

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง (t-Test) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (One-way ANOVA) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุด คือ บริการฝาก-ถอนเงิน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ อยู่ระหว่าง 1-3 ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.877) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.997)

ส่วนระดับของบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.808) ปัจจัยย่อยของบริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.911)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านรูปลักษณ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.121$) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่พอใจสูงสุด คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 0.033) และปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจสูงสุด คือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 0.107)

ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.913) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.013)

ส่วนระดับของบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.785) ปัจจัยย่อยของบริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.916)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.012$) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจสูงสุด คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 0.217)

ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.973) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.003)

ส่วนระดับของบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.821) ปัจจัยย่อยของบริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.873)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.001$) จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 0.203)

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.927) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.972)

ส่วนระดับของบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.708) ปัจจัยย่อยของบริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.784)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.000$) จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 0.277)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.826) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.925)

ส่วนระดับของบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.682) ปัจจัยย่อยของบริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.684)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.000$) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจสูงสุด คือกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 0.287)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประเภทบริการ

3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า เพศชายมีระดับความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิงและไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.258 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.000) และพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.18 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.02)

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าเพศชายมีระดับความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.245 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.074) พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย เพศชายเท่ากับ 0.202 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.022)

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.319 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.122) พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.233 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.057) พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย เพศชายเท่ากับ 0.202 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.035)

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า เพศชายมีระดับไม่ความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงและ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.503 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.117) พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.423 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.113) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.350 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.074) และ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.319 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.061)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า เพศชายมีระดับความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย เพศชายเท่ากับ 0.436 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.183) พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.429 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.104) เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.399 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.104) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย เพศชายเท่ากับ 0.350 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.113) และ พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.344 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.065)

3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม อายุ

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ โดยรวมความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ มีมารยาท และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประเด็นพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประเด็นพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่า พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ กลุ่มรายได้ 20,001- บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ 10,001-20,000 บาท ประเด็นพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มรายได้ 10,001-20,000 บาท

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ โดยรวมความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามในปเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มรายได้ 10,001-20,000 บาท

3.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ด้านรูปลักษณ์ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ กลุ่มประเภทบริการชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มประเภทบริการฝาก/ถอนเงิน

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้โดยรวมพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ กลุ่มประเภทบริการชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มประเภทบริการด้านสินเชื่อ/เงินโอน/ประกัน/อื่น ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้นและเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทบริการชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มประเภทบริการฝาก/ถอนเงิน และกลุ่มประเภทบริการชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มประเภทบริการด้านสินเชื่อ/เงินโอน/ประกัน/อื่น

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านรูปลักษณ์โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อย คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และบริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้าที่แตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัญหาจากการใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหา ที่จอดรถไม่สะดวก ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยย่อยที่พอใจ คือ อุปกรณ์ของธนาคารต้องให้ความสำคัญ สะดวกสบายในการใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ พลสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ที่พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ปัจจัยย่อยที่พอใจ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือและวางใจโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้าที่แตกต่างกัน พบว่ามีความไม่พึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือและวางใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ พนักงานดำเนินการธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด และ พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี และ พนักงานธนาคารที่ขอดีเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด

ด้านการรับประกันและความมั่นใจ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านการรับประกันและความมั่นใจโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำที่แตกต่างกัน พบว่ามีความไม่พึงพอใจในด้านการรับประกันและความมั่นใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท และพนักงานแสดงออกให้ลูกค้ำเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทัศนศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้ำเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านการตอบสนองลูกค้ำ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้ำ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำที่แตกต่างกัน พบว่ามีความไม่พึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้ำแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ พนักงานให้บริการลูกค้ำด้วย ความรวดเร็ว พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้ำ และ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทัศนศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้ำอย่างรวดเร็ว และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้ำได้ตลอดเวลา

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยส่วนบุคคล ของลูกค้าที่แตกต่างกัน พบว่ามีความไม่พึงพอใจในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ จิราภรณ์ พลสวัสดิ์ (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องมีความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง และระดับของบริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยเพศชายมีระดับความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน และมีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

คุณภาพบริการ	ข้อค้นพบ
ด้านรูปลักษณ์	ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความไม่พึงพอใจ ในเรื่องพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และเอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ รายได้ ประเภทบริการที่ใช้ ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในเรื่องพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

คุณภาพบริการ	ข้อค้นพบ
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อยและไม่พึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในเรื่อง พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า และพนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด
ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อยและไม่พึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ/บริการต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในเรื่อง พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพ มีมารยาท และ พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อยและไม่พึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในเรื่อง มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความไม่พึงพอใจทุกปัจจัยย่อยและไม่พึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ รายได้ ประเภทที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในเรื่อง พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลการศึกษา ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จึงควรมีการปรับปรุง ด้านการแต่งกายของพนักงานในสาขา โดยการสร้างมาตรฐาน หรือเงื่อนไข เช่น วันจันทร์ วันพุธ พนักงานผู้หญิง สวมชุดฟอร์มของธนาคารที่เป็น เสื้อสูท สวมกระโปรง และวันอังคาร วันพฤหัสบดี พนักงานผู้หญิง สวมชุดฟอร์มของธนาคารที่เป็น เสื้อสูท สวมกางเกง เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ของพนักงานสาขาในเรื่องการแต่งกาย

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านเอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ควรสำรวจความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับรูปแบบของเอกสารและข้อมูลของผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร ว่ารูปแบบใดที่ลูกค้าให้ความสนใจมากที่สุด เพื่อนำไปปรับปรุงเอกสารให้เป็นที่สนใจ และมีข้อมูลเข้าใจง่าย

ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ จึงควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ แก้ปัญหาพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ทำให้ใช้เวลารอรับบริการนาน โดยจัดหาเครื่องมืออัตโนมัติ เพื่อให้บริการได้รวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ และนำเครื่องรับเช็คอัตโนมัติในเวลาเร่งด่วนมาใช้ที่สาขา ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง และควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือ เพื่อลูกค้าสามารถธุรกรรมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการ เสมอ จึงควรมีการตรวจสอบเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ตลอดเวลา โดยประสานงานกับสำนักงานใหญ่ตรวจสอบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาของเครื่องเสียบ่อย เป็นการแก้ปัญหาและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านพนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้าและพนักงานไม่ควรรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า จึงควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริตและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ/บริการต่างๆ และ พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร จึงควรพัฒนาความรู้พนักงานด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร โดยจัดให้มีการประชุม Morning Talk หรือ Evening Talk สันทนาการและถ่ายทอดข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไปให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านพนักงานให้การบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ มีมารยาท จึงควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการกล่าวทักทาย การสร้างบรรยากาศให้เกิดความอบอุ่นแก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ

ด้านการตอบสนองลูกค้า

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า จึงควรพัฒนาบุคลากรโดยจัดฝึกอบรม ในเรื่อง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบริการให้ทันกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นจุดแข็งของการให้บริการ และสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของธนาคาร ที่เป็นงานด้านบริการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านมีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ควรพัฒนาด้านกระบวนการ โดยปรับปรุงระบบระเบียบ และลดขั้นตอน การให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ บริการอื่นต่างๆ เช่น ลดเอกสาร ประกอบพิจารณาสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อต้องรวดเร็วขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสะดวก และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดีและ พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จึงควรจัดพนักงานคอยแนะนำลูกค้าที่มาใช้บริการ และเมื่อลูกค้าทำรายการเสร็จเรียบร้อย ให้พนักงานผู้บริการสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการให้บริการเรื่องอื่นอีกหรือไม่ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญและมีคนคอยช่วยเหลือในการทำธุรกรรมของธนาคาร

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า จึงควรพิจารณาเวลาเปิดและปิดทำการของธนาคารใหม่อีกครั้ง เนื่องจากเพิ่งเปลี่ยนแปลงเวลาการให้บริการจากวันจันทร์ - วันเสาร์ เวลา 10.00 - 19.00 น. เป็นวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 16.30 น. เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะใช้บริการในช่วงเย็นหลังเลิกงาน โดยนำรายงานการทำรายการของลูกค้าช่วงก่อนเปลี่ยนแปลงเวลาเปิดทำการนำมาเปรียบเทียบรายงานการทำรายการของลูกค้าช่วงหลังเปลี่ยนแปลงเวลาเปิดทำการ ว่ามีผลกระทบในด้านใดบ้าง เช่น รายได้จากค่าธรรมเนียมต่างๆ ลดลงหรือไม่

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจในปัจจัยย่อย ด้านธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามีการใช้บริการมากกว่า 1 ธนาคาร ทำให้สามารถเปรียบเทียบการให้บริการของแต่ละธนาคารได้ ถ้าหากธนาคารบริการไม่ดี จึงควรจัดทำใบเสนอแนะความคิดเห็นของลูกค้า ตั้งไว้ที่เคาน์เตอร์รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถ เสนอแนะและร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ได้ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขในด้านต่างๆ ตามที่ลูกค้าเสนอแนะหรือร้องเรียนเข้ามา