

**ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง**

Impact of service quality on service recipient satisfaction.

Case study : Government Housing Bank, Lampang District

จิรพงศ์ เพ็ชรปัญญา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ใช้วิธีการสอบถาม ได้แก่แบบสอบถามออนไลน์จำนวน 400 ฉบับ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ลูกค้ายธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อยู่ช่วงอายุ 30-39 ปี สถานภาพสมรส อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ และเลือกใช้บริการในด้านสินเชื่อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง จำนวน 2 ด้าน ที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เมื่อเรียงลำดับด้านของคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระพบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีอิทธิพลสูงสุดต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ($\beta=0.284$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta=0.134$)

ความสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Abbreviation

The objective of the study was to study the quality of service to the satisfaction of customers of Lampang District Government Housing Bank using 400 questionnaires as tools for collecting information and a sample of 400 respondents. The majority of males are in their 30s, 39s, marriage status, civil servants/state enterprise/government

employees, and loan applications. Statistics used in data analysis include Percentage, Mean, Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis statistics.

The study found that the quality of service at Lampang District Government Housing Bank has statistically significant impact on the satisfaction of service providers, including the concrete aspects of service and the understanding and understanding of service recipients when sorting out the quality of service of employees of Lampang District Government Housing Bank. The impact on the satisfaction of customers of Lampang District Government Housing Bank ($\text{Beta}=0.284$), followed by the concrete aspects of service ($\text{Beta}=0.134$).

Priority : Quality of service, customer satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบัน ธนาคารเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงที่อยู่อาศัยได้ง่ายขึ้น ด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค ธนาคารดังกล่าวมุ่งเน้นการสนับสนุนกลุ่มผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลางในการสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งเสริมเสถียรภาพทางเศรษฐกิจในระดับประเทศ

เขตลำปางเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีความต้องการด้านที่อยู่อาศัยสูง เนื่องจากเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชุมชนในภูมิภาค ซึ่งมีทั้งประชาชนในพื้นที่และผู้ย้ายถิ่นฐานที่ต้องการการสนับสนุนด้านการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย ดังนั้น ธอส. เขตลำปางจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงินและคำปรึกษาด้านสินเชื่ออย่างครบวงจร เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ด้วยความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ต้องตอบสนององความคาดหวังของผู้รับบริการในยุคที่ความต้องการมีความเฉพาะเจาะจงและหลากหลายมากขึ้น ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความล่าช้าในกระบวนการ ความไม่ถูกต้องในการให้ข้อมูล รวมถึงการบริการที่ขาดความสุภาพหรือเอาใจใส่ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในกลุ่มผู้ใช้บริการได้

การให้บริการที่มีคุณภาพถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรและความภักดีในระยะยาวจากลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่การแข่งขันในตลาดการเงินและการธนาคารมีความเข้มข้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การศึกษาผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึง

พอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ลำปางจึงเป็นแนวทางสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการวางกลยุทธ์และปรับปรุงประสิทธิภาพของธนาคารได้ในอนาคต อันจะช่วยเสริมสร้างความยั่งยืนในด้านการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

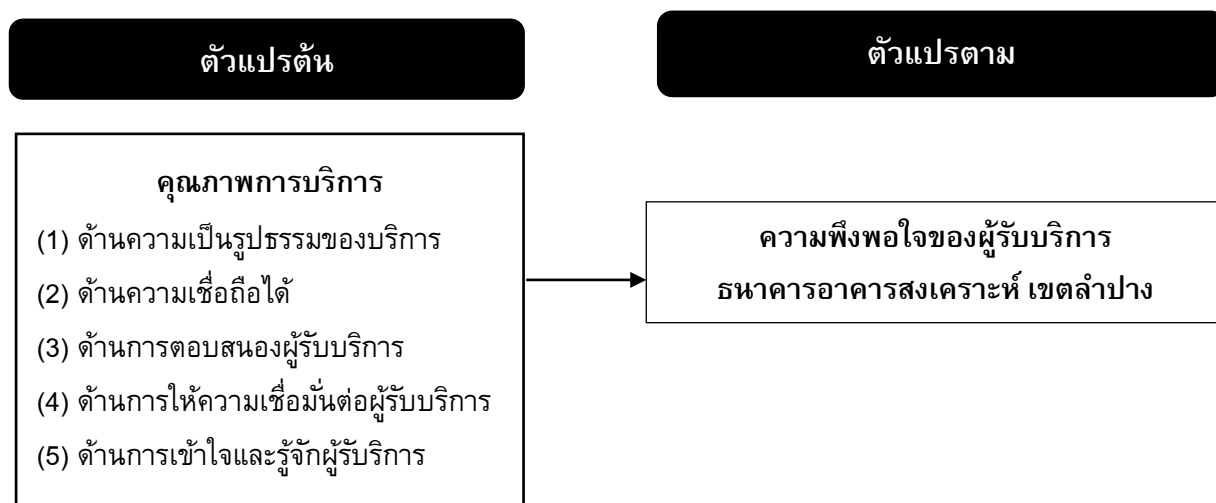
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำทฤษฎี แนวคิดคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อถือได้ (3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ กรอบแนวคิดในการวิจัย

คำถามการวิจัย ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง กำหนดขนาดของตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้ ทฤษฎีของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้สำรวจขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกจำนวน 15 คน เพื่อให้เกิดความแม่นยำและป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ส่วนที่2: ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง โดยมีข้อคำถามในส่วนที่ 2 กำหนดให้มีการตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบ Likert (1961) ได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็น 5 ระดับความคิดเห็น คือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ โดยการ Pretest แบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถาม ก่อนนำไปแจกจ่ายให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย แต่ไม่ใช่กลุ่มที่ใช้ในการวิจัยจริง เพื่อดูว่าเครื่องมือนี้สามารถใช้งานได้จริง มีประสิทธิภาพหรือไม่ จากนั้นหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha กำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (0.749) (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) (0.839) (3) ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ (Responsiveness) (0.877) (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance) (0.866) (5) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ (Empathy) (0.890) และ ตัวแปรตาม (0.833)

ผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือของมาตรวัดตัวแปรทั้งหมด จึงได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขต ลำปาง แจกแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งกระจายแบบสอบถามโดยวิธีการสอบถามแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ จำนวน 400 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป คือ

4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละข้อ

4.2 แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละข้อ

โดยใช้เกณฑ์การแปลผลความหมายค่าเฉลี่ย มีการหาความกว้างของระดับเพื่อกำหนดค่า คะแนนเป็น 5 ระดับความคิดเห็น แบบลิเคิร์ต (Likert scale) จึงสามารถนำมากำหนดคะแนนเฉลี่ย แต่ละระดับ ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลและทดสอบ สมมุติฐานการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุอยู่ที่ช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.50 ส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ ติดต่อด้านสินเชื่อเป็น ส่วนมาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง (N = 400)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	4.513	0.309

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.494	0.431
----------------------------	-------	-------

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่ ($\bar{X} = 4.513$, $SD = 0.309$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ ($\bar{X} = 4.494$, $SD = 0.431$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.319	0.339		3.889	0.000
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Quality 1)	0.134	0.051	0.134	2.650	0.008
2.ด้านความน่าเชื่อถือ (Quality 2)	0.066	0.058	0.063	1.127	0.260
3.ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ (Quality 3)	0.109	0.056	0.108	1.940	0.053
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Quality 4)	0.101	0.059	0.089	1.701	0.090
5.ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Quality 5)	0.284	0.061	0.233	4.629	0.000

$R = 0.429$ $R^2 = 0.184$ Adjusted R Square = 0.199 $F = 17.870$ (Sig.<.001)

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง สามารถรายงานผลการศึกษาดังนี้

1) การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง จำนวน 5 ด้าน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ในขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ

2) เมื่อเรียงลำดับด้านของคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของ

ตัวแปรอิสระ พบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีผลกระทบสูงสุดต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการให้บริการงาน (Beta=0.284) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta=0.134) ตามลำดับ

3)เมื่อพิจารณาการเขียนสมการสมการพยากรณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

$$Y = (\text{Constant})1.319 + 0.134(\text{Quality } 1) + 0.284(\text{Quality } 5)$$

โดยสมการสมการข้างต้นสามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปางได้ร้อยละ 42.9 ($R^2 = .429$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ลูกค้ายธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ช่วงอายุ 30-29 ปี มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 สถานภาพสมรส มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และการเลือกใช้บริการในด้านสินเชื่อ มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ในภาพรวม โดยมีมิติที่ได้รับการประเมินสูงที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการสร้างความไว้วางใจความพึงพอใจ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า รองลงมาคือด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แม้จะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเล็กน้อยแต่ยังอยู่ในระดับสูง แสดงถึงการให้บริการที่มีมาตรฐานและความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยรวม

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ "ท่านได้รับประสบการณ์ ที่ได้รับบริการดีเยี่ยมจากพนักงานธนาคาร" ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจและความเชื่อมั่น รองลงมาคือ "การให้บริการของพนักงานธนาคารไม่เคยทำให้ท่านผิดหวัง", "ท่านพอใจกับการให้บริการของงานการเงิน/สินเชื่อ" ที่แสดงถึงการตอบสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และลำดับสุดท้ายคือ “พนักงานธนาคาร ได้ให้บริการตามที่ท่านคาดหวัง” ซึ่งยังคงอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตลำปาง สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจโดยรวม

การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง จำนวน 5 ด้าน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ในขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรยกระดับคุณภาพการเครื่องใช้สำนักงานให้ทันสมัย และพร้อมบริการอยู่เสมอ เนื่องจากช่วงเวลาดำเนินเดือน หรือ นอกเวลาทำการ เกิดการขัดข้องทางเทคนิค และไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ การอบรมและพัฒนาบุคลากร อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น และการสื่อสารกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง เพื่อแก้ปัญหาหรือช่วยลูกค้าให้ประทับใจในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง แสดงความคิดเห็นในข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถแสดงได้ และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตลำปาง เพื่อขยายผลการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น แล้วนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับระหว่างสาขาและเขตต่างๆ

3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอื่น เพื่อดูว่าแตกต่างหรือสอดคล้องกับผลวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

Millet, A. (2012). Service satisfaction and the five elements of quality service delivery. *Journal of Service Management*, 24(3), 215-232.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: The Free Press.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper & Row.