

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 398 คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำพบว่าลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทและมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก-ถอนของธนาคาร โดยมีผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับมากทุกด้าน

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้ำที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่างกัน กัน มีความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มี เพศ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ ในระดับสูง

## อภิปรายผล

การศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมคุณภาพมีความคิดเห็นในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และผู้บริการสามารถควบคุมได้ มีการแบ่งงานกันทำ แยกหน่วยงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยแยกออกเป็นแผนกหรือส่วนงานตามความเหมาะสม มีสร้างจรรยาบรรณที่ดีและความตระหนักที่จะปกป้องธนาคาร และการติดต่อสื่อสารในระบบการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญา การิกกลิ่น (บทคัดย่อ : 2548) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ

ธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นการประสานงาน

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นด้านกระบวนการในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิกุล ทองมา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย อุโมงค์ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านนั้น ลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงาน และด้านบริการตามลำดับ ด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารใน 4 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ของการให้บริการ คือ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการ

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มี เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติของพนักงานธนาคารมีการปฏิบัติต่อลูกค้าโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน ประกอบกับผู้ใช้บริการสามารถบริการตัวเองได้โดยใช้ระบบบริการด้านคอมพิวเตอร์ เช่น ตู้เอทีเอ็ม เครื่องปรับบัญชีเงินฝาก รวมทั้งธนาคารได้จัดระบบการบริการที่มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะธนาคารมีการปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้มี

ความทันสมัยตามกลยุทธ์ ปรับกระบวนการทำงานและโครงสร้างการบริหารงานต่าง ๆ จึงทำให้มีการบริการที่ดีและสะดวกรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าไม่เสียเวลานานในการธุรกรรมด้านต่าง ๆ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม แสดงว่าลูกค้าเห็นว่า การบริหารจัดการที่ดี จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารในระดับสูง

5.1 ระดับความคิดเห็นต่อการบริการจัดการด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

5.2 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

5.3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

5.4 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ เป็นสิ่งที่ธนาคารสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขได้โดยทันที หรือไม่ก็นำไปปรับปรุงแก้ไขในอนาคตข้างหน้า โดยมีประเด็นเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีในการต้อนรับลูกค้า ยิ้มแย้ม มีการให้บริการที่เป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำแนะนำที่ดี และรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการต้อนรับลูกค้า ต้องเก็บรักษาความลับของลูกค้า

2. ด้านผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารจะต้องมีความรอบรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการบริหารงาน สามารถตัดสินใจ ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ลูกค้า แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การบริหารงานที่ดีจะเป็นการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับธนาคาร อีกทั้งยังก่อให้เกิดความมั่นคงและความน่าเชื่อถืออีกด้วย มีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม

3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ มีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และมีความทันสมัยของเครื่องมือ/เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า มีการบอกขั้นตอนในการทำรายการ มีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

4. ด้านอาคารสถานที่ ต้องมีความเหมาะสม สะดวกในการที่ลูกค้าเดินทางมาติดต่อ รวมถึงมีการจัดสถานที่ในการรอใช้บริการ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรง และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนและไม่หนาวจนเกินไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงงานด้านบริการ และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อมีการพัฒนาการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน