

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาคณนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 241 ราย โดยจะนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใน 2 ด้าน คือ ด้านสมรรถภาพการให้บริการของพนักงานและด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาคณนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาคณนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=241)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	116	48.1
หญิง	125	51.9
อายุ		
21 – 30 ปี	62	25.7
31 – 40 ปี	64	26.6
41 – 50 ปี	66	27.4
51 – 60 ปี	33	13.7
60 ปีขึ้นไป	16	6.6

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=241)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	9	3.7
มัธยมศึกษา	17	7.1
ปวช.	23	9.5
ปวส./อนุปริญญา	58	24.1
ปริญญาตรี	103	42.7
สูงกว่าปริญญาตรี	31	12.9
อาชีพ		
พนักงานบริษัท	58	24.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	114	47.3
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	32	13.3
เกษตรกรกรรม	12	5.0
อื่นๆ	25	10.3
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	58	24.1
10,001 – 15,000 บาท	71	29.5
15,001 – 20,000 บาท	29	12.0
20,001 – 25,000 บาท	30	12.4
25,001 – 30,000 บาท	20	8.3
30,001 บาทขึ้นไป	33	13.7

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ดังนี้

เพศ : กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน คือ เป็นลูกค้าเพศชาย ร้อยละ 48.1 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.9

อายุ : กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของอายุในแต่ละช่วงใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ร้อยละ 27.4 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ร้อยละ 26.6 อายุตั้งแต่ 21 – 30 ปี ร้อยละ 25.7 มีอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี ร้อยละ 13.7 และมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมามีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 24.1 นอกจากนั้นมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปวช. มัธยมศึกษา และประถมศึกษา ร้อยละ 12.9, 9.5, 7.1 และ 3.7 ตามลำดับ

อาชีพ : กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 24.1 มีอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรกรรม ร้อยละ 13.3 และ 5 นอกจากนั้น ร้อยละ 10.3 กลุ่มตัวอย่างยังมีอาชีพ ทนายความ ข้าราชการบำนาญ และแพทย์

รายได้ : กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 24.1 นอกจากนั้นพบว่ามียาได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.7, 12.4, 12.0 และ 8.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2.1 ความพึงพอใจในสมรรถภาพของการให้บริการของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความรู้ความสามารถ	3.74	.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.66	.57	มาก
ด้านความรวดเร็ว	3.56	.67	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.64	.64	มาก
ด้านมีจิตบริการ	3.65	.69	มาก
รวม	3.65	.53	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความรับผิดชอบ และด้านมีจิตบริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน

1) ด้านความรู้ความสามารถ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรู้ความสามารถ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรู้ความสามารถ

ด้านความรู้ความสามารถ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ	35	137	64	4	1	3.83	.70	มาก
2. มีความชำนาญในการให้บริการ	32	130	73	4	2	3.77	.73	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการ	47	113	64	16	1	3.78	.85	มาก
4. พนักงานสามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ	37	100	85	17	2	3.63	.86	มาก
5. ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	35	116	67	22	1	3.67	.85	มาก
รวม						3.74	.61	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละ

ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ ประเด็นความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) รองลงมาพึงพอใจกับความถูกต้องในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) มีความชำนาญในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และพึงพอใจกับประเด็นพนักงานสามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ตามลำดับ

2) ด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือ ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลิกลักษณะและการแต่งกาย	51	119	56	14	1	3.85	.83	มาก
2. ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ	29	88	98	24	2	3.49	.86	มาก
3. ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์	37	128	58	15	3	3.75	.83	มาก
4. บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันข้อความ	34	93	77	30	7	3.49	.98	มาก
5. ได้รับการทักทายยิ้มแย้มเมื่อเข้ามาใช้บริการ	35	102	86	14	4	3.62	.86	มาก
6. ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	49	109	77	6	-	3.83	.77	มาก
7. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการทุกครั้งที่ใช้บริการ	44	97	82	17	1	3.69	.87	มาก
8. ความสม่ำเสมอของพนักงานในการให้บริการ	29	98	90	22	2	3.54	.85	มาก
รวม						3.66	.57	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ บุคลิกลักษณะและการแต่งกาย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการทุกครั้ง ที่เข้ามาใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ได้รับการทักทายยิ้มแย้มเมื่อเข้ามาใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ความสม่ำเสมอของพนักงานในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการและบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) ตามลำดับ

3) ด้านความรวดเร็ว

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรวดเร็ว ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	36	99	83	21	2	3.61	.87	มาก
2. บริการไม่หยุดพักกลางวัน	38	90	77	34	2	3.53	.95	มาก
3. การทำงานเป็นระบบ	34	102	83	22	-	3.61	.84	มาก
4. ลดขั้นตอนในการให้บริการ	29	94	85	32	1	3.49	.89	มาก
รวม						3.56	.67	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการทำงานเป็นระบบ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในสองประเด็นเท่ากัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

3.61) บริการไม่หยุดพักกลางวัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และลดขั้นตอนในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) ตามลำดับ

4) ด้านความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรับผิดชอบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	40	101	75	24	1	3.64	.89	มาก
2. ให้บริการได้กับทุกกลุ่มลูกค้า	35	95	91	19	1	3.60	.85	มาก
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ	38	99	81	23	-	3.63	.86	มาก
4. ให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้ใช้บริการ	38	90	93	19	1	3.60	.86	มาก
5. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	52	89	83	16	1	3.73	.89	มาก
รวม						3.64	.64	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ให้บริการได้กับทุกกลุ่มลูกค้า และให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้ใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

5) ด้านมีจิตบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านมีจิตบริการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านมีจิตบริการ

ด้านมีจิตบริการ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การต้อนรับและทักทายของพนักงาน	43	98	72	25	3	3.63	.94	มาก
2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ	39	97	81	23	1	3.62	.88	มาก
3. การใช้วาจาสุภาพและอ่อนน้อม	36	105	74	26	-	3.63	.87	มาก
4. ให้ความเป็นมิตร มีความจริงใจ	43	103	77	18	-	3.71	.85	มาก
5. มีใจเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ	44	89	89	17	2	3.65	.89	มาก
รวม						3.65	.69	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในด้านมีจิตบริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ ให้ความเป็นมิตร มีความจริงใจ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) มีใจเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) การต้อนรับและทักทายของพนักงานและการใช้วาจาสุภาพและอ่อนน้อม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) การให้บริการด้วยความเต็มใจ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

2.2 ด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการลูกค้าแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ

การเข้าถึงบริการของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านการเข้าถึงการบริการลูกค้า

ด้านการเข้าถึงการบริการลูกค้า	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.30	.71	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการสื่อสาร	3.55	.59	มาก
ด้านความเหมาะสมของสถานที่	3.55	.62	มาก
รวม	3.47	.54	มาก

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความสะดวกในการสื่อสาร และด้านความเหมาะสมของสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน

1) ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านการประชาสัมพันธ์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารธุรกิจของธนาคาร	21	100	91	28	1	3.46	.83	มาก
2. จำนวนเอกสารเผยแพร่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ	11	71	109	49	1	3.17	.82	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลของธนาคารได้	22	83	97	35	4	3.35	.90	ปานกลาง
4. จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น	30	61	98	37	15	3.22	1.05	ปานกลาง
รวม						3.30	.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในประเด็นมีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารธุรกิจของธนาคาร อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ประเด็นอื่นๆ ที่เหลือนอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลของธนาคารได้ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) จำนวนเอกสารเผยแพร่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) ตามลำดับ

2) ด้านความสะดวกในการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความสะดวกในการสื่อสาร ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความสะอาดในการสื่อสาร

ด้านความสะอาดในการสื่อสาร	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อุปกรณ์ในการสื่อสารทันสมัย	41	102	71	27	-	3.65	.89	มาก
2. ระบบออนไลน์ทำให้ท่านได้รับความสะอาดมากขึ้น	39	113	73	16	-	3.73	.81	มาก
3. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารมีความสะอาดและได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจ	22	96	95	28	-	3.46	.82	มาก
4. ระบบการสื่อสารจัดช่องในการปฏิบัติงาน	23	81	97	39	1	3.36	.88	ปานกลาง
รวม						3.55	.59	มาก

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดในการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ ระบบออนไลน์ทำให้ท่านได้รับความสะอาดมากขึ้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) อุปกรณ์ในการสื่อสารทันสมัย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารมีความสะอาดและได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับประเด็นเกี่ยวกับระบบการสื่อสารจัดช่องในการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) ตามลำดับ

3) ด้านความเหมาะสมของสถานที่

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความเหมาะสมของสถานที่ ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความเหมาะสมของสถานที่

ด้านความเหมาะสมของสถานที่	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการมาใช้บริการ	56	95	76	11	3	3.79	.89	มาก
2. ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอ	35	70	72	48	16	3.25	1.13	ปานกลาง
3. ความสะอาดของสำนักงาน	36	103	76	26	-	3.62	.87	มาก
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกสบายของสำนักงาน	32	95	92	22	-	3.57	.83	มาก
5. ความเพียงพอสำหรับที่นั่งของผู้ให้บริการ	25	103	91	19	3	3.53	.83	มาก
6. พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เป็นต้น	27	109	90	14	1	3.61	.78	มาก
7. ธนาคารมีพนักงานรักษาการณ์ทำให้รู้สึกปลอดภัย	18	104	92	25	2	3.46	.81	มาก
รวม						3.55	.62	มาก

จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของสถานที่อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการมาใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ความสะอาดของสำนักงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เป็นต้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกสบายของสำนักงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) ความเพียงพอสำหรับที่นั่งของผู้ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 3.53) ธนาคารมีพนักงานรักษาการณ์ทำให้รู้สึกปลอดภัย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับประเด็นธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านเพศ ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านเพศ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ		t-test	df	P-value
	\bar{x}	SD. ระดับความพึงพอใจ			
เพศ			-0.764	239	.446 ^{ns}
ชาย	3.55	0.51 มาก			
หญิง	3.60	0.50 มาก			

หมายเหตุ ns ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 13 เพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -0.764, \alpha > .05$) โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากเหมือนกัน

3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอายุ ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอายุ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ			F-test	df	P-value
	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ			
อายุ				1.080	4	.367 ^{ns}
21 – 30 ปี	3.52	0.51	มาก			
31 – 40 ปี	3.62	0.52	มาก			
41 – 50 ปี	3.61	0.46	มาก			
51 – 60 ปี	3.64	0.50	มาก			
60 ปีขึ้นไป	3.39	0.57	ปานกลาง			
รวม	3.58	0.50	มาก			

หมายเหตุ ns ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 14 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.080, \alpha > .05$) โดยกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุต่างๆ มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		F	df	P-value
	\bar{X}	SD.			
ระดับการศึกษา			3.006	5	.012*
ประถมศึกษา	3.05	0.54			ปานกลาง
มัธยมศึกษา	3.39	0.59			ปานกลาง
ปวช.	3.59	0.49			มาก
ปวส./อนุปริญญา	3.64	0.51			มาก
ปริญญาตรี	3.63	0.46			มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.56	0.51			มาก
รวม	3.58	0.50			มาก

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.006, \alpha < .05$) โดยผู้ใช้บริการในระดับประถมศึกษาและมัศึกษามีคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ลูกค้าของธนาคารในระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอาชีพ ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอาชีพ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ			F	df	P-value
	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ			
อาชีพ				.466	4	.761 ^{ns}
พนักงานบริษัท	3.60	0.46	มาก			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.58	0.52	มาก			
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.65	0.50	มาก			
เกษตรกรกรรม	3.46	0.49	มาก			
อื่นๆ	3.51	0.54	มาก			
รวม	3.58	0.50	มาก			

หมายเหตุ ns ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 16 ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .466, \alpha > .05$) โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจระดับมากเหมือนกัน

3.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกปัจจัยทางด้านรายได้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกปัจจัยทางด้านรายได้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำแนกปัจจัยทางด้านรายได้

รายได้	ระดับความพึงพอใจ			F	df	P-value
	\bar{X}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ			
รายได้				.430	5	.828 ^{ns}
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.53	มาก			
10,001 – 15,000 บาท	3.54	0.49	มาก			
15,001 – 20,000 บาท	3.59	0.42	มาก			
20,001 – 25,000 บาท	3.61	0.46	มาก			
25,001 – 30,000 บาท	3.53	0.54	มาก			
30,001 บาทขึ้นไป	3.68	0.57	มาก			
รวม	3.58	0.50	มาก			

หมายเหตุ ns ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 17 ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .430, \alpha > .05$) โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับของรายได้มีความพึงพอใจระดับมากเหมือนกัน

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

4.1 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของธนาคาร

สำหรับประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญๆ ดังรายละเอียดในตารางที่ 18, และ 19

ตารางที่ 18 ปัญหา อุปสรรคในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านสมรรถภาพการให้บริการของพนักงาน ของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านสมรรถภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. พนักงานด้านสินเชื่อ (บางคน) ไม่ค่อยมีจิตสำนึกในการให้บริการ	16	32	1
2. พนักงาน (บางคน) ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม	11	22	2
3. พนักงาน (บางคน) ยังไม่ค่อยมีความรู้ความสามารถ	10	20	3
4. ทำงานไม่เป็นระบบไม่ตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง	7	14	4
5. ให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกันซึ่งลูกค้าฐานะดีจะได้รับบริการที่ดี	3	6	5
6. พนักงานในสาขาไม่สามารถทำงานแทนกันได้ในขณะที่อีกคนไม่อยู่	3	6	5
รวม	50	100	

จากตารางที่ 18 สามารถสรุปประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นประเด็นสำคัญๆดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1 ด้านสมรรถภาพการให้บริการของพนักงาน

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมรรถภาพการ ให้บริการของพนักงานที่พบมากที่สุด คือ พนักงานบางคนไม่ค่อยมีจิตสำนึกในการทำงาน รองลงมาพนักงานบางคนไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม และพนักงานบางคนมีความรู้ในด้านสินเชื่อไม่ สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ครบถ้วน การทำงานไม่เป็นระบบไม่ตามลำดับก่อนหลัง การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน และพนักงานบางคนไม่สามารถทำงานแทนกันได้ในขณะที่คนไม่อยู่

ตารางที่ 19 ปัญหา อุปสรรคในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านการเข้าถึงการบริการ
ของลูกค้ำ ของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี อําเภอกาตาใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านการเข้าถึงบริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. สถานที่จําจกครถไม่เพียงพอไม่สะดวกในการใช้ บริการ	19	20.9	1
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	18	19.8	2
3. ใช้เวลาในการดำเนินการนาน-ล่าช้าและมีขั้นตอน ยุ่งยาก	18	19.8	2
4. อุปกรณ์บางอย่างล้าสมัยระบบออนไลน์เสียบ่อยการ ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวกไม่ค่อยมีคนรับได้คำตอบ ไม่ชัดเจน	14	15.4	3
5. เอกสารข้อมูลมีน้อยไม่เพียงพอ	6	6.6	4
6. รู้สึกไม่ปลอดภัยขณะมาใช้บริการในกรณีถือเงินไม่มาก	4	4.4	5
7. การชำระเงินกู้มีปัญหาเรื่องดอกเบี้ยสูง	3	3.3	6
8. ค่าใช้จ่ายดำเนินการค่อนข้างสูง	2	2.2	7
9. ลูกค้ำจำนวนมากต้องรอคิว	2	2.2	7
10. มีสถานที่ปิดประกาศน้อยเกินไป	1	1.1	8
11. บริเวณรอบนอกของธนาคารไม่สะอาดสภาพทำเลที่ตั้ง ติดต่อไม่สะดวก	1	1.1	8
12. ไม่มีความชัดเจนและไม่มีความพร้อมในการประเมิน ราคา	1	1.1	8
13. การประเมินหลักทรัพย์ยังเชื่อมั่นในบริษัทภายนอก มากกว่าตัวพนักงาน	1	1.1	8
14. การเปิดบัญชีใหม่ไม่ควรให้ นักศึกษาฝึกงานเปิด	1	1.1	8
15. ลูกค้ำชั้นดีไม่สามารถที่ชำระหนี้ก่อนวันที่กำหนดได้ ต้องรอชำระหนี้ตามวัน	1	1.1	8
16. การทำประกันชีวิตไม่ควรบังคับ	1	1.1	8
รวม	93	100	

จากตารางที่ 19 สามารถสรุปประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นประเด็นสำคัญๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.2 ด้านการเข้าถึงการบริการ

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้าที่พบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอไม่สะดวกในการใช้บริการ รองลงมาปัญหาการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ใช้เวลาในการดำเนินงานนาน-ล่าช้าและมีขั้นตอนยุ่งยาก อุปกรณ์บางอย่าง ล้าสมัยระบบออนไลน์เสียก่อนการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวกไม่ค่อยมีคนรับได้คำตอบไม่ชัดเจน เอกสารข้อมูลมีน้อยไม่เพียงพอ รู้สึกไม่ปลอดภัยขณะมาใช้บริการ การชำระเงินกู้มีปัญหา เรื่องดอกเบี้ยสูง ค่าใช้จ่ายดำเนินการค่อนข้างสูง ลูกค้าจำนวนมากต้องรอคิว มีสถานที่ปิดประกาศน้อยเกินไป บริเวณรอบนอกของธนาคารไม่สะอาดสภาพทำเลที่ตั้งติดต่อไม่สะดวก ไม่มีความชัดเจนและไม่มีบรรทัดฐานในการประเมินราคา การประเมินหลักทรัพย์ยังเชื่อมั่นในบริษัทภายนอกมากกว่าตัวพนักงาน การเปิดบัญชีใหม่ไม่ควรให้ นักศึกษาฝึกงานเปิด ลูกค้าชั้นดีไม่สามารถที่ชำระหนี้ก่อนวันที่กำหนดได้ (ภายในระยะเวลา 3 ปีแรก) และการทำประกันชีวิตไม่ควรบังคับ

4.2 ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถแยกได้ 2 ประเด็น ได้แก่ การบริการของธนาคาร และการบริหารจัดการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านสมรรถภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านสมรรถภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. พนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดี พุดจาสุภาพ หน้าที่ยิ้มแย้ม	9	53.1	1
2. ควรมอบหมายตำแหน่งในงานให้เหมาะสมกับพนักงาน	6	35.4	2
3. ผู้อนุมัติควรไปดูหลักประกันบ้าง	1	5.9	3
4. ผู้บริหารควรดูแลพนักงานให้ทั่วถึง	1	5.9	4
รวม	17	100	

จากตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมรรถภาพการให้บริการ ได้แก่

4.2.1 ด้านสมรรถภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง ในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมรรถภาพการให้บริการ ได้แก่ พนักงานควรมีทัศนคติที่ดี พุดจาสุภาพ หน้าตายิ้มแย้ม ความรอบหมายตำแหน่งในงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ผู้อนุมัติควรไปดูหลักประกันบ้าง และผู้บริหารควรดูแลพนักงานให้ทั่วถึง

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านการเข้าถึงบริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านการเข้าถึงบริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. ขยายเขตพื้นที่จ่อครถให้สะดวกกว่านี้	17	13.6	1
2. ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยซ่อมแซมปรับปรุงเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	15	12	2
3. ควรลดขั้นตอนลงบ้างเพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้า	11	8.8	3
4. ควรให้ข้อมูลการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	10	8	4
5. จัดระบบของการทำงานให้เป็นระเบียบกว่านี้เพื่อความรวดเร็ว	9	7.2	5
6. ควรให้ความสำคัญและให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน	8	6.4	6
7. ควรเพิ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อความอุ่นใจของผู้ใช้บริการ	8	6.4	6
8. ควรจะปรับปรุงการประเมินราคาและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติให้ชัดเจนและรวดเร็วนี้	6	4.8	7
9. ควรหมุนเวียนพนักงานในแผนกอื่นมาช่วยในเวลาเร่งรีบ	6	4.8	7
10. ควรจัดวางสิ่งของต่างๆให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	4	8
11. จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น	5	4	8
12. พิจารณาลูกค้าชั้นดีในการให้สินเชื่อครั้งใหม่รวดเร็วกว่าเดิม	3	2.4	9
13. ให้วงเงินสูงดอกเบี้ยต่ำและยืดระยะเวลาในการชำระหนี้	3	2.4	9

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ด้านการเข้าถึงบริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
14. ควรจะจัดที่นั่งให้เพียงพอกับลูกค้า	3	2.4	9
15. กำหนดวันอนุมัติให้สินเชื่อที่แน่นอน	3	2.4	9
16. ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมประเมินโดยธนาคารออกประเมินราคาทรัพย์สินเองไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทเอกชนและลดค่าใช้จ่ายอื่นๆในการขอกู้	2	1.6	10
17. ควรมีความเข้มงวดเรื่องความสะอาดบริเวณในและนอกอาคาร เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มควรมีเครื่อง กรองน้ำ	1	0.8	11
18. ปฏิบัติงานในเชิงรุกติดตามเอกสารจากลูกค้าโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้ามาตามเอง	1	0.8	11
19. การทำนิติกรรมที่ดินควรเป็นวันอังคาร-พฤหัสบดีวันจันทร์และวันศุกร์	1	0.8	11
20. ถ้าธนาคารไม่ให้กู้ให้ชี้แจงให้ลูกค้ารู้ถึงสาเหตุด้วยอย่าให้ลูกค้าไม่รู้สาเหตุ	1	0.8	11
21. ควรแจ้งค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ลูกค้าทราบก่อนวันทำสัญญา	1	0.8	11
รวม	119	100	

จากตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการเข้าถึงบริการของลูกค้า ได้แก่

4.2.2 ด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า ได้แก่ ขยายเขตพื้นที่จ่อครดิให้สะดวกกว่านี้ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยซ่อมแซมปรับปรุงเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรลดขั้นตอนลงบ้างเพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้า ควรให้ข้อมูลการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน จัดระบบของการทำงานให้เป็นระเบียบกว่านี้เพื่อความรวดเร็ว ควรให้ความสำคัญและให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน ควรเพิ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อความอุ่นใจของผู้ใช้บริการ ควรจะปรับปรุงการประเมินราคา

และหลักเกณฑ์ในการอนุมัติให้ชัดเจนและรวดเร็วนี้ ควรหมั่นเวียนพนักงานในแผนกอื่นมาช่วยในเวลาเร่งรีบ ควรจัดวางสิ่งของต่างๆให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น พิจารณาลูกค้าชั้นดีในการให้สินเชื่อครั้งใหม่รวดเร็วกว่าเดิม ให้วงเงินสูงดอกเบี้ยต่ำและยืดระยะเวลาในการชำระหนี้ ควรจะจัดที่นั่งให้เพียงพอกับลูกค้า กำหนดวันอนุมัติให้สินเชื่อที่แน่นอน ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมประเมินโดยธนาคารออกประเมินราคาทรัพย์สินเองไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทเอกชนและลดค่าใช้จ่ายอื่นๆในการขอกู้ ควรมีความเข้มงวดเรื่องความสะอาดบริเวณในและนอกอาคารเช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มควรมีเครื่องกรองน้ำ ปฏิบัติงานในเชิงรุกติดตามเอกสารจากลูกค้าโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้ามาตามเอง การทำนิติกรรมที่ดินควรเป็นวันอังคาร-พฤหัสบดีวันจันทร์และวันศุกร์ ถ้าธนาคารไม่ให้กู้ให้ชี้แจงให้ลูกค้ารู้ถึงสาเหตุด้วยอย่าให้ลูกค้าไม่รู้สาเหตุ และ ควรแจ้งค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ลูกค้าทราบก่อนวันทำสัญญาผู้ ตามลำดับ

5. ผลการประชุมกลุ่มย่อย

5.1 การประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 เพื่อหาข้อเสนอแนะหลังจากที่วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาดนนเพชรเกษม อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา และประมวลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากลูกค้า และผู้วิจัยได้นำไปเสนอต่อผู้ปฏิบัติงานโดยการจัดกระบวนการกลุ่มย่อย (Group Discussion) ซึ่งประกอบด้วยพนักงานในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาดนนเพชรเกษม อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 8 คน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้สภาพการให้บริการลูกค้าตามความรู้สึกของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งผู้เข้าร่วมกลุ่มรับทราบและได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นจนสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ 3 ประเด็น คือ

5.1.1 ด้านการให้บริการของพนักงาน

สรุปปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการของพนักงาน ที่ควรได้รับการแก้ไข ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ปัญหาด้านการบริการ และข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาที่เกิดจากการประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 1

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. พนักงานบางส่วนยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน	1. ธนาคารจะต้องเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้งานในด้านต่างๆ เช่น เปิดการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและการปฏิบัติงานต่างๆ
2. การจัดคนไม่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ	2. ควรมีการมอบหมายตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับพนักงาน
3. จำนวนพนักงานในการให้บริการไม่เพียงพอ	3. มีการหมุนเวียนพนักงานในแผนกอื่นมาช่วยในเวลาเร่งรีบ
4. พนักงานบางคนดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ	4. พนักงานเองจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการเต็มใจให้บริการ รวมถึงการแสดงออกทางหน้าตาท่าทาง และก็จิตใจที่ดีงาม
5. พนักงานบางคนขาดความเสมอภาคในการให้บริการ	5. ควรให้ความสำคัญและให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
6. การทำงานบางครั้งยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน	6. ควรลดขั้นตอนลงบ้างเพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้า

จากตารางที่ 22 พนักงานบางส่วนยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยทางธนาคารจะต้องเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้งานในด้านต่างๆ เช่น เปิดการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและการปฏิบัติงานต่างๆ เป็นต้น และการจัดคนไม่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ จำนวนพนักงานในการให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานบางคนดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ การทำงานบางครั้งยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน เหมือนกับ การกำหนดนโยบายรายวัน ส่วนขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยังล่าช้า ควรลดขั้นตอนลงบ้าง ตัวพนักงานเองจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ รวมถึงการแสดงออกทางหน้าตา ท่าทาง และก็จิตใจที่ดีงาม

5.1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี

สรุปปัญหาและอุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยีที่ควรได้รับการแก้ไข ดังรายละเอียดในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี และข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาที่เกิดจากผลการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการยังไม่ค่อยทันสมัยเท่าที่ควร	1. ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ ให้มีความพร้อม และทันต่อยุคสมัยการใช้งาน
2. การเผยแพร่ข่าวสารของธนาคารให้ทันกับการรับรู้ของลูกค้ายังมีน้อย	2. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนนำข้อมูลที่ทันสมัยมาเผยแพร่ให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ
3. ปัญหาระบบการสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ระบบออนไลน์	3. ปรับปรุงระบบสื่อสาร เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า

จากตารางที่ 23 เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการยังไม่ค่อยทันสมัยเท่าที่ควร ยังด้อยกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องบวกลบ การเผยแพร่ข่าวสารของธนาคารให้ทันกับการรับรู้ของลูกค้ายังมีน้อย ระบบการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์ ค่อนข้างมีปัญหาบ่อย ระบบออนไลน์เสียบ่อยมากหรือบางครั้งในช่วงสิ้นเดือนจะใช้งานได้ช้ามาก

5.1.3 ด้านอาคารสถานที่

สรุปปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่ที่ควรได้รับการแก้ไข ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ และข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาที่เกิดจากการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1. มีการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการ โดยอาจมีการติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อใช้จอดรถ
2. ความไม่เป็นระเบียบและความสะอาดของสำนักงานและอาคาร	2. เนื่องจากเป็นอาคารเก่า ควรทาสีให้ใหม่ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
3. ขาดความปลอดภัยและการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น หรืออาจเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมาดูแลด้วย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจในการมารับบริการ

จากตารางที่ 24 ขณะนี้มีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถภายในสาขา เพราะว่าทางธนาคารมีนโยบายไม่ให้นักค้าจอดรถภายในอาคารที่ทำการสาขา เนื่องจากสาเหตุความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ลุกลามมายังพื้นที่จังหวัดสงขลา ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก และอาคารสำนักงานควรปรับปรุงเรื่องความสะอาด เนื่องจากเป็นอาคารเก่า ควรทาสีให้ใหม่ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร เรื่องของความปลอดภัยและการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในการมารับบริการไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น หรืออาจเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมาดูแลด้วย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจในการมารับบริการ

5.1.2 การประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนา การประชุมครั้งนี้เป็นการนำเสนอความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการแก้ปัญหา จากความคิดเห็นของพนักงานให้บริการทราบ โดยจัดการประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยพนักงานในแผนกสินเชื่อ ที่ร่วมประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 จำนวน 8 คน ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคาร รองผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา รวมเป็น 11 คน เพื่อร่วมกันหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด

สงขลา โดยนำผลจากปัญหาและข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้พนักงานและผู้บริหารร่วมกันสรุปเพื่อให้เกิดความเป็นไปได้ในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

ตารางที่ 25 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาด้านพนักงานและการให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สภาพปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ด้านพนักงาน	
1. พนักงานบางส่วนยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน	1. ธนาคารจะต้องเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้งานในด้านต่างๆ เช่น เปิดการฝึกอบรมงานบริการด้านต่างๆ เป็นต้น
2. การจัดคนไม่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ	2. การจัดคนให้เหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ
3. จำนวนพนักงานในการให้บริการไม่เพียงพอ	3. ในช่วงสิ้นเดือนควรจัดพนักงานให้เพียงพอกับการให้บริการ
4. พนักงานบางคนปฏิบัติตัวไม่ค่อยน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	4. ผู้จัดการหรือหัวหน้าควรดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ
5. พนักงานบางคน ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ	5. จะต้องสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
6. การทำงานบางครั้งยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน	6. ธนาคารควรที่จะพัฒนาระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
ระบบการให้บริการ	
1. ปัญหาระบบการทำงานที่มีหลายขั้นตอน	1. ลดขั้นตอน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ปรับปรุงระบบการประเมินราคา
2. ระบบข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทันสมัย	2. และหลักเกณฑ์ในการอนุมัติให้ชัดเจนและรวดเร็ว
3. ขาดความพร้อมในการแก้ปัญหาความผิดพลาด	2. จัดระบบข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
	3. เตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกรให้บริการ

ปัญหาทางด้านพนักงาน และระบบการให้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาด้านพนักงาน

(1) ธนาคารจะต้องเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้งานในด้านต่างๆ เช่น เปิดการฝึกอบรมงานบริการด้านต่างๆ เป็นต้น

(2) การจัดคนให้เหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ

2. แนวทางการพัฒนาด้านระบบการให้บริการ

(1) ลดขั้นตอน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ปรับปรุงระบบการประเมินราคาและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติให้ชัดเจนและรวดเร็ว

(2) จัดระบบข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

(3) เตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

ตารางที่ 26 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี

สภาพปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี	
1. เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการยังไม่ค่อยทันสมัยเท่าที่ควร	1. พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางโทรศัพท์ ระบบออนไลน์ รวมถึงการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ
2. การเผยแพร่ข่าวสารของธนาคารให้ทันกับการรับรู้ของลูกค้ายังมีน้อย	
3. ปัญหาระบบการสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ระบบออนไลน์	2. พัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และเพียงพอต่อปริมาณงานที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 27 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคณนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอาคารสถานที่

สภาพปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ด้านอาคารสถานที่	
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1. อำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ
2. ความไม่เป็นระเบียบและความสะอาดของสำนักงานและอาคาร	2. การจัดสถานที่ให้บริการที่สร้างความสะดวกต่อการใช้บริการ และรับบริการ รวมไปถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดบริเวณในและนอกอาคาร
3. ขาดความปลอดภัยและการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	

สรุปปัญหาอุปสรรคใน 10 อันดับแรก ที่ควรแก้ไขและมีความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อยของผู้บริหารและพนักงานเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคณนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 28, 29 และ 30)

ตารางที่ 28 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไข และความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อยด้านพนักงาน

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	การประชุมกลุ่มย่อย
1. พนักงานบางคนไม่ค่อยมีความพร้อมในการทำงาน ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นและรับผิดชอบในหน้าที่	1. ผู้บริหารควรสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเพิ่มทักษะในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น	1. จากผลการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 มีความสอดคล้องควรที่จะนำไปสู่การแก้ไข
2. การให้บริการไม่ทั่วถึง ลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ	2. จัดระบบของการทำงานให้เป็นระบบ เพื่อให้การให้บริการรวดเร็วทั่วถึง	2. มีความสอดคล้องกับการประชุมของผู้บริหาร
3. พนักงานบางคนบางครั้งอาจไม่ค่อยสุภาพไม่ค่อยมีความอึดอึ้งและอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดีต่อการให้บริการ	3. ผู้บริหารควรมีการอบรมประชมพนักงานบ่อย ๆ เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	3. มีความสอดคล้องกับการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 สามารถนำไปแก้ไขและพัฒนาได้โดยผู้บริหารจะต้องดูแลพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น
4. การทำงานไม่เป็นไปตามระบบขั้นตอนก่อน – หลัง	4. ควรรอบรมพนักงานให้มีจรรยาบรรณในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	4. นโยบายของผู้บริหารแต่ละสาขาคแตกต่างกันไป แต่สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

ตารางที่ 29 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อยด้าน
วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	การประชุมกลุ่มย่อย
5. อุปกรณ์บางอย่างล้าสมัย ระบบออนไลน์เสียบ่อย การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ขาดความสะดวก ไม่ค่อยมีพนักงานรับสาย บางครั้งได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน และ ถูกต้อง	5. ควรมีอุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	5. ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารของรัฐระบบการเบิกจ่ายงบประมาณค่อนข้างล่าช้า ซึ่งต้องรออนุมัติจากส่วนกลางทางสาขาไม่มีอำนาจในการจัดการ ซึ่งทำให้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีช้ากว่าธนาคารคู่แข่ง และเป็นการยากในการที่ทางสาขาจะแก้ปัญหาเหล่านี้ได้
6. เอกสารข้อมูลของธนาคารมีการเผยแพร่บ่อย	6. ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และติดป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคารให้มองเห็นเด่นชัด	6. สามารถพัฒนาได้ทั้งทางด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ แผ่นพับต่าง ๆ ป้ายผ้า ป้ายบอกอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการประชุมกลุ่มย่อย
7. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการใช้บริการ	7. ขยายเขตพื้นที่จอดรถเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่จอดรถ	7. เป็นปัจจัยภายนอกที่ควบคุมค่อนข้างยากเพราะเกี่ยวกับปัญหาการก่อสร้างที่ไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และธนาคารไม่มีนโยบายให้ลูกค้าจอดรถภายในอาคารได้

ตารางที่ 30 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อยด้านระบบการให้บริการ

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	การประชุมกลุ่มย่อย
8. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่ชัดเจน และไม่เป็นปัจจุบัน	8. ผู้ให้ข้อมูลจะต้องมีความรอบรู้ในผลผลิตของธนาคารทุกชนิดและข้อมูลต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	8. มีความสอดคล้องกับการประชุมกลุ่มสามารถนำไปปฏิบัติได้
9. ใช้เวลาในการดำเนินงานล่าช้า มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	9. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการลงบ้าง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	9. ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้องกับผู้ให้บริการ
10. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	10. ควรหมุนเวียนพนักงานในแผนก อื่นมาช่วยในเวลาเร่งด่วน	10. ควรจัดคนให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการประชุมกลุ่ม

