

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 310 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.7 และเพศชาย ร้อยละ 40.3 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 43.9 รองลงมา คือ 41-50 ปี ร้อยละ 22.9 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 58.4 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 36.1 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.5 โดยเป็นธุรกิจบริการ ร้อยละ 29.7 รองลงมา คือ ธุรกิจค้าปลีก ร้อยละ 24.8 และดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ ผู้ถือหุ้น ร้อยละ 15.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการต่ำกว่า 1,000,000 บาท ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ 1,000,001-2,000,000 บาท ร้อยละ 33.2 ตามลำดับ

5.1.2 คุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมพบว่า ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{X}=4.26$) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}=4.24$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=4.23$) และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.21$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.2.1 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมพบว่า ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความมั่นคง และเชื่อถือได้ว่าธนาคารจะไม่มีปัญหาสภาพคล่องที่อาจเดือดร้อนมาถึงท่านในอนาคต ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา คือ มีประสิทธิภาพเชื่อถือหลากหลาย สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของธุรกิจ และมีข้อมูลด้านธุรกิจหลากหลายประเภท และสามารถให้คำปรึกษาได้ ($\bar{X}=4.19$) มีระบบและมาตรฐานการทำงานในระดับสากล ($\bar{X}=4.15$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมพบว่า ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีบริการสอบถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ และสามารถติดต่อได้ง่าย ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) รองลงมา คือ ทราบผลการอนุมัติอย่างรวดเร็ว เมื่อส่งเอกสารประกอบครบถ้วน ($\bar{X}=4.28$) ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และได้รับเงินโอนเข้าบัญชีอย่างรวดเร็ว หลังจากสินเชื่อนุมัติ ($\bar{X}=4.17$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวมพบว่า ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) รองลงมา คือ ธนาคารมีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และไม่เอาเปรียบลูกค้า ($\bar{X}=4.35$) และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความรู้และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำในการใช้วงเงินสินเชื่อและด้านการเงินของธุรกิจของท่านได้ตรงประเด็น ($\bar{X}=4.23$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมพบว่า ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการผ่อนผันหนี้ให้บางกรณี ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) รองลงมา คือ มีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้และค่าอากรแสตมป์ ($\bar{X}=4.28$) และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X}=4.25$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยภาพรวมพบว่า ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากพนักงานของธนาคาร จดหมาย และอีเมลล์ เพื่อแจ้งให้ท่านทราบอย่างต่อเนื่อง ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) รองลงมา คือ ใบแจ้งยอด (Statement) มีเนื้อหากระชับ ครบถ้วน และเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.30$) และข้อเสนอและเงื่อนไขของบริการสินเชื่อน่าสนใจ ($\bar{X}=4.24$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5.1.3 ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมพบว่า ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบอกต่อ ให้ความจงรักภักดีสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) รองลงมา คือ การใช้บริการซ้ำ ($\bar{X}=4.19$) และการปกป้อง ($\bar{X}=3.83$) โดยให้ความ

จงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.3.1 การบอกต่อ โดยภาพรวมพบว่า ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ของธนาคาร จะเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ให้ความจงรักภักดีสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$) รองลงมา คือ ได้พูดกระตุ้นให้บุคคลอื่น มาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.28$) ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด และแนะนำให้บุคคลอื่น มาใช้บริการของธนาคาร ($\bar{X}=4.19$) โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.3.2 การใช้บริการซ้ำ โดยภาพรวมพบว่า ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้บริการหรือทำธุรกรรมหลายประเภทกับธนาคาร ให้ความจงรักภักดีสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) รองลงมา คือ หากท่านต้องการทำธุรกรรมหรือซื้อผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติม เลือกใช้บริการของธนาคารเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.30$) ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด และใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือของธนาคารเสมอ เช่น การซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคาร ($\bar{X}=4.08$) โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.3.3 การปกป้อง โดยภาพรวมพบว่า ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตั้งใจที่จะใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แม้ว่าจะได้รับการชักชวนจากธนาคารอื่น ให้ความจงรักภักดีสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) รองลงมา คือ ได้ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคารเมื่อทราบว่าข้อมูลผิดพลาด ($\bar{X}=4.23$) ให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด และใช้บริการของธนาคารเพียงแห่งเดียว ($\bar{X}=3.95$) โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.4 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยสูงสุด ($\beta = 0.39$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\beta = 0.33$) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($\beta = 0.16$) ด้านการให้ความมั่นใจ ($\beta = -0.14$) และด้านการตอบสนองความต้องการ ($\beta = 0.04$) ตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 50.8 ($R^2 = 0.51$)

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมิตา กลิ่นรอด (2562); ดรุณี วัชนะ (2563); ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2562) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้เป็นการบริการที่ทำให้สามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้อง การให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ โดยความสามารถในการให้บริการ นั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความจงรักภักดีได้

5.2.2 การให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าธนาคารสามารถสร้างความมั่นใจในการบริการได้ โดยยึดตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารอย่างเคร่งครัด จนทำให้มีข้อจำกัดในการการยืดหยุ่น หรือผ่อนปรน ให้กับลูกค้าที่มีปัญหาด้านสินเชื่อเป็นกรณีพิเศษ จึงส่งผลทางลบต่อความจงรักภักดี ทั้งนี้ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณัญ บุญชุม (2564); ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2562) ที่พบว่า ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งการเอาใจใส่ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดี ในการให้บริการ รวมทั้งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้ โดยสถานบันการเงินควรมีการยืดหยุ่น การผ่อนชำระหนี้ รวมถึงแก้ปัญหาให้กับลูกค้าสินเชื่ออย่างยุติธรรม โดยการการยึดตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารอย่างเคร่งครัดจนเกินไป อาจจะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ แต่ในทางกลับกันอาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความอึดอัดเมื่อเกิดปัญหาขึ้น แต่ธนาคารไม่มีการผ่อนปรนนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ให้กับลูกค้าที่มีปัญหาด้านสินเชื่อ ทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อธนาคารลดลงไปด้วย

5.2.3 ความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี นุ้ยแนบ (2565); พงษ์วิวัฒน์ พานแก้ว (2562) ที่พบว่า เป็นความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ โดยให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตร เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการซึ่งส่งผลต่อความจงรักภักดี

สิ่งที่สัมผัสได้ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ทองดี (2565); ดรุณี วัชนะ (2563) ที่พบว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น สถานที่ อาคาร สำนักงาน การตกแต่งและบริเวณที่ให้บริการลูกค้า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อัญมณียาตรของผู้ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ โดยการบริการที่นำเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสามารถสัมผัสได้ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี

อนึ่ง การตอบสนองความต้องการไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ

(2563); ปุณฺณพ รุณฺณรรมมา (2563) ที่พบว่า มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ ซึ่งผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ นอกจากนั้นการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ โดยพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะรวมถึงแนวความคิด เทคนิค และทักษะในการให้บริการ รวมทั้งการตลาดภายในขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ และการนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า เป็นการคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมา แต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาเขียนข้อเสนอแนะ โดยข้อเสนอแนะนี้ สามารถช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี นำไปปฏิบัติดังนี้

5.3.1.1 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทยให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบและมาตรฐานการทำงานในระดับสากล ให้มีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการทำงานที่ได้มาตรฐาน ให้บริการอย่างเป็นระบบโดยสามารถพิจารณาขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือบางขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการเองได้โดยไม่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้า ก็ควรดำเนินการภายหลังจากที่ได้ให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกจากนั้นควรมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานโดยชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าได้ดำเนินการถูกต้อง และลดเวลาในการสอบถามข้อมูลกับพนักงานลงได้ ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3.1.2 การตอบสนองความต้องการ ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทยให้การตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานบริการให้ความสะดวกและเต็มใจเข้าเยี่ยมสถานประกอบการเป็นประจำ ให้มีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าอย่างแท้จริง นอกจากนี้ทุกครั้งที่ลูกค้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ควรแสดงความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่

5.3.1.3 การให้ความมั่นใจ ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับธนาคารมีระบบป้องกัน และการรักษาความ

ปลอดภัยมั่นใจได้ ให้ความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ควรมีการสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้ามากขึ้น เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมให้เป็นลูกค้ากับธนาคารได้ตลอดไป และเป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่ ซึ่งปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไปอยู่แล้ว ลูกค้าส่วนใหญ่มีความมั่นใจในระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของลูกค้า และยังมีมั่นใจในฐานะทางการเงินของธนาคาร แต่ยังไม่มั่นใจในการให้บริการของธนาคารเท่าที่ควร ซึ่งเจ้าหน้าที่ของธนาคารควรเร่งสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเริ่มจากสิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ทันทีเมื่อมาใช้บริการ เช่น การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำที่ถูกต้องเป็นประโยชน์กับลูกค้า และป้องกันรักษาความปลอดภัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

5.3.1.4 ความเห็นอกเห็นใจ ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ให้ความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับธนาคารให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน โดยตระหนักถึงปัญหาของลูกค้า ให้ความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ควรให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน โดยตระหนักถึงปัญหาของลูกค้า โดยนำข้อร้องเรียนไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างประทับใจมากที่สุด

5.3.1.5 สิ่งสัมผัสได้ ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ลูกค้าเห็นว่าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ให้สิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และป้ายโฆษณา สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ให้ความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงโปรโมชั่น กิจกรรมพิเศษของทางธนาคารให้ลูกค้าได้รับรู้ ในหลากหลายช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และป้ายโฆษณา โดยเป็นการโฆษณาที่เข้าใจง่าย ไม่มีเงื่อนไขซับซ้อนแอบแฝงอยู่ จนทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมของฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ไม่ได้ทำการวิเคราะห์ระดับแผนกหรือส่วนงานอื่น ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะทำการศึกษาในระดับแผนกหรือส่วนงานอื่น เช่น แผนกต้อนรับพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าหน้าเคาเตอร์โดยตรง เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในแต่ละด้านโดยจำแนกตามแผนกงานและส่วนงานย่อย ๆ ของธนาคารต่อไป

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และมีการศึกษาในปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี เช่น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคาร เป็นต้น เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่หลากหลาย ครอบคลุมในหลายประเด็นนำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานได้อย่างยั่งยืนต่อไป

5.3.2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยแบบบูรณาการโดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อให้ได้แนวทางและแบบอย่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ได้อย่างชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.3.2.4 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เพื่อให้ได้แนวทางเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่ครอบคลุมทุกด้านตามมาตรฐานที่กำหนด