

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.6 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.4 อายุ 26-30 ปี มีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็น ร้อยละ 31.3 รองลงมา อายุ 31-35 ปี ร้อยละ 22.7 และอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ แต่งงานแล้ว ร้อยละ 33.2 และหย่าร้าง ร้อยละ 6.1 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน มีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 และธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 17.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 34.2 และปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 8.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาทมีสัดส่วนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 28.5 และ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 11.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 2-5 ครั้ง ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 22.0 และ 6-10 ครั้ง ร้อยละ 15.0 โดยบริการที่ใช้บ่อยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการฝาก-ถอน ค่าเฉลี่ยอันดับ 1.78 รองลงมาคือ เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM เครื่องบริการฝากเงินสดอัตโนมัติผ่านเครื่อง (CDM) เครื่องรับฝากเงินสด ชำระค่าสินค้าและนำเช็คเข้าบัญชี (EDB) เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Passbook Update) ค่าเฉลี่ยอันดับ 1.97 และเปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็ม ค่าเฉลี่ยอันดับ 2.00

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม

### ปัจจัยด้านรูปลักษณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสะดวกสบายในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งกายประณีตและดูดี ค่าเฉลี่ย 4.10 แผ่นพับ เอกสารประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องง่ายต่อการเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.06 และธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.78 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาให้บริการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.63 และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ ให้ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.43 และพนักงานที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.71 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.60 และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

ให้ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.49

### ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.78 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.76 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาทและมีความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ค่าเฉลี่ย 4.63

ให้ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.39 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.15 และธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบ ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

#### ปัจจัยด้านรูปลักษณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีสภาพแวดล้อมและการตกแต่งที่ทำให้รู้สึกสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.57

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่แต่งกายประณีตและดูดี ค่าเฉลี่ย 4.24 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีแผ่นพับ เอกสารที่เข้าใจได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

#### ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.80 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.65

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานทำงานไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.45 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.34 และตามลำดับ

#### ปัจจัยด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านการตอบสนองของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีระบบ

การให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.74 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการ มีพนักงานต้องทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.57

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.26 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการ มีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

#### ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีข้อมูลที่ต้องการ เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมี พนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.83 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมี พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.82 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีมารยาทและความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

#### ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บริการที่ได้รับจริงในองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ค่าเฉลี่ย 4.70 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.53

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สนใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.44 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.34 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการรับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**

จากการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ระดับความคิดเห็น ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในระดับมากที่สุด และด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุดและมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก

สำหรับความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านพบว่า

ด้านรูปลักษณ์ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.19 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.10 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการให้ความมั่นใจ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.08 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เท่ากับคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการตอบสนอง มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.15 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของการตอบสนองของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 22 สรุปประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพฯ		ธนาคารที่ยอดเยี่ยม		ค่าความแตกต่างของคะแนน	แปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ		
1. ด้านรูปทัศน	4.34	เห็นด้วยระดับมาก	4.15	เห็นด้วยระดับมาก	+0.19	พอใจ
2. ความน่าเชื่อถือ	4.54	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.54	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	0.00	พอใจ
3. การตอบสนอง	4.44	เห็นด้วยระดับมาก	4.59	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	-0.15	ไม่พอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	4.80	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.72	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.08	พอใจ
5. การดูแลเอาใจใส่	4.46	เห็นด้วยระดับมาก	4.36	เห็นด้วยระดับมาก	+0.10	พอใจ



ตารางที่ 23 สรุปเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยมและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพ		ธนาคารที่ยอดเยี่ยม		ค่าความแตกต่างของคะแนน	แปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ		
1. รูปลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)						
1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.46	เห็นด้วยระดับมาก	3.94	เห็นด้วยระดับมาก	+0.52	พอใจ
1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	4.57	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.49	เห็นด้วยระดับมาก	+0.08	พอใจ
1.3 การแต่งกายของพนักงาน	4.24	เห็นด้วยระดับมาก	4.10	เห็นด้วยระดับมาก	+0.14	พอใจ
1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	4.17	เห็นด้วยระดับมาก	4.06	เห็นด้วยระดับมาก	+0.11	พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้บริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้บริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 23 สรุปเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารที่ขอสินเชื่อและผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพฯ		ธนาคารที่ขอสินเชื่อ		ค่าความแตกต่างของคะแนน	แปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ		
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						
2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่ต้องการไว้	4.46	เห็นด้วยระดับมาก	4.41	เห็นด้วยระดับมาก	+0.05	พอใจ
2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.65	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.63	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.02	พอใจ
2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด	4.45	เห็นด้วยระดับมาก	4.43	เห็นด้วยระดับมาก	+0.02	พอใจ
2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ	4.80	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.78	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.02	พอใจ
2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.34	เห็นด้วยระดับมาก	4.51	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	-0.17	ไม่พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่จริงจัง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่จริงจัง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 23 สรุปเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยมและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัญชีย่อยของกิ่งประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพ		ธนาคารที่ยอดเยี่ยม		ค่าความแตกต่างของคะแนน	แปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ		
3. การตอบสนอง (Responsiveness)						
3.1 มีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.74	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.71	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.03	พอใจ
3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.19	เห็นด้วยระดับมาก	4.60	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	-0.41	ไม่พอใจ
3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	4.57	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.54	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.03	พอใจ
3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.26	เห็นด้วยระดับมาก	4.49	เห็นด้วยระดับมาก	-0.23	ไม่พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 23 สรุปเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารที่ออกเสียงและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพฯ		ธนาคารที่ออกเสียง		ค่าความแตกต่างของคะแนน	แปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ		
4. การให้ความมั่นใจ(Assurance)						
4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ	4.82	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.76	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.06	พอใจ
4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ	4.84	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.71	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.13	พอใจ
4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน	4.72	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.62	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.1	พอใจ
4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	4.83	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.78	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.05	พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 23 สรุปเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยมและธนาคารรับรู้อของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพฯ		ธนาคารที่ยอดเยี่ยม		ค่าความแตกต่างของคะแนน	แปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	แปลระดับ		
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						
5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ	4.70	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	4.63	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.07	พอใจ
5.2 เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า	4.53	เห็นด้วยระดับมาก	4.49	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	+0.04	พอใจ
5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการผู้รับบริการ	4.34	เห็นด้วยระดับมาก	4.14	เห็นด้วยระดับมาก	+0.20	พอใจ
5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน	4.44	เห็นด้วยระดับมาก	4.39	เห็นด้วยระดับมาก	+0.05	พอใจ
5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน	4.30	เห็นด้วยระดับมาก	4.15	เห็นด้วยระดับมาก	+0.15	พอใจ

หมายเหตุ: ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ









ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อย  
 เรื่องเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น  
 ด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ  
 จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากและระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์  
 ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อย  
 เรื่องโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมี  
 ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ  
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์  
 ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยเรื่อง  
 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้  
 ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
 จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ  
 ธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยเรื่องความสามารถในการเข้าใจ  
 ความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อ  
 องค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
 จังหวัดเชียงใหม่และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบ  
 ธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมาก

สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยเรื่องความทันสมัยของ  
 อุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบ  
 ภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูง  
 กว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของธนาคารที่  
 ยอดเยี่ยม 0.52 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความทันสมัย  
 ของอุปกรณ์

ปัจจัยย่อยเรื่องสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ย  
 ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ  
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความ  
 คาดหวังต่อองค์ประกอบภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยอดเยี่ยม 0.08 ดังนั้นผู้ตอบ  
 แบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยย่อยเรื่องการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิด  
 เห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ







ที่ยกเชื่อม 0.07 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ

ปัจจัยย่อยเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยกเชื่อม 0.04 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

ปัจจัยย่อยเรื่องโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยกเชื่อม 0.20 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ

ปัจจัยย่อยเรื่องความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยกเชื่อม 0.05 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

ปัจจัยย่อยเรื่องความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ยกเชื่อม 0.05 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากทฤษฎีการประเมินคุณภาพของบริการซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความไว้วางใจ/น่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้/รูปลักษณ์ ความใส่ใจ/การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองตอบลูกค้า สำหรับการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ลูกค้าหรือผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยเรื่องที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ปัจจัยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านความมั่นใจของการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด นั่นคือ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย ความคาดหวังรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ได้แก่ เรื่องความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ลำดับต่อมาคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ ส่วนปัจจัยปัจจัยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจลูกค้า สำหรับปัจจัยด้านรูปลักษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในลำดับสุดท้าย ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

และจากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการต่างๆของการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่โดยพิจารณาจากค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์มากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยด้านการตอบสนองผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยด้านการตอบสนอง ได้แก่ เรื่องความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความสอดคล้องกับ พรพีไล โนจา (2544) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้

บริการรับฝากถอนด้วยระบบคิว ของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่ถูกคำพบเป็นเรื่องของระยะเวลาที่รอคิวนานเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาเป็นเรื่องของพนักงาน รับฝากถอนให้บริการช้า และสอดคล้องกับ อรรถัย เติชชูธรรม (2545) ที่ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมาใช้บริการและจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน ทั้งนี้สาเหตุดังกล่าวอาจเนื่องจากปัจจัยด้านบุคลากรที่มีจำนวนน้อย ไม่สามารถดำเนินการ ได้รวดเร็วและทันต่อความต้องการของลูกค้า

#### ข้อค้นพบ

การผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยเรื่องที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในลำดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ และปัจจัยด้านรูปลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์มากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อย ความทันสมัยของอุปกรณ์ และพึงพอใจในลำดับสุดท้ายต่อปัจจัยย่อย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อยความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้ และไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการมีจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อย มีระบบการให้บริการที่สามารถบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความพร้อมของพนักงานในการให้คำปรึกษา

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อยการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ และพึงพอใจในลำดับสุดท้ายต่อปัจจัยย่อยพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อยความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และพึงพอใจในลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจปัจจัยด้านการตอบสนอง โดยเฉพาะเรื่อง การมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษา แก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองและความน่าเชื่อถือ ได้แก่การมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)นั้นเป็นรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบของสาขาปกติ มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก 2 คน และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโส 1 คน ให้บริการครบวงจร ณ.จุดเดียว(One-stop Service) ทำให้ต้องใช้เวลาในการให้บริการมากกว่าปกติ เกิดการรอคิวของลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าปกติเช่น เวลาหลังเลิกงานของลูกค้าและวันหยุด ดังนั้นในช่วงเวลาที่มีลูกค้าในปริมาณที่หนาแน่นควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโสให้คำแนะนำ และชักชวนลูกค้าให้ใช้บริการจากเครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความทันสมัยและสนใจในเรื่อง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และ เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้หลากหลาย ดังนั้นถ้ามีผู้แนะนำการใช้บริการจากเครื่องดังกล่าวก็จะสามารถลดปริมาณการรอคิวในการเข้ารับบริการจากพนักงานได้ ขณะเดียวกันลูกค้าจะมีความรู้สึกพอใจที่ไม่ต้องรอคิวในการใช้บริการ และทำให้พนักงานมีเวลาที่ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าและสามารถบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า พร้อมกับมีการพัฒนาระบบการให้บริการเช่นระบบโปรแกรมการทำรายการให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้นหรือมีการจัดหาเครื่องมือที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำรายการของพนักงานที่จะสามารถบริการได้รวดเร็วมากขึ้น เช่น เครื่องยิงบาร์โค้ด ในการทำรายการชำระค่าสินค้าและบริการ

2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าด้าน การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ การดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณะ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าโดยเฉพาะด้าน การดูแลเอาใจใส่ ควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกมาดูแลลูกค้าในระหว่างที่รอคิว ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาในระหว่างที่รอ



เจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ อีกทั้งการทั้กทหายพูดคุยกับลูกค้าในระหว่างที่รอจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและพนักงาน ลดความรู้สึทักของลูกค้ำในเรื่องของเวลาที่รอคิว รวมถึงเป็นโอกาสในการที่พนักงานจะสามารถแนะนำบริการ และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆของธนาคารได้ด้วย

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่น ๆ หรือธนาคารอื่น ๆ ที่เป็นรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่หรือในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทาง การเปรียบเทียบการดำเนินงานของธนาคารให้มีคุณภาพต่อไป

4. ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการเก็บตัวอย่าง ซึ่งเก็บจากสัดส่วนของจำนวนบัญชีข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจึงเป็นข้อมูลจากสาขาที่มีจำนวนบัญชีมากที่สุด คือ สาขาคาร์ฟูร์ เนื่องจากเป็นสาขาแรกที่เปิดเป็นรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่