

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 380 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวนในการใช้บริการธนาคาร 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับการ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

จากการศึกษาคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ในทุกด้าน และเรียงตามลำดับ ได้แก่ คาดหวังในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และความคาดหวังระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.23) และด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และพอใจในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า

**2.1 ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีกรให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.75)

และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.72)

**2.2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) และท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.48)

และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

**2.3 ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.34) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.21) และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.14)

และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.56) ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึก

ปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.55) พอใจในระดับมาก เรื่องพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

**2.4 ด้านการตอบสนองลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.34) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.18) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.17)

และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และพอใจในระดับมาก เรื่องพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

**2.5 ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.41) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน และธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำแนกตาม เพศ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

3.1 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำแนกตาม เพศ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมมีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) ส่วนเพศชายโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.97) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.98) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.75)

เพศชายมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) และอาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.69)

2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ส่วนเพศชายโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.55) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

เพศชายมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.53) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.49) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) และธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34)

**3. ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ส่วนเพศชายโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.35) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.15) และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.13) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคารและพนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.58) พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.64)

เพศชายมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.26) และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.16) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.54) ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

**4. ด้านการตอบสนองลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนเพศชายโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.28) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำ การใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำ การใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

เพศชายมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.40) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการให้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.19) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการให้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

5. ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ส่วนเพศชายโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

เพศชายมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.44) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.32) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

### 3.2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับการ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**1. ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป โดยรวมมีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.69) และอาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.77) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม



อาทิ UNIFORM ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82) และอาคารสำนักงานของธนาคารคูตันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วย เทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) อาคารสำนักงานของธนาคารคูตันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.85) และ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.81)

**2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาทโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงาน ตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ และนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.51) และท่านได้รับการบริการจาก พนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.60) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะราย เท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคาร ได้ กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการ บริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.52) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าน ได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานได้เก็บ รักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ และธนาคาร

ได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.74) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.64) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

**3. ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.38) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.25) และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.53) ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.48) และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.27) ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อ

ใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.10) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.09) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.59) ลูกค้ำมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานมีความรู้ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.40) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.38) และลูกค้ำมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้ำมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.61) พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

**4. ด้านการตอบสนองลูกค้ำ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาทโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทโดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.34) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงาน

ให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.10) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.04) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.47) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และพนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

**5. ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน

และขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.43) พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.31) และช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.32) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.49) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.55) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

### 3.3 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**1. ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.61) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.90) และอาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.84) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม

(ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.84) และสภาพแวดล้อมภายใน สำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.81)

**2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.41) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.35) และท่านได้รับการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.34) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) และท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และท่านได้รับการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.72) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.64) ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ และธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) และท่านได้รับการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.82) พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) และธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.39)

**3. ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.15) และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.01) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.55) ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.17) และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.57) พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง



ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.53) และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.37) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.29) และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.28) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.61) และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

**4. ด้านการตอบสนองลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ

ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.10) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.41) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.24) และพนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

**5. ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี โดยรวมมีความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.35) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.24) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่าน ได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อ

ร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.40) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.49) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.42) และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและขอแนะนำจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.51) ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอนั้นๆ

เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ปัญหาด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารไม่สะอาดสวยงามและรู้สึกไม่ปลอดภัย ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบปัญหาท่านไม่ได้รับบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ ปัญหาด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบปัญหาพนักงานขาดความรู้และไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้ชัดเจน ปัญหาด้านการตอบสนอง

ลูกค้า พบปัญหาพนักงานขาดความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่านไม่ชัดเจนหรือผิดพลาด และปัญหาด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบปัญหาพนักงานไม่สนใจรับรู้และละเอียดที่จะให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านมีปัญหาระงัดวันหรือข้อร้องเรียน

### อภิปรายผล

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าปัจจัยคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกปัจจัย เมื่อแยกความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ และความคาดหวังระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรถัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การไว้วางใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ และพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรถัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านของรูปลักษณ์ของธนาคาร

**ด้านรูปลักษณ์** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ลำดับแรกคือ เรื่องสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวความคิดในการวัดคุณภาพของการ

ให้บริการ พบว่า ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

**ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวความคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตโดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า

**ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวความคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการพบว่า ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็วปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ลำดับแรกคือ ท่านสามารถใช้บริการของธนาคารทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวความคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก คือ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่รวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า สุดท้ายคือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันที่ที่ลูกค้าต้องการ

**ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ลำดับแรกคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน และธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทิวลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวความคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สะดวกสำหรับลูกค้า

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวนในการใช้บริการธนาคาร 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**1. ด้านรูปลักษณ์** ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด เพศหญิง คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย สวยงาม เพศชาย คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความ







หรือเท่ากับ 1 ปี คือ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ผู้ที่เป็นลูกค้ำ 1 - 2 ปี คือ ลูกค้ำมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร ผู้ที่เป็นลูกค้ำ 3 - 4 ปี คือ ลูกค้ำมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร

**4. ด้านการตอบสนองลูกค้ำ** ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด เพศหญิง คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ เพศชาย คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ ผู้ที่เป็นลูกค้ำ ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ ผู้ที่เป็นลูกค้ำ 1 - 2 ปี คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ ผู้ที่เป็นลูกค้ำ 3 - 4 ปี คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เพศหญิง คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ เพศชาย คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ ผู้ที่เป็นลูกค้ำ ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ ผู้ที่เป็นลูกค้ำ 1 - 2 ปี คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ ผู้ที่เป็นลูกค้ำ 3 - 4 ปี คือ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ

**5. ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำเป็นรายบุคคล** ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงสุด เพศหญิง คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น เพศชาย คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท คือ

ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปีหรือต่ำกว่า 1 ปี คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปี คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปี คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปี คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เพศหญิง คือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน เพศชาย คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท คือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปีหรือต่ำกว่า 1 ปี คือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปี คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ผู้ที่เป็นลูกค้ายี่สิบปี คือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

ตารางที่ 42 สรุปผลการศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด 5 ลำดับแรก

ลำดับที่	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	3.95 (มาก)	มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	4.97 (มากที่สุด)
2	อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม	3.77 (มาก)	อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม	4.76 (มากที่สุด)
3	มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	3.75 (มาก)	สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	4.72 (มากที่สุด)
4	พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	3.71 (มาก)	ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด	4.67 (มากที่สุด)
5	ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	3.59 (มาก)	ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก	4.61 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด 5 ลำดับแรก คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด 3.75 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ

UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.71 และท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ย 3.59

และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด 5 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.97 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.76 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.72 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.76 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 43 สรุปผลการศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด 5 ลำดับแรก

ลำดับที่	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน	3.08 (ปานกลาง)	พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท	3.58 (มาก)
2	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา	3.09 (ปานกลาง)	พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	3.99 (มาก)
3	ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	3.14 (ปานกลาง)	พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ	4.09 (มาก)
4	พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	3.17 (ปานกลาง)	พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	4.12 (มาก)
5	พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ	3.18 (ปานกลาง)	พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ต่ำที่สุด 5 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.08 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.09 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.14 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.17 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.18

และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ต่ำที่สุด 5 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.58 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 44 สรุปผลการศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้บริการที่สูงที่สุด 5 ลำดับแรก

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ร้อยละ	คุณภาพบริการด้าน	ลำดับที่
ท่านไม่ได้รับบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	36.8	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	1
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารไม่สะอาดสวยงามและรู้สึกไม่ปลอดภัย	28.7	ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้	2
อาคารสำนักงานของธนาคารดูไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย	26.6	ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้	3
พนักงานนำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น	24.2	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4
มีความผิดพลาดจากการให้บริการของพนักงานอยู่เสมอ	20.3	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	5

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบจากการใช้บริการที่สูงที่สุด 5 ลำดับแรก คือ ท่านไม่ได้รับบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ (ร้อยละ 36.8) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารไม่สะอาดสวยงามและรู้สึกไม่ปลอดภัย (ร้อยละ 28.7) อาคารสำนักงานของธนาคารดูไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย (ร้อยละ 26.6) พนักงานนำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น (ร้อยละ 24.2) และมีความผิดพลาดจากการให้บริการของพนักงานอยู่เสมอ (ร้อยละ 20.3)

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยพิจารณาจากความพึงพอใจสูงสุด ความพึงพอใจต่ำที่สุด และปัญหาที่พบมากที่สุด ข้อเสนอแนะให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ดำเนินการต่อไปดังนี้

### 1. ด้านรูปลักษณ์

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ควรดูแลพื้นที่ภายนอกให้แลดูสะอาดสวยงามเสมอ ควรเปลี่ยนและดูแลไม้ประดับในกระถางที่วางไว้รอบอาคารเป็นประจำ และภายในอาคารสำนักงานควรให้แม่บ้านดูแลทำความสะอาดเรียบริ้วทุก 2 ชั่วโมง มอบหมายให้พนักงานจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม และทันตามสถานการณ์อยู่เสมอ เพิ่มการจัดมุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ จัดมุมหาหนังสือพิมพ์และนิตยสารการเงินไว้ให้ลูกค้าอ่านในบริเวณที่ลูกค้านั่งรอรับบริการ ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสอดส่องดูแลให้ความปลอดภัยในสำนักงานและภายนอกสำนักงานกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ขอความร่วมมือจากสถานีตำรวจในพื้นที่จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยดูแลนอกเวลาทำการ ดูแลป้ายแสดงจุดบริการหรือแนะนำบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำคัญที่ลูกค้าควรทราบ เช่น บริการใหม่ ๆ ของธนาคาร การแจ้งข้อมูลพฤติกรรมของพวกมิจฉาชีพให้ลูกค้าระมัดระวัง สำหรับการแต่งกายของพนักงานควรกำหนดให้ชัดเจนเช่น โดยวันจันทร์และวันพฤหัสบดีให้แต่ง UNIFORM ตามที่ธนาคารกำหนด วันอังคารและวันพฤหัสบดีแต่งกายด้วยชุดสุภาพ ส่วนวันศุกร์แต่งกายชุดพื้นเมืองไทยใหญ่เป็นการร่วมอนุรักษ์วัฒนธรรมการแต่งกายในท้องถิ่นอำเภอปาย สำหรับเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด ที่ให้บริการอยู่ด้านหน้าสำนักงานของธนาคารที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด ก็ควรต้องหมั่นดูแลให้พร้อมบริการลูกค้าเสมอ

### 2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ควรพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าให้ได้ตามรูปแบบที่กำหนดและมีความถูกต้องแม่นยำ ละเอียดรอบคอบ ปลูกฝังให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพการเป็นพนักงานธนาคารในด้านของการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไม่นำไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่นซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียกับธนาคารและตัวพนักงานในที่สุด มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการส่งพนักงาน

ไปฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ ธนาคารควรมีการสุ่มเช็คคุณภาพการให้บริการเป็นระยะทั้งจากการพูดคุยหรือใช้แบบสอบถามจากลูกค้า ให้รางวัลแก่พนักงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการให้บริการ ความมอบหมายให้พนักงานแต่ละคนดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเสมออาจจัดทำแฟ้มทะเบียนคุมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้แต่ละประเภท รายการตรวจเช็คและบำรุงรักษา กำหนดการที่ช่างจะเข้ามาดูแล ข้อมูลและเบอร์โทรศัพท์ของบริษัทหรือช่างที่ดูแล เพื่อจะได้ติดต่อในกรณีที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีปัญหาหรือชำรุด

### 3. ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ควรปรับพฤติกรรมบริการของพนักงานให้มีความเป็นมิตรกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ ให้บริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีรับฟังปัญหาและให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยดีจากที่สุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นอย่างดี แสดงออกความเชื่อมั่นและภูมิใจในการเป็นผู้ให้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ สามารถอธิบายให้รายละเอียดหรือนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง เมื่อมีข้อมูลบริการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ควรให้พนักงานทำความเข้าใจและนำมาเสนอในที่ประชุมให้ทีมงานได้ทราบและแลกเปลี่ยนความเข้าใจกัน เป็นการฝึกการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอีกทางหนึ่ง

### 4. ด้านการตอบสนองลูกค้า

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ควรเตรียมพนักงานให้มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารและให้บริการด้านการเงินแก่ลูกค้าให้ตรงความต้องการและทันตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ โดยไม่ปฏิเสธหรือชักช้า มีการตรวจสอบความเข้าใจกับลูกค้าหลังจากได้อธิบายหรือให้ข้อมูลไปแล้ว พนักงานทุกคนควรสามารถให้บริการแบบครบวงจร (one stop service) จัดช่วงเวลาพักทานข้าวของพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณลูกค้าเพื่อให้มีอัตรากำลังเพียงพอในการให้บริการในทุกช่วงเวลา มีการทบทวนความเข้าใจและซักซ้อมวิธีการทำงานรวมทั้งนำกรณีตัวอย่างปัญหาของลูกค้ามาเสนอในที่ประชุมพนักงาน จัดให้พนักงานทำหน้าที่ Floor Supervisor สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าการใช้บริการ เช่น การฝาก-ถอนเงิน ควรกรอกรายละเอียดในเอกสารอย่างไร หรือช่วยเหลือลูกค้าที่เขียนหนังสือไม่ได้ ฯลฯ



### 5. ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ควรพัฒนา ศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของพนักงานเพื่อนำไปสู่การให้บริการแบบที่ปรึกษา เป็นผู้รับฟังที่ดี แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจรับรู้ถึงปัญหาของลูกค้า ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าโดยเข้าใจความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน สามารถวิเคราะห์ลูกค้าจากข้อมูล พื้นฐานของบุคคลและข้อมูลปัญหาหรือความต้องการ แยกแยะประเด็นปัญหา จัดลำดับความสำคัญ แล้วสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม ทันตามสถานการณ์และความต้องการของลูกค้า โดยต้องให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ