

บทที่ 5

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอการสรุปผลการศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจะนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

การสรุป

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ที่สร้างความพึงใจแก่ลูกค้าด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการแก่ลูกค้า โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการจัดกระบวนการ กลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี เกษม อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ.2547 ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 243 ราย ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ยังมีสัดส่วนของอายุในแต่ละช่วงใกล้เคียงกันด้วย มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงสุด รองลงมาเป็นการศึกษา

ในระดับปวส./อนุปริญญา มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใน 2 ด้าน คือ ด้านสมรรถภาพการให้บริการของพนักงานและด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความรับผิดชอบ และด้านมีจิตบริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการลูกค้าแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความสะดวกในการสื่อสาร และด้านความเหมาะสมของสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานธนาคารกรุงไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในขณะที่ลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่เหลือ พบว่า มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการ

สำหรับประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างและผลการประชุมกลุ่มย่อยภายในธนาคาร สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

(1) ด้านพนักงาน

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาด้านพนักงานที่พบมากที่สุด คือ พนักงานไม่ค่อยมีความพร้อมในการทำงานไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นและขาดความรับผิดชอบในงานผิดพลาดบ่อย รองลงมาพนักงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือไม่ค่อยพอใจให้ความร่วมมือในการให้คำปรึกษาและดูไม่จริงใจกับลูกค้า วาจาไม่สุภาพ พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้ม ไม่มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ(พนักงานสินเชื่อ, ร.ป.ภ, แม่บ้าน) พนักงานไม่เพียงพอกับการให้บริการ พนักงานในสาขาไม่สามารถทำงานแทนกันได้ในขณะที่อีกคนไม่อยู่ พนักงานทำความสะอาดมีน้อย สอดคล้องกับประเด็นปัญหาด้านพนักงานจากผลการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องภายในธนาคาร ซึ่งพบว่า พนักงานบางส่วนยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดการพัฒนาความรู้ความสามารถ การจัดคนไม่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ จำนวนพนักงานในการให้บริการไม่เพียงพอ

(2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาด้านวัสดุอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่ชัดเจนและไม่เป็นปัจจุบัน รองลงมาใช้เวลาในการดำเนินงานนาน-ล่าช้าและมีขั้นตอนยุ่งยาก อุปกรณ์บางอย่างล้าสมัยระบบออนไลน์เสียก่อนการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวกไม่ค่อยมีคนรับได้คำตอบไม่ชัดเจน ทำงานไม่เป็นระบบไม่ตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง เอกสารข้อมูลมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่มีกล่องรับความคิดเห็นให้ลูกค้าได้แนะนำการบริการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นปัญหาจากผลการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องภายในธนาคาร พบว่า เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการยังไม่ค่อยทันสมัยเท่าที่ควร ยังด้อยกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องบวกลบ การเผยแพร่ข่าวสารของธนาคารให้ทันกับการรับรู้ของลูกค้ายังมีน้อย ระบบการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์ ก่อนข้างมีปัญหาบ่อย ระบบออนไลน์เสียบ่อยมากหรือบางครั้งในช่วงสิ้นเดือนจะใช้งานได้ช้ามาก

(3) ด้านอาคารสถานที่

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาด้านอาคารสถานที่ที่พบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอไม่สะดวกในการใช้บริการ รองลงมาสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสถานที่ปิดประกาศน้อยเกินไป บริเวณรอบนอกของธนาคารไม่สะอาดสภาพทำเลที่ตั้งติดต่อไม่สะดวก น้ำดื่มและห้องน้ำไม่สะอาด ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นปัญหาจากผลการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องภายในธนาคาร ซึ่งพบว่า ขณะนี้มีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถภายในสาขา เพราะว่าทางธนาคารมีนโยบายไม่ให้ลูกค้าจอดรถภายในอาคารที่ทำการสาขา เนื่องจากสาเหตุความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ลุกลามมายังพื้นที่จังหวัดสงขลา ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก และอาคารสำนักงานควรปรับปรุงเรื่องความสะอาด เนื่องจากเป็นอาคารเก่า ควรทาสีให้ใหม่ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร เรื่องของความปลอดภัยและการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในการมารับบริการไม่ทั่วถึง

(4) ด้านระบบการให้บริการ

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาด้านระบบการให้บริการในภาพรวมที่พบมากที่สุด คือ การบริการโดยรวมที่ยังไม่ทั่วถึง รองลงมา รู้สึกไม่ปลอดภัยขณะมาใช้บริการในกรณีลูกค้ารายย่อย โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกันซึ่งลูกค้าฐานะดีจะได้รับบริการที่ดี การชำระเงินกู้มีปัญหาเรื่องดอกเบี้ยสูง ลูกค้าจำนวนมากต้องรอคิว ค่าใช้จ่ายดำเนินการค่อนข้างสูง ไม่มีความชัดเจนและไม่มีความมั่นคงในการประเมินราคา การประเมินหลักทรัพย์ยังเชื่อมั่นในบริษัทภายนอกมากกว่าตัวพนักงาน การเปิดบัญชีใหม่ไม่ควรให้นักศึกษาฝึกงานเปิด ลูกค้าชั้นดีไม่สามารถที่ชำระหนี้ก่อนวันที่กำหนดได้ (ภายในระยะเวลา 3 ปีแรก) ต้องรอชำระหนี้ตามวันที่กำหนด กรณีลูกค้าธนาคารอื่นที่ไม่ได้ใช้บริการกับทางธนาคารจะไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ การทำประกันชีวิตไม่ควรบังคับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้

ความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความรับผิดชอบ และด้านมีจิตบริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการลูกค้าแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อบนเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความสะดวกในการสื่อสาร และด้านความเหมาะสมของสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิรัชย์ กันตังกุล (2540 : บทคัดย่อ อ้างใน ยูวกรณ์ ชูพรหม, 2544: 13) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการรับบริการสินเชื่อ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ โดยศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ปัจจัยขั้นตอนหรือกระบวนการ ปัจจัยลักษณะการติดต่อ และปัจจัยเกี่ยวกับทรัพยากร พบว่าปัจจัยผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาของมุกกรินทร์ อินทวงศ์ (2543 : บทคัดย่อ อ้างใน ยูวกรณ์ ชูพรหม, 2544 : 12) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนแยกคอกหงส์ โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของณรงค์ การประจำ (2543 : บทคัดย่อ อ้างใน มานิต ชุนทอง, 2547 : 18) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำนวยการอำเภอเมืองสมุทรปราการ ผลจากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำนวยการอำเภอเมืองสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก การศึกษาของอุทัย พงศ์จันทร์เสถียร (2543: 75) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดตรัง โดยได้สำรวจความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านชุดนิเทศการและด้านคุณภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดตรังอยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับจากการศึกษาของวิบูลย์สวัสดิ์ จันทร์ากุล (2540: 4) ศึกษาเรื่อง แนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ไปใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของวัลลภา ชายหาด (2532 : 152 – 164) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า อายุ ระดับการศึกษาและ ลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะ แต่ขัดแย้งกับการศึกษา ของเปรียม ฤทธิชู (2541: บทคัดย่อ. อังโน ยูวารณ์ ชูพรหม, 2544 :12) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึง พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มการศึกษา และขัดแย้งกับการศึกษาของสุภาพร สิทธิชัย (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจจากการรับริ การต่อสำนักงานประกันสังคม ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปัตตานี พบว่า วุฒิ การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดปัตตานี

สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆ ที่เหลือ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเปรียม ฤทธิชู (2541: บทคัดย่อ. อังโน ยูวารณ์ ชูพรหม, 2544 :12) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม เพศ อายุ ศาสนา และอาชีพ และสอดคล้องกับการศึกษาของสุภาพร สิทธิชัย (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจ จากการรับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปัตตานี พบว่า เพศ ศาสนา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปัตตานี

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีประสิทธิภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างและเจ้าหน้าที่และพนักงานธนาคาร เห็นว่าธนาคารควรปรับปรุงในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) การบริการของธนาคาร

1.1 ด้านพนักงาน ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดี พูดยิ้มแย้ม หน้าตายิ้มแย้ม ความมอบหมายตำแหน่งในงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ควรเพิ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อความอุ่นใจของผู้ใช้บริการ และควรหมุนเวียนพนักงานในแผนกอื่นมาช่วยในเวลาเร่งรีบ

1.2 ด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี ได้แก่ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยซ่อมแซมปรับปรุงเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จัดพิมพ์เอกสารข้อมูลให้มากขึ้น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น

นอกจากนั้นบริการด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเป็นบริการหนึ่งที่ธนาคารควรมีการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ ขยายเขตพื้นที่จอดรถให้สะดวกกว่านี้ ควรจัดวางสิ่งของต่างๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ควรจะจัดที่นั่งให้เพียงพอแก่ลูกค้า ควรมีความเข้มงวดเรื่องความสะอาดบริเวณในและนอกอาคารเช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มควรมีเครื่องกรองน้ำ ตามลำดับ

(2) การบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ ควรให้ความสำคัญและให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน จัดระบบของการทำงานให้เป็นระเบียบกว่านี้ เพื่อความรวดเร็ว ควรให้ข้อมูลการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ควรลดขั้นตอนลงบ้างเพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้า ควรเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีความรับผิดชอบกว่านี้ ควรจะปรับปรุงการประเมินราคาและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติให้ชัดเจนและรวดเร็วนี้ ควรจะปรับปรุงการประเมินราคาและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติให้ชัดเจนและรวดเร็วนี้ พิจารณาลูกค้าชั้นดีในการให้สินเชื่อครั้งใหม่รวดเร็วกว่าเดิม ให้วงเงินสูงดอกเบี้ยต่ำและ

ยี่ระยะเวลาในการชำระหนี้ กำหนดวันอนุมัติให้สินเชื่อที่แน่นอน ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมประเมิน โดยธนาคารออกประเมินราคาทรัพย์สินเองไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทเอกชนและลดค่าใช้จ่ายอื่นๆในการขอกู้ ผู้อนุมัติควรไปดูหลักประกันบ้าง ผู้บริหารควรดูแลพนักงานให้ทั่วถึง ปฏิบัติงานในเชิงรุกติดตามเอกสารจากลูกค้าโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้ามาตามเอง การทำนิติกรรม ที่ดินควรเป็นวันอังคาร-พฤหัสบดีวันจันทร์และวันศุกร์ ถ้าธนาคารไม่ให้กู้ให้ชี้แจงให้ลูกค้ารู้ถึงสาเหตุด้วยอย่าให้ลูกค้าไม่รู้สาเหตุ ควรแจ้งค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ลูกค้าทราบก่อนวันทำสัญญา

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดสงขลา

การพัฒนา ซึ่งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทาง ด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการและการดำเนินงานโดยองค์กร เพื่อประโยชน์แก่องค์กรเอง อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง สำหรับการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดสงขลา แม้จะประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอยู่บ้าง แต่จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความรับผิดชอบ และด้านมีจิตบริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการเข้าถึงบริการของพนักงาน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความสะดวกในการสื่อสาร และด้านความเหมาะสมของสถานที่ พบว่า ลูกค้าพึงพอใจในประเด็นต่างๆ หลายประเด็นในระดับปานกลาง และจากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังกล่าว โดยกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวอาจไม่เข้าใจ หรือขาดความรู้เกี่ยวกับการรับบริการของธนาคาร

และจากผลการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 ซึ่งประเด็นปัญหาในองค์กรที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับปานกลาง และควรนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร โดยแยกเป็นแนวทางด้านต่างๆ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยี

(1) พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางโทรศัพท์ ระบบออนไลน์ รวมถึงการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์เอกสารต่างๆ

(2) พัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และเพียงพอต่อปริมาณงานที่เกิดขึ้น

2. แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่

- (1) อำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ
- (2) การจัดสถานที่ให้บริการที่สร้างความคล่องตัวต่อการให้บริการ และรับบริการ รวมไปถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดบริเวณในและนอกอาคาร

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการด้านสินเชื่อดังกล่าวของธนาคารกรุงไทย สาขาลนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาลนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจากผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยเอง และผลการศึกษาทำให้ผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมนำผลการศึกษาที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปศึกษาต่อในเรื่อง การวัดประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนเชิงเปรียบเทียบ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรของสาขาธนาคารกรุงไทย ภายในจังหวัดหรือกลุ่มเดียวกัน โดยศึกษาด้านประสิทธิภาพของต้นทุน จำแนกทุนเป็น 2 ส่วน คือ ด้านต้นทุนบุคคลากร และต้นทุนด้านการดำเนินการ โดยมุ่งหาสาขาที่มีการบริหารต้นทุนที่ดี เพื่อให้เข้าใจในการบริหาร ที่ทำให้เข้าใจสภาพเป็นจริง เข้าใจปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดที่ทำให้บางสาขาของธนาคารมีการบริหารต้นทุนเชิงเปรียบเทียบ ต่ำกว่าสาขาที่เป็นต้นแบบ และทำให้ทราบถึงเทคนิคของสาขาที่มีประสิทธิภาพของการบริหารต้นทุน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาปรับปรุงสาขาในกลุ่มเดียวกันให้มีประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกัน หรือดีกว่า ซึ่งจะทำได้สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติจริงของหน่วยงานได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย สาขาลนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการที่สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ และเพื่อให้ครอบคลุมในการให้บริการทุกๆ ด้านของธนาคาร โดยพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขัน ของธุรกิจธนาคารที่อยู่ในภาวะการแข่งขันสูงในปัจจุบัน และในอนาคตต่อไป