

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โดยมีขั้นตอนการศึกษาและการสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้
 - 1.1. ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ
โดยภาพรวม และเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการปรับปรุงขั้นตอน ($\bar{X} = 3.86$) และด้านภาวะความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ
 - 1.2. ระดับความพึงพอใจ
โดยภาพรวม และเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของธนาคารออมสินต่อจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านราคา,ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

1.3 ระดับทัศนคติของลูกค้า

โดยภาพรวม และเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความง่ายในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค ($\bar{X} = 4.00$) และด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด กับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 0.826 มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด กับทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.538 มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด กับทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.675 มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อย ดังนี้ สิ่งที่ท่านพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน(ความถี่ 207) ความต้องการของท่านด้านการใช้บริการของธนาคารออมสิน(ความถี่ 120) ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ความถี่ 118) สิ่งที่ท่านไม่พอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน(ความถี่ 112) ความคาดหวังของท่านในการใช้บริการด้านต่างๆ (ความถี่ 101) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านการปรับปรุงขั้นตอน และด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และด้านการปรับปรุงขั้นตอน ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อลูกค้า ที่มาใช้บริการ, พนักงานให้บริการด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีงาม, พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และพนักงานให้บริการด้านข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุสุมา ปิ่นเจริญ (2553 : บทคัดย่อ) เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมของลูกค้ากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบูรณ์ ที่สรุปไว้ว่า ด้านการให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้า ซึ่งหมายถึง การใช้บริการทางการเงินในแต่ละด้าน ใช้ช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อาจมีขั้นตอนที่เยาะ ทำให้พนักงานบริการตอบสนองความต้องการสำเร็จ หรือเสร็จล่าช้า

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า, สามารถตอบคำถามลูกค้า ได้อย่างชัดเจนทำให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจ และบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ความพึงพอใจในการรับบริการเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลในการรับบริการ การบริการของพนักงานธนาคารด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา วิชญอาภา (2553 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ความพึงพอใจอาจเกิดจากความรู้สึกชอบพอใจ ในสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับ หรือ

สัมผัส ซึ่งส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ยังสรุปประเด็นได้ ดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการของพนักงานบริการด้านเงินฝากได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพร ลูกบัว (2549 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อองค์กรกับทัศนคติต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจต่อองค์กร ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ มาตรฐานก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อของกระบวนการผลิตรถยนต์มีคุณภาพ

2.2 ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินที่ถูกฝังการออมโดยจัดตั้งโครงการธนาคาร โรงเรียน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนี้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรชนก พึ่งเกษม (2545 : บทคัดย่อ) เรื่อง การสื่อสารแบบผสมผสานกับการสร้างเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ ที่ว่ารูปแบบของการสื่อสารและการใช้สื่อจะส่งผลต่อการสร้างเอกลักษณ์ของแต่ละธนาคารในส่วนของการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์

2.3 ด้านราคา พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า เกณฑ์การเก็บค่าบริการด้านการเงินเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่ายให้กับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ เอกนาม (2549 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์บริการทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สรุปไว้ว่า ปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งของการบริการทางการเงินของธนาคารกรุงไทยที่ลูกค้าพึงพอใจ

2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานอธิบายให้กับผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือองค์กร และเกิดการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวุฒิ สุวิทย์พันธุ์

(2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่สรุปไว้ว่า ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยของความพึงพอใจในการให้สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการวิจัยพบว่า ทศนคติ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจ ผู้บริโภค และด้านความง่ายในการเข้าถึง ของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจ ด้านความเชื่อมั่น ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานให้บริการโดยมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งบรรยากาศของธนาคารทำให้การเข้าใช้บริการไม่เร่งรีบ จนเกินไปทำให้ ผู้ใช้บริการนึกถึงธนาคารออมสินเป็นที่แรกในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา บริพันธ์านนท์ (2552 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้ากับปัจจัยที่เกิดจากการสื่อสารการตลาด ที่สรุปไว้ว่า การที่ผู้บริโภคมีการรับรู้ในคุณค่าของตราสินค้าสูง จะมีความคุ้นเคย ในตราสินค้าการยอมรับในตราสินค้า ความรู้สึกชอบมากกว่า และความตั้งใจที่จะซื้อสินค้านั้น ๆ ในระดับสูงรวมทั้งยังพบว่าคุณค่าตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการโฆษณาของตราสินค้าโดยตราสินค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการโฆษณาสูงจะเป็นตราสินค้าที่มีคุณค่าตราสินค้าสูงด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าตราสินค้าที่มีระดับความเกี่ยวข้องที่แตกต่างกันผู้บริโภคจะมีการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย

4. จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด กับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณภาพการบริการที่ได้รับของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด กับทัศนคติมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด กับทัศนคติมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา บุญมี (2546 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรี

อยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขต 9 และเขต 10 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขต 9 และเขต 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งหมายความว่า ถ้าสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ก็จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และทำให้ใช้บริการในด้านอื่นเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะบางประการอันเป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ด้านการปรับปรุงขั้นตอน และด้านภาวะความเป็นผู้นำ จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ พนักงานควรให้บริการลูกค้าอย่างประทับใจ เช่น ยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนโยน อยู่เสมอๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และมาใช้บริการเป็นประจำ

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจของธนาคารออมสินต่อจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านราคา, ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ และด้านคุณภาพสินค้าและบริการ จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ธนาคารควรลดขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินลง การจัดเอกสารของลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ให้การรับบริการยิ่งขึ้น

1.3 ด้านทัศนคติของลูกค้า พบว่า ทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความง่ายในการเข้าถึง ด้านการเข้าไปอยู่กลางแจ้ง ผู้บริโภค และด้านความเชื่อมั่น จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรปรับปรุง

พัฒนาการสื่อสารทางการตลาด การใช้สื่อโฆษณา เทคโนโลยี เพื่อจะสามารถแข่งกับคู่แข่งขั้น
ได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ
และทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ควรศึกษาเรื่องรูปแบบการสร้างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและ
ทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสิน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY