

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การศึกษานี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)
3. เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการบริการลูกค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้อาศัยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารฯ จำนวน 300 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2551

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistic) โดย

1.1 นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนที่ 2 คือ พฤติกรรมการใช้บริการ มาแจกแจงความถี่ (frequency) และ ร้อยละ (percentage)

1.2 นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ มาหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงปริมาณ (quantitative analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) ในการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเพศ พบว่าลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.0 และเพศชายร้อยละ 49.0

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 42.3) รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี 41-50 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 32.3, 17.3, 4.0 และ 4.0) ตามลำดับ ส่วนอายุมากกว่า 60 ปี ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.0) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา ประถมศึกษา อาชีวศึกษา ปวช. ปวส. และระดับการศึกษาอื่น ๆ (ร้อยละ 28.7, 4.7, 4.0, 4.0 และ 2.7) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 66.0) รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 21.7, 3.7, 3.3, 3.0 และ 2.3) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 41.3) รองลงมาได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 50,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท (ร้อยละ 31.0, 13.0, 6.0, 4.3 และ 4.3) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 67.0) รองลงมาใช้บริการระหว่าง 3-5 ปี 6-8 ปี และมากกว่า 9 ปี (ร้อยละ 21.7, 7.0 และ 4.3) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน (ร้อยละ 87.7) รองลงมา คือ การชำระค่าบริการสินค้าต่าง ๆ บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านอื่น ๆ และด้านต่างประเทศ (ร้อยละ 36.3, 17.7, 8.3 และ 6.0) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่จะใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 64.7) รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 27.7 และ 7.7) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่จะใช้บริการระหว่างเวลา 11.01-13.00 น. (ร้อยละ 43.7) รองลงมาคือระหว่างเวลา 8.30-11.00 น. และระหว่างเวลา 13.01-15.30 น. (ร้อยละ 35.0 และ 21.3) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการกับธนาคารเพราะใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน มากที่สุด (ร้อยละ 84.7) รองลงมาคือ การมีบริการที่ดี เดินทางสะดวก มีที่จอดรถสะดวก อาคารสถานที่เหมาะสม และเหตุผลอื่น ๆ (ร้อยละ 44.0, 33.0, 21.7, 8.3 และ 7.7) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรียงจากองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้ดังนี้

1. ด้านพนักงาน
2. ด้านการปฏิบัติงาน
3. ด้านการให้บริการ
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในบริการแต่ละด้านของธนาคารฯ

ด้านการให้บริการ ลูกค้ายึดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการลูกค้า ได้แก่ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีธรรมาสัยไม่ตรีที่ตีในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน การให้ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีทันสมัย ลูกค้ายึดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 3.97, 3.93, 3.83, 3.66 และ 3.47 ตามลำดับ)

ด้านพนักงาน ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานบริการลูกค้า ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มารยาทการพูดและการกล่าวทักทาย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความเต็มใจบริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา และการอธิบายรายละเอียดของบริการในแต่ละด้าน ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17, 3.91, 3.91, 3.83 และ 3.79 ตามลำดับ)

ด้านการปฏิบัติงาน ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานบริการลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน การบันทึกข้อความ ตัวเลข ในเอกสาร ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การเก็บความลับของลูกค้า ความรู้ความสารถในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายเรื่องที่ลูกค้าไม่เข้าใจได้ และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้ ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.89, 3.89, 3.86, 3.80 และ 3.71 ตามลำดับ)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ได้แก่ อาคารที่ทำการธนาคารฯ ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ สภาพภายในและภายนอกเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น และมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ) ความกว้างขวางภายในตัวอาคารที่ทำการ ลูกค้ายึดความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ด้านเทคโนโลยี ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการลูกค้า ได้แก่ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสาขาและทุกธนาคาร และความรวดเร็วและความถูกต้องของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ) ความพึงพอใจของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ด้านการให้บริการ

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

เพศ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ คือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ คือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ ระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษา อนุปริญญา และระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

อาชีพ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ คือ ลูกค้ายที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากที่สุด พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ มีความพึงพอใจมาก อาชีพอื่น ๆ และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ คือ ลูกค้ายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ กลุ่มลูกค้ายที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้มากกว่า 50,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจมาก กลุ่มลูกค้ายที่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจปานกลางถึงมาก กลุ่มลูกค้ายที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจปานกลาง

ด้านพนักงาน

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้ายในด้านพนักงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

เพศ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน คือ ลูกค้ายที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน คือ ลูกค้ายที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน คือ ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ ระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับปริญญาตรี

มัธยมศึกษา อนุปริญญา และระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

อาชีพ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน คือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากที่สุด พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ มีความพึงพอใจมาก นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน คือ ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ กลุ่มลูกค้ำที่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมาก กลุ่มลูกค้ำที่มีรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจปานกลาง

ด้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

เพศ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ ระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษา อนุปริญญา และระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

อาชีพ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากที่สุด พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมาก อาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจมาก

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

เพศ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ ระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับอนุปริญญา และระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษา และประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

อาชีพ การทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากที่สุด พนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ มีความพึงพอใจมาก นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจปานกลางถึงมากที่สุด ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านเทคโนโลยี

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

เพศ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ กลุ่มลูกค้ำ

ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมาก กลุ่มลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับการศึกษา การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ ระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษา อนุปริญญา และ ประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

อาชีพ การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากที่สุด ข้าราชการ มีความพึงพอใจมาก พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจมาก กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจปานกลาง

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เพิ่มเติมข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง ปรากฏว่ามีข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้

1. ธนาคารควรมีบริการเครื่องปรับปรุงรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ
2. ธนาคารควรมีบริการเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ

3. ธนาคารควรมีสาขาบริการมากขึ้นกว่านี้ และมีสาขาที่เปิดบริการทุกวันตาม
ห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้า
4. ธนาคารควรมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. พนักงานไม่ควรพูดคุยกันขณะให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ลูกค้านำมาใช้บริการ เป็นเพศชาย และหญิงใกล้เคียงกัน อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และเป็นลูกค้าของธนาคารฯ น้อยกว่า 3 ปี ซึ่งทางผู้บริหารสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลัก และออกแบบผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้
2. จากการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/ โอนเงิน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลา 11.01-13.00 น. เพราะใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ดังนั้น จึงควรจัดพนักงานในช่วงเวลาดังกล่าวให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า และควรนำเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เครื่องปรับสมุด และเครื่องรับฝากเงินสด เข้ามา ช่วยในการบริการลูกค้า เพื่อลดปริมาณงานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ
3. จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีทันสมัย ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความกว้างขวางภายในอาคารที่ทำการ ด้านเทคโนโลยี เช่น ความเพียงพอของเครื่องบริการอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด) ความรวดเร็วและถูกต้องของเครื่องบริการอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด) และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสาขาและทุกธนาคาร หากมีการปรับปรุง ให้ดีขึ้น จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ผู้บริหารจึงควรปรับปรุงอาคารที่ทำการให้ กว้างขวาง และนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และติดตั้งเครื่องบริการ

อัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมดุล และเครื่องรับฝากเงินสด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ที่รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีของธนาคารฯ ส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารจึงควรมีแก้ปรับปรุงคุณภาพของบริการดังกล่าว เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มากขึ้น อีกทั้งยังต้องเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านการปฏิบัติงานแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง

5. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะสาขาประชากรุทิศ (ห้วยขวาง) จึงควรที่จะขยายการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา อาจจะศึกษาในหลายสาขา และแบบสอบถามที่ใช้ควรเจาะลึกในทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคารให้มากกว่าการศึกษาในครั้งนี้ โดยใช้การสอบถามเป็นรายบุคคล