

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ เฉพาะวันเสาร์ - อาทิตย์ ในแต่ละสัปดาห์ ประมาณ 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวน 6 ข้อ

2.2 การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลา ด้าน

การบริการ ด้านการจูงใจ ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 21 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 15-30 ธันวาคม 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 217 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ช.กรุงเทพ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ช.กรุงเทพ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t- test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way analysis of variance F – test)

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ช.กรุงเทพ เป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.80 อายุ 31-40 ปี รองลงมา อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 24.40 มีอาชีพ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 50.70 รองลงมา อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 28.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 54.40 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.10 มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 55.80 รองลงมา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ร้อยละ 27.60 สถานภาพสมรส ร้อยละ 45.60 รองลงมา โสด ร้อยละ 45.20

## 2. วิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

### สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59-3.70$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย
2. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ
3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม
4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มี

รูปลักษณะ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี/หรือสูงกว่า สถานภาพโสด และสมรส

### ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69-3.76$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ
2. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี อาชีพ พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และสถานภาพโสด

### การบริการ ของธนาคาร

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74-3.84$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้

3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกอายุ อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาททุกระดับการศึกษา สถานภาพโสด และสมรส

#### **การจูงใจ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57-3.76$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำไปใช้บริการ
2. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
3. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก
4. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี มากกว่า 40 ปี อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี/หรือสูงกว่า สถานภาพโสด และสมรส

#### **ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80-3.84$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน
2. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของบมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกอายุ ทุกอาชีพ ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกระดับการศึกษา และทุกสถานภาพสมรส

### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี อาชีพ พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวส. และสถานภาพโสด

**3. การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สรุปได้ดังนี้**

ผู้ใช้บริการมี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า**

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ท.กรุงเทพ ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย

#### **ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ**

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน

### **การบริการของธนาคาร การจูงใจของธนาคาร และภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ให้บริการมี เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร**

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน

### **อภิปรายผล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปได้ดังนี้

#### **1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.80 อายุ 31-40 ปี รองลงมา อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 24.40 มีอาชีพ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 50.70 รองลงมา อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 28.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 54.40 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.10 มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 55.80 รองลงมา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ร้อยละ 27.60 สถานภาพสมรส ร้อยละ 45.60 รองลงมา โสด ร้อยละ 45.20

#### **2. วิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ**

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า ระยะเวลาที่ธนาคารให้บริการ การบริการ ของธนาคาร การจูงใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความ

นำเชื่อถือ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.65, 3.59, 3.78, 3.70, 3.82$  และ  $3.54$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมาก ยกเว้น ด้านระยะเวลาที่ธนาคารให้บริการ รายการ ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการ สะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) และรายการท่านมีความพึงพอใจ การลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook update. มากกว่า การ ให้บริการผ่านพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) และด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร รายการท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) และรายการ ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook update. ด้วย ตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ )

จากผลการค้นพบดังกล่าว พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรรณวิมล ชูศูนย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองราชบุรี จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ ใกล้เคียงกัน 3 กลุ่ม คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี 31-40 ปี และอายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และสอดคล้องกับ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดและมี ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้บริการแต่ละด้าน เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ด้านความสะอาดภายในธนาคาร และมีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือ และสอดคล้องกับ นริศรี จักรอิสราพงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาวัง เหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ การจัดเอกสารที่จำเป็นในการ ติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ของธนาคาร ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการของพนักงาน ระยะเวลาการติดต่อ และให้บริการของพนักงาน ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของพนักงาน ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ทำการ และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

ผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำผลที่ได้ไปศึกษาต่อ ดังนี้

1. การวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ ผลของการวิจัยที่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม และไม่แตกต่าง ในด้านต่าง ๆ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หา จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำแนวทางนโยบาย ธุรกิจและกลยุทธ์วิธีทางธุรกิจการให้บริการ ปรับปรุง พัฒนาให้สอดคล้องต่อสังคมด้วย บรรษัทภิบาล ในการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพขององค์กร ในรูปแบบของการพัฒนาการให้บริการของธนาคารที่สอดคล้องกับ สภาพมิติปัจจุบันและอนาคต