

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ณ สิ้นสุดปีบัญชี 31 มีนาคม 2557 จำนวน 12,339 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้มาจาก
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 ราย ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น (Stratified Random
Sampling) หรือแบบชั้นภูมิ (Strata) และวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4
ตอน มีเนื้อหาครอบคลุมตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว (ความพึงพอใจของลูกค้า
ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ
ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient
Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression
Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 388 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 การศึกษาชั้นสูงสุด คือปริญญาตรี จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 มีสถานภาพสมรส ของลูกค้าธนาคาร คือ การสมรส จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อาชีพนักธุรกิจ จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีรายได้หลักมากกว่า 80,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.37 มีรายได้พิเศษน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.42 สถานภาพทางครอบครัว คือ หัวหน้าครอบครัว มีจำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 80.90 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 การติดต่อใช้บริการธนาคารมากกว่า 15 ครั้งต่อปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 ใช้บริการธนาคารด้านเงินกู้ จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 ใช้บริการด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 มีจำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.32 และมีเงินที่กู้จากธนาคารระหว่าง 50,001-300,000 บาท จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และด้านระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และด้านข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 15 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 7 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ (X_{10})
2. ด้านสถานที่ให้บริการ (X_9)
3. ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ (X_{15})
4. ด้านพฤติกรรมพนักงาน (X_{11})

5. ระดับการศึกษา (X_4)

6. รายได้ (X_5)

7. จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี (X_7)

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 72.70 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$y = -0.883 + (-0.06465)X_1 + (0.03890)X_2 + (-0.04613)X_3 + (0.04190)X_4 \\ + (-0.01524)X_5 + (-0.135)X_6 + (0.003410)X_7 + (0.0005860)X_8 + (0.303)X_9 \\ + (0.420)X_{10} + (0.003525)X_{11} + (-0.03905)X_{12} + (0.233)X_{13} + (0.0443E-02)X_{14} + (0.226)X_{15}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients) คือ

$$Z = (-0.034)Z_1 + (0.042)Z_2 + (-0.087)Z_3 + (0.112)Z_4 + (-0.069)Z_5 + (-0.049)Z_6 + \\ (0.000)Z_7 + (0.006)Z_8 + (0.229)Z_9 + (0.312)Z_{10} + (0.003)Z_{11} + (-0.027)Z_{12} + \\ (0.187)Z_{13} + (0.035)Z_{14} + (0.209)Z_{15}$$

เมื่อ y และ z = ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว และมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการ และที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานบริการได้รวดเร็ว ด้านพฤติกรรมพนักงานควรปรับปรุง การกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการทุกครั้ง ระดับการศึกษาควรปรับปรุงการสื่อสารทำความเข้าใจกับรายที่มีการศึกษาน้อยจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น รายได้ของผู้มาใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควรปรับปรุงการส่งเสริมอาชีพลูกค้าที่มีรายได้น้อยเพิ่มขึ้น และจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปีมีความสำคัญ เช่นกัน ควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และลูกค้าธนาคารอยู่เสมอ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมของการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิชัย แพงมาพรม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ และด้านการตรงเวลาในการให้บริการ รายได้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนั้นอาจจะเนื่องมาจากการอบรมพัฒนาพนักงานในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริการดีขึ้นตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 15 ตัวแปร คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเพียง 7 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 7 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่การบริการที่ผูกใจลูกค้าว่า ในการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีเจตนาอันแรงกล้า เข้าใจศาสตร์แห่งการให้บริการ มีการวางกลยุทธ์ด้านบริการ (Service Strategy) มีการศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน (Management System) ที่ขนานรับนโยบายด้านบริการ และเื้อออำนาจให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้แล้ว สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่กำหนด

ประเด็นที่สอง ด้านสถานที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรนนท์ พันชนิติ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า หลังการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเร็ว ความสะดวก พนักงานการต้อนรับ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการดำเนินงานรูปแบบใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าธนาคารที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ไม่แตกต่างกันแต่ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเด็นที่สาม ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 211) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อรองรับการบริการผู้ให้บริการ และเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจของการใช้บริการ ในด้านเครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

ประเด็นที่สี่ พฤติกรรมพนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ

วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2539 : 126 – 138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่การบริการที่ผูกใจลูกค้าว่า การสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดี และการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้น เพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบงาน และเพิ่มคุณภาพงานบริการ โดยการจัดอบรมพนักงานทุกคนด้านบริการที่ดี การจัดสัมมนากลุ่มให้พนักงานแต่ละคนจัดทำรายงานประจำตัวลูกค้า (Customer Report Card : CRC) เพื่อค้นหาจุดอ่อนในด้านบริการของตน การจัดประกวดผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน การให้ตำแหน่ง หรือรางวัลพิเศษแก่พนักงานที่ลูกค้าคัดเลือกกว่าบริการดีเยี่ยม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งเสริมให้การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความยุติธรรมในการให้บริการ การกระตือรือร้นมีจิตใจใฝ่บริการ และการขี้ใจหน้ำความเข้าใจต่อผู้มารับบริการอย่างเข้าใจ และเป็นกันเอง จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ประเด็นที่ห้า ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ ($P < .05$) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดยลูกค้าเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา จะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา

ประเด็นที่หก รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วราพรธณ สันทัศน์ะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท พบว่า ระดับการศึกษารายได้ และอายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเด็นที่เจ็ด จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เชิดพงษ์ สุกคุณภิญโญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนพาณิชย์ประเภทเจ้าของคนเดียว ประกอบธุรกิจแบบซื้อมา – ขายไป ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11 – 20 ปี ขอบเขตในการดำเนินธุรกิจอยู่ในจังหวัดร้อยเอ็ด มีรายได้จากการประกอบธุรกิจเฉลี่ยต่อปี 10,000 – 10,000,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการธนาคาร

พาณิชย์ 5 วัน(ครึ่ง)ต่อสัปดาห์ ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจการบริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศ และด้านทั่ว ๆ ไป มากกว่าผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในยุคแห่งการแข่งขันด้านบริการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านระบบการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรรักษามาตรฐานในการบริการทั้ง 4 ด้านให้ดี และจะต้องพัฒนาให้ลูกค้าธนาคารเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป ส่วนด้านผลตอบแทน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงให้ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจมากกว่าปัจจุบัน โดยปรับปรุงให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าธนาคารในด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จะต้องมีความเสมอภาค และการให้บริการรวดเร็วให้มากขึ้น

ด้านสถานที่ให้บริการ หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จะต้องมีการปรับปรุงความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ ป้ายแสดงจุดให้บริการที่จอดรถให้ดียิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบัน

ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ในเรื่องความพร้อมเพียงของเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการควรมีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เสียบ่อยของใช้สำนักงานให้มีความพร้อมเพียงมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าธนาคารไม่รอนานเกินความพึงพอใจสูงสุด

ด้านพฤติกรรมพนักงาน หากต้องการให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นควรมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ กล่าวคำสวัสดิ์ ขอบคุณลูกค้าทุกครั้ง และเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการอีก

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าธนาคารกับพนักงานธนาคาร หากมีระดับการศึกษาสูงความเข้าใจในการติดต่อ สื่อสารก็จะสามารถสื่อสารได้ง่ายขึ้น หากมีการศึกษาน้อยพนักงานจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น

รายได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการในการฝากเงิน หรือกู้เงินของลูกค้าธนาคาร ควรมีการพัฒนาสร้างรายได้ให้แก่ลูกค้าธนาคาร เช่น การส่งเสริมอาชีพหลัก และอาชีพเสริมของเกษตรกรลูกค้าชั้นเล็ก และยากจน เป็นต้น

จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการในธนาคารของลูกค้าธนาคาร สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานธนาคาร และลูกค้าธนาคาร ให้ลูกค้าธนาคารมีความรู้เข้าใจระบบการติดต่อธนาคารมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการมาติดต่อจำนวนมากครั้ง จะมีความเข้าใจระบบงานมากตามไปด้วย และในด้านการบริการ หรือด้านอื่น ๆ ที่สามารถสัมผัสได้ในการติดต่อกับธนาคารนั่นเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าผู้กู้เงินแล้ว นำเงินฝากธนาคารเท่านั้น แต่โดยหลักแห่งความเป็นจริงแล้ว ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารจะครอบคลุมถึงลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการกลุ่มส่วนงานของภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป กลุ่มองค์กร เช่น กองทุนหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารด้วยทั้งสิ้น ดังนั้น หากจะมีการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเพิ่มประชากร ให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่ได้กล่าวมาแล้ว

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร จำนวน 15 ตัว คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วน่าจะมีตัวแปรอื่นอีกหลายตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี เพื่อเพิ่มตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าให้ครอบคลุมมากกว่านี้