึงร้อยละ 95 เพียง 1 ด้าน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ และลูกค้ำมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 40 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้ใช้บริการ และ (2) ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา

#### 5.1.4 การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่ธนาคารไทย

##### พาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้แบบจำลองโลจิทเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด(Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร ปัจจัยด้านการรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร ปัจจัยด้านความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร และปัจจัยด้านขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคาร และปัจจัยเกี่ยวกับช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ส่วนปัจจัยด้านเพศ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้บริการตามคตินั้น ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 5.1.5 การศึกษาวิเคราะห์ระดับปัญหาในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาสภาพปัญหาของธนาคารในความคิดเห็นหรือมุมมองของผู้ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ (40.00) รองลงมาได้แก่ ระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ร้อยละ (47.60) ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ร้อยละ (46.80) ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน ร้อยละ (45.40) การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ (44.20) ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ร้อยละ (43.60) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ร้อยละ (42.20) และเอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ ร้อยละ (42.00) ตามลำดับ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวเมื่อพิจารณาถึงระดับปัญหาโดยใช้เกณฑ์การตัดสินใจค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากที่สุด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.22 รองลงมาได้แก่ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.20 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และความสนใจในการให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.19 ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน และขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.18 เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.17 และระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.13 ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษา ควรจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่มีข้อบกพร่อง ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างทั่วถึงและยั่งยืนต่อไปในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความเห็นต่าง ๆ ที่จะเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1) ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงความรู้ของเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อตระหนักถึงการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจของการทำงาน

2) ควรวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการพัฒนาบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด โดยเน้นลักษณะเด่นในด้านการพัฒนาบริการและควรศึกษาประสิทธิภาพเน้นคุณภาพด้านบริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีขึ้น

3) ธนาคารควรมีการนำเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการใช้บริการทราบถึงขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า และระยะเวลาในการรอคิวจนได้รับการให้บริการที่นานเกินไป เพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วย

ความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการส่งเสริมบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4) ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง เกี่ยวกับข้อมูลของธนาคาร ทางสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ และทางสื่ออื่น ๆ ให้มากขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ซึ่งยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของการศึกษาของทุกสาขา ของธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นควรทำการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ทั่วทุกสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่แต่ละแห่งเป็นอย่างไร

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการให้บริการลูกค้าโดยภาพรวม ควรมีการศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารด้วย