

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจ และแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) มาเป็นกรอบในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประจวบ คีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้งหมด โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรคำนวณของยามานะ ที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างและทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ด้วยวิธีการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ณ ธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 20 วันทำการ ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2554 สามารถสรุปผล การศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท
2. ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่จะใช้บริการ ธนาคารมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยเลือกใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน ซึ่งจะมาใช้ บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยนิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น.
3. ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่จะใช้บริการด้าน บัญชีเงินฝากมากที่สุด รองลงมาคือบริการด้านสลากออมสินหรือพันธบัตร บริการอื่นๆ ตามลำดับ และ น้อยที่สุดคือบริการด้านสินเชื่อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบัญชีเงินฝาก : ลูกค้าจะใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกมากที่สุด รองลงมาคือ บริการเงินฝากประจำรายเดือน และน้อยที่สุดคือบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต GSB LIFE

ด้านบริการอื่นๆ : ลูกค้าจะใช้บริการการเงินผ่านตู้ ATM มากที่สุด รองลงมาคือบริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ และน้อยที่สุดคือบริการชำระเงินออนไลน์

ด้านสินเชื่อ : ลูกค้าจะใช้บริการสินเชื่อเคหะมากที่สุด รองลงมาคือบริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs บริการสินเชื่อชีวิตสุขสันต์ ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือสินเชื่อเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน

ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ด้านความใส่ใจ และด้านการสนองตอบลูกค้าในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความมั่นใจในการรับบริการ รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านความมั่นใจในการรับบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของ รองลงมาคือ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

ด้านความใส่ใจ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน รองลงมาคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า การ

เกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้

ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือการแต่งกายของพนักงาน รองลงมาคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของจุดบริการลูกค้ำ ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ บรรยากาศภายในธนาคารมีความทันสมัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร

ด้านการสนองตอบลูกค้ำ ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการ ลูกค้ำได้ทันทีที่ต้องการ รองลงมาคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้ำ การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังตาราง 77 – 86

ตาราง 78 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
ชาย	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
หญิง	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
		ด้านความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้ำ	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 79 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
น้อยกว่า 21 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
21 - 30 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
31 - 40 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
41 - 50 ปี	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า
51 - 60 ปี	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว - ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า - ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
มากกว่า 60 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร

ตาราง 80 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า มัธยม/ปวช.	สูงสุด	ความใส่ใจ	ปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
อนุปริญญา หรือ ปวส.	สูงสุด	มั่นใจในการรับบริการ	ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
	ต่ำสุด	ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
		ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน		
ปริญญาตรี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	สร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร

ตาราง 81 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
นักเรียน นักศึกษา	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
ข้าราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
พนักงานเอกชน	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
เจ้าของกิจการ หรือค้าขาย	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
รับจ้าง	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
อาชีพอิสระ	สูงสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
	ต่ำสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
เกษตรกรหรือ แม่บ้าน	สูงสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร

ตาราง 82 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
ต่ำกว่า 10,000	สูงสุด	ความใส่ใจ	ปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
10,000 – 20,000	สูงสุด	มั่นใจในการรับบริการ	ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
20,001 – 30,000	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
		การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
30,001 - 40,000	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	ความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ
40,001 – 50,000	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
มากกว่า 50,000	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	- ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า - ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 83 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร

ธนาคาร	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
ธนาคารออมสิน	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
		ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
ธนาคารอื่นๆ	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
		ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
ธนาคารอื่นๆ	ต่ำสุด	ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า

ตาราง 84 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคาร

ระยะเวลา	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
น้อยกว่า 1 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ
		ต่ำสุด	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
1 - 2 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
		ต่ำสุด	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
3 - 5 ปี	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
		ต่ำสุด	ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
มากกว่า 5 ปี	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	สร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
		ต่ำสุด	- การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว - ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 85 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับธนาคาร

จำนวนครั้ง	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
น้อยกว่า เดือนละ 1 ครั้ง	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ
		ต่ำสุด	บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
เดือนละ 1 ครั้ง	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
		ต่ำสุด	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
2 - 4 ครั้ง	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
		ต่ำสุด	- การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว - ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
มากกว่า เดือนละ 4 ครั้ง	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	สร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
		ต่ำสุด	การเกิดความคิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน

ตาราง 86 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคาร

ช่วงเวลา	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
8.30 - 10.30 น.	สูงสุด	ความใส่ใจ	การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร
10.31 - 12.30 น.	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
12.31 - 14.30 น.	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
14.31 - 15.30 น.	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว

ตาราง 87 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคาร

จำนวนครั้ง	ความพึงพอใจรายด้าน		คุณภาพการให้บริการรายข้อ
สลากออมสิน หรือพันธบัตร	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร
บัญชีเงินฝาก	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ด้านสินเชื่อ	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร
	ต่ำสุด	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	บรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร
บริการอื่นๆ	สูงสุด	ความมั่นใจในการรับบริการ	- การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการธนาคาร - ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ
	ต่ำสุด	การสนองตอบลูกค้า	ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่ ประสบกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารโดยรวมในระดับน้อย โดยประสบกับปัญหาในระดับน้อยทุกข้อยกเว้นความเพียงพอของสถานที่จอดรถที่ลูกค้ามีความเห็นว่ามีปัญหาในการรับบริการในระดับปานกลาง โดยสามารถสรุปรายการปัญหาตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 : ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
- อันดับที่ 2 : ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย
- อันดับที่ 3 : ความเพียงพอของจำนวนพนักงานกับผู้ใช้บริการ
- อันดับที่ 4 : ความเพียงพอต่ออุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับการให้บริการ
- อันดับที่ 5 : ความทันสมัยและการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ เพื่อใช้สำหรับการให้บริการลูกค้า
- อันดับที่ 6 : ความเอาใจใส่ของพนักงานต่อการให้บริการ
- อันดับที่ 7 : การแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญของธนาคารให้ลูกค้าทราบ
- อันดับที่ 8 : ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับบริการ
- อันดับที่ 9 : ความสะอาดของสถานที่ทำการธนาคาร
- อันดับที่ 10 : การใช้วาจาและแสดงกิริยาของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เเสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของ Philip Kotler ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับ การคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction) ดังนั้นธนาคารออมสินจะต้องศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุดูมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อเมื่อจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง (Maynard W.Shelly, 1975 อ้างใน ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์, 2546) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอูดุลย์ จาตุรงคกุล (2546) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ซื้อหลังจากที่ได้ซื้อสินค้ามักขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสินค้าหรือสิ่งเสนอขาย โดยปกติความพึงพอใจคือความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของเขาเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือ “การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง” ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจ และถ้าการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์สูงเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อุชยา, 2544) ที่ได้กล่าวว่า แนวคิดคุณภาพการบริการ ว่าเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับ หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ประเมินจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

การศึกษาในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ผลการศึกษากับงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน 2 เรื่อง ได้แก่ ยุพารมภ์ พิรุณดี (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร และกนกรัตน์

ชิน โกมล (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สามารถสรุปดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก
เชียงใหม่ ทุกด้านในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษายของยุพารักษ์ พิรฤติ (2551) และกนก
รัตน์ ชิน โกมล (2548) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความมั่นใจในการรับบริการ
รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร
ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า และเมื่อพิจารณาความ
พึงพอใจรายด้านต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

ด้านความมั่นใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการด้านความมั่นใจโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้
สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และพึงพอใจต่ำสุดต่อความสามารถของพนักงานใน
การให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษายของกนกรัตน์ ชิน โกมล (2548)
ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก และพึงพอใจ
สูงสุดต่อการที่ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ พนักงานเป็นที่ไว้วางใจ และพึงพอใจต่ำสุดต่อความ
รับผิดชอบของพนักงานในระหว่างปฏิบัติงาน

ด้านความใส่ใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการด้านความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการสร้างความปลอดภัยและ
เชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร และพึงพอใจต่ำสุดต่อความรู้ความสามารถของพนักงานใน
การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษายของยุพารักษ์ พิรฤติ (2551)
ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความปลอดภัยระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุด
ต่อ การที่พนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้า และเรื่องธนาคารมีมาตรการและระบบจัดเก็บ
ข้อมูลลูกค้าที่ดี

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการ
แต่งกายของพนักงาน และพึงพอใจต่ำสุดต่อบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร
ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษายของยุพารักษ์ พิรฤติ (2551) ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านความ
สุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการที่พนักงานแต่งกายสุภาพ
เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกนกรัตน์ ชิน โกมล (2548)
ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสุภาพในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการ
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีความพึงพอใจต่ำสุดต่อความสะอาดในเรื่องสถานที่จอดรถ

ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการปฏิบัติตามกำหนดเวลา เปิด-ปิดบริการ และพึงพอใจต่ำสุดต่อการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่ง โทมัส (2548) ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเข้าใจลูกค้าในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้า พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้าและสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้

ด้านการตอบสนองลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และพึงพอใจต่ำสุดต่อความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ พิรุติ (2551) ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการสนองตอบอย่างรวดเร็วในระดับมาก และพึงพอใจต่ำสุดต่อการที่พนักงานให้บริการรวดเร็ว แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่ง โทมัส (2548) ที่กล่าวว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการสนองตอบอย่างรวดเร็วในระดับมาก และพึงพอใจสูงสุดต่อการที่พนักงานเต็มใจบริการอย่างรวดเร็ว

ในส่วนของปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่นั้นลูกค้ามีความเห็นว่าไม่มีปัญหาในระดับน้อย โดยพบว่าปัญหาที่ลูกค้าประสบมากที่สุด 3 อันดับ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย และความเพียงพอของจำนวนพนักงานกับผู้ใช้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่ง โทมัส (2548) ที่กล่าวว่าจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นสูงสุดในความคิดเห็นของลูกค้าผู้รับบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ พิรุติ (2551) ที่กล่าวว่าปัญหาด้านบุคลากร เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานธนาคาร เป็นปัญหาสูงสุด

ข้อค้นพบ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังนี้

1. คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่ ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน เป็นข้อควรรักษาระดับการปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดมาตรฐานการทำหน้าที่ของพนักงานทุกคน เกิดประสิทธิภาพการให้บริการต่อลูกค้าทุกคน และสำคัญที่สุดคือการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับบริการของธนาคารต่อไป แต่ส่วนของคุณภาพการบริการของธนาคารที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละด้าน ธนาคารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำไปพัฒนาคุณภาพปรับปรุงการดำเนินงาน รวมทั้งหาแนวทาง ระบบ หรือวิธีการในการพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพบว่า

1.1 คุณภาพการให้บริการด้านความความมั่นใจในการรับบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเป็นลำดับแรก เมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการรายข้อจะพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคารมากที่สุด

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการรายข้อจะพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความเร็วและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานน้อยที่สุด

1.3 ธนาคารมีคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือที่ดีในด้านการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน แต่ต้องพัฒนาความสามารถของพนักงานต่อการบริการลูกค้ามากขึ้น

1.4 ธนาคารมีคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจในการรับบริการที่ดีในการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร แต่ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการให้ครบถ้วนถูกต้อง

1.5 ธนาคารมีคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดีในการแต่งกายของพนักงาน แต่ต้องพัฒนาบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่บริการจอดรถของธนาคารที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกกลุ่มที่มาใช้บริการของธนาคาร

1.6 ธนาคารมีคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจที่ดีในการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ แต่ต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.7 ธนาคารมีคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้าที่ดีในความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ แต่ต้องปรับปรุงความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารรายด้าน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารในระดับมากทุกด้าน ยกเว้น

2.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกร และแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.2 ด้านความมั่นใจในการรับบริการ : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกร และแม่บ้าน และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.3 ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกร และแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความใส่ใจ : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการสนองตอบลูกค้า : ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารรายข้อ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น

3.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

3.1.1 ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพเป็นเกษตรกรและแม่บ้าน c)ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.2 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกร และแม่บ้าน และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.3 การเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกร และแม่บ้าน และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.4 การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการ
ลูกค้า : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.5 การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ
พร้อมใช้งาน : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพเป็นเกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2 ด้านความมั่นใจในการรับบริการ

3.2.1 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร :
ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้าน และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2.2 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ :
ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้าน และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2.3 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ
บริการ : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ :
ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3 ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

3.3.1 บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
- ลูกค้ากลุ่มที่จำแนกตามอาชีพทั้งหมดยกเว้นพนักงานเอกชน
ลูกค้ากลุ่มที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือนทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มที่รายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีความ
พึงพอใจระดับปานกลาง

- ลูกค้ากลุ่มกลุ่มเกษตรกรหรือแม่บ้านมีความพึงพอใจระดับน้อย และ
กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.3.2 บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับ
บริการ : ลูกค้ากลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.3.3 ความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า : ลูกค้ากลุ่มที่
มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ : ลูกค้ากลุ่มที่มี
อาชีพ เกษตรกรและแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3.5 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร : ลูกค้ำกลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้าน และลูกค้ำกลุ่มที่รายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.4 ด้านความใส่ใจ

3.4.1 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ำรับทราบ : ลูกค้ำกลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกร และลูกค้ำกลุ่มที่รายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.4.2 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้ำทุกคนอย่างเท่าเทียม : ลูกค้ำกลุ่มที่มีอาชีพอิสระ เกษตรกรและแม่บ้านลูกค้ำกลุ่มที่รายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.5 ด้านการสนองตอบลูกค้ำ

3.5.1 การมีระบบให้บริการที่รวดเร็ว : ลูกค้ำกลุ่มที่รายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.5.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้ำ : ลูกค้ำกลุ่มที่มีอาชีพอิสระ และลูกค้ำกลุ่มที่รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.5.3 ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน : ลูกค้ำกลุ่มที่รายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.5.4 ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้ำได้ทันทีที่ต้องการ : ลูกค้ำกลุ่มที่รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

4. กลุ่มลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่ มากที่สุดในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ดังนี้

3.1 กลุ่มลูกค้ำที่เป็นเพศหญิง : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านความใส่ใจ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้ำ

3.2 กลุ่มลูกค้ำที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้ำ

3.3 กลุ่มลูกค้ำที่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้ำ

3.4 กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า

3.5 กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความใส่ใจ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

3.6 กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า

3.7 กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า

3.8 กลุ่มลูกค้าที่นิยมใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น. : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า

3.9 กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก : มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า

5. ปัญหาของคุณภาพการให้บริการที่ธนาคารต้องปรับปรุง 3 อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถซึ่งจะต้องบริหารจัดการสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา การควบคุมระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งความเพียงพอของจำนวนพนักงานกับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของธนาคารออมสิน สาขาประตูช้างเผือกผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก ก็ควรจะต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์ประกอบของคุณภาพบริการและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย รวมทั้งความสำคัญของคุณภาพการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมากที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด จนถึงระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มลูกค้า ที่มาติดต่อใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือกมากที่สุดคือเป็นพนักงานเอกชน รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ หรือค้าขาย โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านเงินฝาก ความถี่ในการมาใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาประตูช้างเผือก คือเดือนละ 1 ครั้ง โดยช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระหว่างเวลา 10.31 น. ถึง 12.30 น. ดังนั้นในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารธุรกิจของธนาคารรวมทั้ง การประชาสัมพันธ์การขยายช่องทางให้บริการต่าง ๆ ธนาคารฯควรจะต้องประชาสัมพันธ์ ประเภทธุรกิจโดยเน้นลูกค้าทุกกลุ่มบริการ

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก

2.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ธนาคารออมสินควรปรับปรุงและพัฒนาความพร้อมในด้านทรัพยากรบุคคล ที่จะสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อการให้บริการของธนาคาร โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระหว่างเวลา 10.31 น. ถึง 12.30 น. ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก ควรจัดพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และในกรณีที่ลูกค้าต้องรอคอยเกินกว่าระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานควรแจ้งและอธิบายถึงสาเหตุของปัญหา รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขให้ลูกค้าทราบด้วย และธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก ควรบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานฯให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.2 ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance) ธนาคารออมสินควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาทักษะของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง โดยในการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงานทุกคน ต้องนำเสนอหลักสูตรให้พนักงานเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าทุกกลุ่มประเภทบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งพัฒนา

ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในทุกตำแหน่ง เพื่อความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อการให้บริการของธนาคาร โดยโดยอบรมและพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ ให้กับพนักงานทุกคน ทุกไตรมาส ในหลักสูตรทักษะในการปฏิบัติงาน Skill , หลักสูตรฝึกรอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงาน Code of conduct หลักสูตรปลูกจิตสำนึกรักองค์กร เพื่อองค์กรและตนเอง Conscious Organization , หลักสูตรเสริมสร้างศักยภาพการทำงานเป็นทีม Teamwork , หลักสูตรอบรมการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Maximize Time Management , หลักสูตรการบริการที่ประทับใจ Customer Service , หลักสูตรการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน Relationship and Psychology , หลักสูตรการเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค Customer Behavior และอบรมหลักสูตรการคิดบวก Positive Tinking

2.3 ภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles) ธนาคารออมสินควรปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องความหลากหลาย การเผยแพร่ข่าวสาร เช่นการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีบุคลิกภาพดี มีความน่าเชื่อถือและเป็นกันเอง คอยแนะนำ อธิบาย และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ, การจัดทำแผ่นพับที่ชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ รายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการประเภทต่าง ๆ รวมถึงเอกสารประกอบการใช้บริการ และแผ่นพับตอบคำถามที่พบบ่อย ๆ ของลูกค้า ให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าระหว่างรอรับบริการ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2.4 ด้านความใส่ใจ (Empathy) ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน รวมถึงการให้บริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อให้เกิดพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันในปัจจุบัน รวมถึงการสร้างหัวใจการรักการให้บริการและการให้บริการที่มาจากหัวใจให้เป็นการบริการทุกระดับประทับใจ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการ และเกิดการบอกต่อให้เพื่อนหรือญาติมาใช้บริการ โดยการจัดฝึกรอบรม และมีแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการวัดและการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ เพื่อการพัฒนาการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร

2.5 ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ธนาคารออมสินควรแก้ไขปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถเป็นอันดับแรก โดยธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือกต้องเน้นการ

ควบคุมระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายให้มีความรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งความเพียงพอของจำนวนพนักงานกับผู้ใช้บริการ เพื่อการบริการที่รวดเร็วช่วยแก้ปัญหาเรื่องที่จอดรถ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved