

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขต บางแค กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 400 ราย ที่ใช้บริการฝากออมเงิน บริการสินเชื่อ และบริการอื่น ๆ ของธนาคารออมสิน ทั้ง 8 สาขา ซึ่งได้แก่ สาขาบางแค สาขาตลาดพลู สาขาท่าพระ สาขาจรูญสุนิทวงศ์ สาขาวัดไทร สาขาบางพลัด สาขาลี้ดงชั้น และสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้ค่า T-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ค่า F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16 – 25 ปี รองลงมา อายุ 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา/ปวช. อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท รองลงมารายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และมีการใช้บริการหลายสาขาพร้อมกันโดยใช้สาขาบางแคมากที่สุด รองลงมาคือสาขาจรูญสุนิทวงศ์ สาขาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือสาขาบางแค รองลงมาคือสาขาจรูญสุนิทวงศ์ มีจำนวนบัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชี รองลงมาคือ 2 บัญชี ใช้บริการประเภทบัญชีเพื่อเรียกมากที่สุด รองลงมาคือสลากออมสินพิเศษ โดยใช้บริการธนาคารมาแล้ว 1 – 2 ปี รองลงมาคือ 3 – 5 ปี เหตุผลที่ใช้บริการเพราะสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน รองลงมาคือความมั่นคงของธนาคารและคิดว่าธนาคารออมสินเหนือกว่าธนาคารอื่นในด้านความมั่นคงของธนาคารรองลงมาคือเป็นธนาคารที่รัฐบาลรับประกัน

## ส่วนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการให้บริการ	3.57	0.865	มาก	10
2. การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์	3.73	0.817	มาก	8
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.79	0.779	มาก	5
4. ความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	3.80	0.765	มาก	3
5. ความน่าเชื่อถือ	3.77	0.761	มาก	6
6. ความคงเส้นคงวาในการให้บริการ	3.84	0.760	มาก	2
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.80	0.798	มาก	4
8. ความปลอดภัย	3.96	0.733	มาก	1
9. ความเข้าใจลูกค้า	3.76	0.782	มาก	7
10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้	3.71	0.868	มาก	9
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.793</b>	<b>มาก</b>	

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยเมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการรับรู้ด้านความปลอดภัยสูงสุดเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ด้านความคงเส้นคงวาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านความเข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และด้านความสะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ โดยในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความปลอดภัย เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (เช่น พิมพ์ยอดฝาก-ถอนเงินในสมุดบัญชี, มีสติปฝาก-ถอน ATM) (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือเรื่องพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) และเรื่องธนาคารมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ด้านความคงเส้นคงวาในการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือเรื่องพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเรื่องพนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ด้านความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้งานสุภาพ มีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเรื่องพนักงานสามารถเก็บกลิ่นอารมณ์ไว้ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จุกจิก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องพนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือเรื่องพนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และเรื่องพนักงานให้บริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่ามีการรับรู้เรื่องพนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น พนักงานให้คำแนะนำอย่างมีหลักการและมีความชัดเจน และเรื่องพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือได้คล่องแคล่วว่องไว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้จนเป็นที่พอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย/ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือเรื่องธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าจะได้รับประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.79) และเรื่องพนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจลูกค้า เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องพนักงานมีการสอบถามลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือเรื่องพนักงานเอาใจใส่ในปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเรื่องธนาคารมีกล่องรับข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสำรวจความต้องการ ของลูกค้าซึ่งจะนำไปปรับปรุงด้านการบริการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่ามีการรับรู้เรื่องแบบฟอร์มใบรายการต่างๆ มีความชัดเจนอ่านเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือเรื่องพนักงานกล่าวเชิญชวน ทักทาย และขอบคุณลูกค้าอย่างจริงใจ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเรื่องพนักงานรับฟังปัญหาและคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องบุคลิกภาพแบบมืออาชีพของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือเรื่องการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเรื่องความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ด้านความสะดวกในการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการรับรู้เรื่องมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจนอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือมีการเตรียมใบรายการต่างๆ และปากกาไว้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเรื่องมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร

ปัญหาการใช้บริการธนาคารออมสิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของปัญหา	ลำดับที่
1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.15	1.091	ปานกลาง	6
2. ราคา	3.16	1.040	ปานกลาง	3
3. การจัดจำหน่าย	3.15	1.073	ปานกลาง	4
4. การส่งเสริมการตลาด	3.16	1.033	ปานกลาง	2
5. บุคลากร	3.17	1.108	ปานกลาง	1
6. กระบวนการให้บริการ	3.15	1.080	ปานกลาง	5
7. องค์ประกอบทางกายภาพ	3.14	1.069	ปานกลาง	7
<b>รวม</b>	<b>3.15</b>	<b>1.071</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาการใช้บริการธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยพบว่า ด้านบุคลากรมีปัญหาสูงเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ โดยปัญหาในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร เมื่อเรียงลำดับปัญหาการใช้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับ พบว่า เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนาคารสูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมาคือเรื่องบุคลิกภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) เรื่องทักษะและความแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) เรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ในบริการต่าง ๆ ของธนาคารของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ด้านราคา เมื่อเรียงลำดับปัญหาการใช้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมาคือ เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และเรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อเรียงลำดับปัญหาการใช้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ สูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมาคือ เรื่องการส่งเสริมการขายหลังการใช้บริการ เช่น หลังเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และเรื่องการให้พนักงานออกไปแนะนำลูกค้า หรือประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อเรียงลำดับปัญหาการใช้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า เรื่องรูปแบบการให้บริการทางด้านการเงินฝาก สูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมาคือ เรื่องรูปแบบการให้บริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และเรื่องรูปแบบการให้บริการทางด้านสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย เมื่อเรียงลำดับปัญหาการใช้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับ พบว่า เรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการสูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมาคือ เรื่องความสะดวกและปลอดภัยของที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.16) เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.14) เรื่องทำเลที่ตั้งของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และเรื่องความเพียงพอจำนวนเครื่องบริการฝาก-ถอนอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับปัญหาการใช้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย

3.18) รองลงมาคือ เรื่องความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และเรื่องความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ เมื่อเรียงลำดับปัญหาการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เรื่องเครื่องแบบการแต่งกายพนักงาน เฟอร์นิเจอร์ ความเรียบร้อยภายในธนาคาร สูงสุดลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.16) รองลงมาคือ เรื่องความเรียบร้อย ความสะอาด สภาพแวดล้อมภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.12)

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าตัวแปร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันกล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีคะแนนค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่ากลุ่มรายได้ 15,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65)

**สมมติฐานที่ 2** ลูกค้าที่มีจำนวนบัญชีเงินฝาก ประเภทเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman et al. (1985) อ่างใน พิมพ์ชนก ศันสนีย์ ที่กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการของผู้บริโภค 10 ประการ คือ ความสะดวกในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ ความสามารถ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

จากการศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรกับลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีระดับการรับรู้ในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านความความสะดวก และไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ กนกรัตน์ ชื่นโกมล (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านความสะดวกเหมือนกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนภา จันทวิสูตร (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้านรูปลักษณ์เหมือนกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อนันตชัย เชื้อกลาง (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากลำดับแรกด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 16 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 5,001-15,000 บาท และมีบัญชีเงินฝากธนาคารเพียง 1 บัญชี และส่วนใหญ่ประเภทบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นแบบเพื่อเรียก โดยมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุดคือ 1-2 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ลำดับแรกคือด้านความปลอดภัย ส่วนด้านความสะดวกในการให้บริการ มีการรับรู้เป็นลำดับสุดท้าย โดยมีข้อค้นพบการรับรู้คุณภาพบริการในแต่ละด้านดังนี้

**ด้านความสะดวกในการให้บริการ** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือมีหน่วยบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ เช่น ในโรงเรียน ในตลาด

**ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือการติดต่อธนาคารทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอ สายนาน

**ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้จนเป็นที่พอใจ

**ด้านความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือพนักงานปฏิเสธการบริการลูกค้าได้นุ่มนวล สุภาพ มีเหตุผล

**ด้านความน่าเชื่อถือ** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือพนักงานให้บริการรวดเร็ว นับไว

**ด้านความคงเส้นคงวาในการให้บริการ** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือพนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือพนักงานให้บริการรวดเร็ว

**ความปลอดภัย** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือ ธนาคารมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ดี

**ด้านความเข้าใจลูกค้า** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือธนาคารมีกล่องรับข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสำรวจความต้องการ ของลูกค้าซึ่งจะนำไปปรับปรุงด้านการบริการต่อไป

**ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้** พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการลำดับสุดท้ายคือความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้งาน

สำหรับปัญหาการใช้บริการธนาคารออมสิน พบว่าลูกค้าพบปัญหาทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน โดยในแต่ละด้านพบปัญหาลำดับแรก ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการทางด้านเงินฝาก ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ด้านบุคลากร ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ องค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องแบบการแต่งกายพนักงาน เฟอร์นิเจอร์ ความเรียบร้อยภายในธนาคาร

และจากการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญปัจจัยคุณภาพในระดับมากลำดับแรกในด้านความปลอดภัย แต่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกในด้านบุคลากร

เมื่อพิจารณาการรับรู้คุณภาพการบริการ ในตัวแปร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่ามีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพบว่าลูกค้าที่มีจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังแสดงในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยสรุปปัญหาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก

ปัญหาย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนาคาร	3.23	ปานกลาง
การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ	3.23	ปานกลาง
จำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.23	ปานกลาง
รูปแบบการให้บริการทางด้านเงินฝาก	3.21	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.18	ปานกลาง
บุคลิกภาพของพนักงาน	3.18	ปานกลาง
ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	3.18	ปานกลาง
ความสะดวก และปลอดภัยของที่จอดรถ	3.16	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.16	ปานกลาง
ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ	3.16	ปานกลาง
ทักษะและความแม่นยำในการให้บริการ	3.15	ปานกลาง

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยสรุปปัญหาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก

ปัญหาย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
รูปแบบการให้บริการทางด้านสินเชื่อ	3.15	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	3.14	ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.14	ปานกลาง
ความเพียงพอจำนวนเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ	3.13	ปานกลาง
การส่งเสริมการขาย หลังการใช้บริการ เช่น หลังเปิดบัญชีใหม่	3.13	ปานกลาง
ความรู้ ความเข้าใจ ในบริการต่าง ๆ ของธนาคารของพนักงาน	3.13	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	3.13	ปานกลาง
ความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	3.12	ปานกลาง
การให้พนักงานออกไปแนะนำลูกค้า หรือประชาสัมพันธ์	3.12	ปานกลาง
ความเรียบร้อย ความสะอาดสภาพแวดล้อมภายนอกธนาคาร	3.12	ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ	3.09	ปานกลาง
รูปแบบการให้บริการทางด้านสงเคราะห์ชีวิต(ประกันชีวิต)	3.09	ปานกลาง
เครื่องแบบการแต่งกายพนักงาน เฟอร์นิเจอร์ ความเรียบร้อยภายในธนาคาร	3.05	ปานกลาง

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาในระดับปานกลางในด้านรูปแบบการให้บริการทางด้านเงินฝาก รูปแบบการให้บริการทางด้านสินเชื่อ รูปแบบการให้บริการทางด้าน สงเคราะห์ชีวิต(ประกันชีวิต) ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อทำให้เกิดความรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ ควรจัดให้มีพนักงานที่จะทำหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทายและให้คำแนะนำเบื้องต้นในการติดต่อแก่ลูกค้าทุกคนบริเวณทางเข้าสำนักงาน และกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อทำธุรกรรมการเงินอย่างเรียบร้อย

**ด้านราคา** จากผลการศึกษาที่พบว่าในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ ลูกค้าพบปัญหาในระดับปานกลางนั้น ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ นั้นเป็นอัตราค่าธรรมเนียมที่กำหนดโดยธนาคารออมสินสำนักงาน

ใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจ และไม่แตกต่างกันมากระหว่างสถาบันการเงินในระบบปัจจุบัน แต่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเพื่อเรียกที่มีลูกค้าใช้บริการมากที่สุด จะเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำที่สุดในทุกประเภทที่คิดให้กับผู้ฝาก แต่ประเภทเงินฝากประจำจะมีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าประเภทเพื่อเรียก สามถึงสี่เท่า แต่เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบ ไม่เข้าใจในเงื่อนไขการฝากเงินประเภทประจำต่าง ๆ จึงควรให้มีการให้ข้อมูลในรายละเอียดของประเภทการฝากเงินก่อนการเปิดบัญชีให้กับผู้ฝาก เช่นการติดป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภท และการให้พนักงานแนะนำรายละเอียดก่อนการเปิดบัญชีเงินฝากถ้าต้องการได้รับอัตราดอกเบี้ยที่สูงก็ควรฝากประเภทประจำ ถ้าหากเป็นลูกค้าเดิมที่ไม่มีการเคลื่อนไหวทางบัญชีมากนัก ควรแนะนำให้ฝากประเภทประจำที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงเพื่อสร้างความพึงพอใจในด้านราคาให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อไม่ให้ลูกค้าถอนบัญชีเงินฝากไปใช้บริการธนาคารอื่น

**ด้านการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาที่พบว่าลูกค้าพบปัญหาในระดับปานกลางในด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการ ความสะดวก และปลอดภัยของที่จอดรถทำเลที่ตั้งของธนาคาร ทำเลที่ตั้งของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ความเพียงพอจำนวนเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ดังนั้น ธนาคารสาขา ควรขออนุมัติงบประมาณกับทางธนาคารเพื่อทำการปรับปรุงบริเวณที่จอดรถให้กว้างขวางขึ้นสำหรับลูกค้าธนาคารเมื่อมาติดต่อใช้บริการให้ได้รับความสะดวกขึ้นนอกจากนั้น ควรเพิ่มจำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์โดยแต่งตั้งพนักงานเทลเลอร์ชั่วคราวจากพนักงานที่ปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นขึ้นมาให้บริการ ให้เพียงพอต่อการบริการ หรือให้สอดคล้องกับจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในช่วงที่มีลูกค้ามากกว่าปกติ เช่นช่วงเช้าเวลา 8.30 - 10.00 น. โดยเฉพาะในวันจันทร์ หรือวันแรกของวันทำการของธนาคาร ที่หยุดต่อเนื่องติดต่อกันหลายวัน ควรนำเสนอธนาคารนำเครื่องบริการอัตโนมัติมาให้ลูกค้าได้ใช้บริการด้วยตัวเอง เพื่อลดปริมาณลูกค้าที่ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ได้ในส่วนหนึ่ง สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบัตร ATM ที่ต้องการปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติลูกค้าจะได้รับความสะดวกและได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มสาขาย่อยๆหรือในห้างสรรพสินค้าให้มากขึ้น สำหรับสถานที่จอดรถที่ลูกค้าพบปัญหาในบางสาขาธนาคารควรจัดหาสถานที่สำหรับใช้เป็นี่จอดรถให้กับลูกค้าของธนาคาร โดยอาจขอเช่าพื้นที่ใกล้เคียงเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยจัดทำป้ายบอกที่จอดรถและขีดเครื่องหมายช่องทางการจอดรถให้ชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้จอดรถอย่างมีระเบียบ ลดปัญหาการจอดรถไม่เป็นระเบียบ หรือจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนั้นธนาคารควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ และการส่งเสริมการขาย หลังการใช้บริการ เช่น หลังเปิดบัญชีใหม่ นอกจากนี้ควรให้พนักงานออกไปแนะนำลูกค้า

หรือประชาสัมพันธ์บริการของธนาคาร หรือธนาคารควรมีการส่งเสริมการตลาดของธนาคารโดยการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และการจัดส่งแผ่นพับทางไปรษณีย์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้ารับรู้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นควรจัดพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงและให้คำแนะนำนอกสถานที่ให้สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าทำให้มีความรู้สึกผูกพัน และเห็นว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกราย พร้อมรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดและไม่ไปใช้บริการสถาบันการเงินอื่น

**ด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรปรับปรุงด้านบุคลากร โดยจัดพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องตามหลักสูตรของธนาคาร นอกจากนี้จะเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ของพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถแล้ว ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ยินดีรับฟังปัญหาและกระตือรือร้นที่จะช่วยค้นหาวิธีแก้ไข พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยนรวมถึงการให้ข้อมูล รายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยคำพูด น้ำเสียงที่จริงใจและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ถูกต้องตรงประเด็น และที่สำคัญต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าอยู่เสมอ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเฉพาะในด้าน ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ ความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นธนาคารออมสินสาขาควรได้ทำการตรวจสอบการบันทึกการขายการข้อมูลให้มีถูกต้องทุกครั้งที่ให้บริการกับลูกค้า ซึ่งความถูกต้องของการบันทึกการขายทางการเงินเป็นเรื่องที่ควรใช้ความระมัดระวัง รอบคอบและมีความละเอียด ควรมีการกำกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน และมอบหมายงานกับพนักงานผู้ปฏิบัติให้เหมาะสมกับงาน มีการมอบหมายงานพนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลการบันทึกบัญชี การบันทึกการขายประจำวันอย่างเข้มงวดเพื่อรักษาความเชื่อถือไว้วางใจของลูกค้าที่ใช้บริการและให้พนักงานได้อธิบายรายละเอียดแก่ลูกค้ารายใหม่ทุกรายก่อนการเปิดบัญชี เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจเปิดบัญชีใหม่ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ และตามวัตถุประสงค์การติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายให้กับลูกค้าได้เข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเฉพาะในเรื่อง เครื่องแบบการแต่งกายพนักงาน เฟอร์นิเจอร์ ความเรียบร้อยภายในธนาคาร ความเรียบร้อย ความสะอาดสภาพแวดล้อมภายนอกธนาคาร ดังนั้นธนาคารออมสินสาขา ควรจัดทำป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า โดยคิดในที่ที่ลูกค้าสามารถเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามีสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรม ปรับปรุงพื้นที่บริเวณรอรับบริการให้มีเพียงพอพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการนำเสนอธนาคารให้มีการปรับปรุงเอกสารแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้มีข้อความกระชับและเข้าใจง่าย สะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม และจัดให้มีพนักงานเป็นผู้แนะนำในการกรอกข้อความให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ธนาคารควรให้ความสำคัญกับปัญหาในทุกด้าน เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อบริการคุณภาพทุกด้านในระดับมาก แต่ยังพบปัญหาในการให้บริการทุกด้านของธนาคารในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารยังมีปัญหาในการให้บริการในหลายๆเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะในเรื่องของบุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีการเรียนรู้ในธนาคาร และส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้ พร้อมกับสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งคนอื่น