

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ:

ສາຂາໄຊຍະບູລີ

ເພັດດາວັນ ດວງພະຈັນ¹, ສຸດທິດາ ຮຸ່ງແສງຝ້າ², ອໍລະໄທ ສີສະຫວັນ

ພາກວິຊາບໍລິຫານທຸລະກິດ, ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ການທ່ອງທ່ຽວ, ມະຫາວິທະຍາໄລສຸພານຸວົງ, ສປປ ລາວ

ບົດຄັດຫຍໍ້

¹ ຕິດຕໍ່ຜົວພັນ: ເພັດດາວັນ

ດວງພະຈັນ, ສັງກັດຢູ່ທະນາຄານ

ພັດທະນາລາວ, +856 20

54555582, ອີເມວ:

Catdpc29@gmail.com

² ສະຖາບັນຂົງຈີ, ມະຫາວິທະຍາໄລ

ສຸພານຸວົງ,

ເບີໂທ: +856 20 55842828,

ອີເມວ: soudthida@gmail.com

ຂໍ້ມູນບົດຄວາມ:

ການສົ່ງບົດ: 15 ມີນາ 2023

ການປັບປຸງ: 28 ກໍລະກົດ 2023

ການຕອບຮັບ: 15 ສິງຫາ 2023

ການສຶກສາຄັ້ງນີ້ມີຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາພຶດຕິກຳ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລູກຄ້າຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ, ໂດຍນຳໃຊ້ທິດສະດີ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ 10 ຕົວຊີ້ວັດ ທີ່ປະກອບມີ: ຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ, ການຕິດຕໍ່ສື່ສານ, ຄວາມສາມາດ, ຄວາມສຸພາບ, ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ, ການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ, ຄວາມປອດໄພ, ຄວາມເຂົ້າໃຈໃນການຮັບບໍລິການ, ຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ຮູ້ຈັກການບໍລິການ. ໃນການວິເຄາະຫາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທີ່ລູກຄ້າມາໃຊ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ. ໂດຍກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ການສຶກສາຄັ້ງນີ້ ແມ່ນບັນດາຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຕົວຈິງ ໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ຈຳນວນ 110 ທ່ານ. ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ເຂົ້າໃນການລວບລວມຂໍ້ມູນແມ່ນ ແບບສອບຖາມ ທີ່ມີລັກສະນະຄ່າ 5 ລະດັບຂອງ Likert Scale ທີ່ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນລະດັບ 0.98 (98%) ແລະ ໂປຼແກຼມສຳເລັດຮູບທາງສະຖິຕິ SPSS (Version 26) ໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນໄດ້ແກ່: ຄ່າຄວາມຖີ່, ສ່ວນຮ້ອຍ, ຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ.

ຜົນຂອງການສຶກສາພົບວ່າ: ພຶດຕິກຳຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ. ພົບວ່າ: ລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການທະນາຄານພັດທະນາລາວສາຂາໄຊຍະບູລີ ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນມາເຮັດທຸລະກຳດ້ານຝາກເງິນ ແລະ ໃນປະເພດບັນຊີເງິນຝາກປະຢັດ, ໂດຍການຮັບຮູ້ຂໍ້ມູນການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ຜ່ານສື່ອອນລາຍ ແລະ ເຫດຜົນທີ່ລູກຄ້າເລືອກໃຊ້ບໍລິການ ຍ້ອນການໃຫ້ບໍລິການວ່ອງໄວ ພ້ອມທັງມີການແນະນຳບຸກຄົນອື່ນໃຫ້ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ໂດຍລວມ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ. ໃນນັ້ນ, ປະກອບມີ: ດ້ານຄວາມມີນ້ຳໃຈ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ, ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ, ດ້ານຄວາມສາມາດ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ, ດ້ານຄວາມປອດໄພ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈລູກຄ້າ-ຮູ້ຈັກລູກຄ້າ ແລະ ດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ຕາມລຳດັບ, ທີ່ມີຄ່າສະເລ່ຍລະຫວ່າງ 3.41 ຫາ 4.20.

ຄຳສັບສຳຄັນ: ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ, ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ, ລູກຄ້າ, ທະນາຄານພັດທະນາລາວ

Customer Satisfaction with the Service of the Lao Development Bank: Xayabuly Branch

Phetdavan DOUANGPHACHAN¹, Soudthida HOONGSENGPHA², Orlathai SISAVANH³

Department of Business administration, Faculty of Economics and Tourism, Souphanouvong University, Lao PDR

¹Correspondence: lao
development bank,
Tel: +856 20 54555582,
E-mail:

Catdpc29@gmail.com

²Confucius Institute,
Souphanouvong University,
+856 20 5584 2828,
E-mail:

soudthida@gmail.com

Article Info:

Submitted: Mar 15, 2023

Revised: Jul 28, 2023

Accepted: Aug 15, 2023

Abstract

The objectives of this research were to study customer behavior and Service Affecting Customers' Satisfaction with the Service of the Lao Development Bank's Xayabuly using the 10 service quality theory which includes: Access Communication, Competence, Courtesy Creditability, Reliability, Responsiveness, Security, Understanding Customers, Understanding and Knowing service. In the analysis of Customers' Satisfaction with the Service of the Lao Development Bank's Xayabuly Branch. The sample group used in this Research is 110 people who actually come to use the services in Lao Development Bank, Xayabuly branch. The tool used in data collection is a questionnaire with 5 levels of Likert Scale with a reliability level of 0.98 (98%) and the SPSS (Version 26) statistical software for data analysis is: percentage, mean, standard deviation.

The result of the study on the topic of Service Affecting Customers' Satisfaction with the Service of the Lao Development Bank's Xayabuly Branch. It was found that the service behavior of customers of Lao Development Bank, Xayabuly branch is that most of the customers come to do business to deposit money and choose the type of account as a savings account, by recognizing the service information of Lao Development Bank through online media and the reason why customers choose to use the service because of the quick service, as well as recommending other people to use the services in Lao Development Bank, Xayabuly branch.

The satisfaction of customers who come to use services in the Lao Development Bank, Xayabuly branch as a whole is very satisfied. Among them, include: the aspect of goodwill, the aspect of understanding the service recipient, the aspect of quick response, the aspect of access channel, the aspect of ability, the aspect of reliability, the aspect of confidence, the aspect of security, the aspect of understanding the customer-knowing the customer and the aspect of communication respectively, with an average value between 3.41 and 4.20.

Keywords: *Quality Service, Satisfaction, Customers, Lao Development Bank's.*

1. ພາກສະເໜີ

ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ເປັນສະຖາບັນການເງິນທີ່ໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຮັບຝາກ-ຖອນເງິນ, ສິນເຊື່ອ ແລະ ຜະລິດຕະພັນຕ່າງໆ ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນໂດຍການຫັນເອົາສອງທະນາຄານທຸລະກິດລັດລວມກັນ, ຊຶ່ງປະກອບມີ: ທະນາຄານລາວໃໝ່ ຈຳກັດ ແລະ ທະນາຄານລ້ານຊ້າງ ຈຳກັດ ພ້ອມນັ້ນກໍໄດ້ໂຮມເອົາຊັບສິນ, ໜີ້ສິນ ແລະ ພະນັກງານທະນາຄານທັງໝົດເຂົ້າກັນ, ຕະຫລອດໄລຍະເວລາທີ່ຜ່ານມາທະນາຄານພັດທະນາລາວ ໄດ້ມີການເຕີບໃຫຍ່ຂະຫຍາຍຕົວໃນແຕ່ລະດ້ານຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ. ໃນປີ 2021 ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ໄດ້ປ່ຽນມາເປັນທະນາຄານຮ່ວມທຶນ ລະຫວ່າງ ບໍລິສັດຈະເລີນເຊກອງພະລັງງານ ຈຳກັດ ຮ່ວມກັບ ກະຊວງການເງິນ ພາຍໃຕ້ການຄຸ້ມຄອງຂອງທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ເປັນອີກໜຶ່ງທະນາຄານທີ່ດຳເນີນທຸລະກິດໄປໄດ້ດີ ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາ ໄຊຍະບູລີ ຊຶ່ງໄດ້ຖືກສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນ ຕາມການສະເໜີຂອງພະແນກຄຸ້ມຄອງສາຂາບົນພື້ນຖານຄວາມເຫັນດີຂອງຄະນະບໍລິຫານຊັ້ນສູງ, ສະພາຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ທະນາຄານ ແຫ່ງ ສປປ ລາວ. ປະກອບມີພະນັກງານທັງໝົດ 35 ຄົນ, ຍິງ 18 ຄົນ, ມີ 5 ໜ່ວຍບໍລິການຄື: ໜ່ວຍບໍລິການເມືອງເງິນ, ໜ່ວຍບໍລິການທຶນສາ, ໜ່ວຍບໍລິການເມືອງພຽງ, ໜ່ວຍບໍລິການປາກລາຍ ແລະ ໜ່ວຍບໍລິການແກ່ນທ້າວທີ່ຂຶ້ນກັບ ທະນາຄານ ພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ແລະ ມີຕູ້ ATM ຈຳນວນ 10 ໜ່ວຍ.

ປັດຈຸບັນ, ການແຂ່ງຂັນທຸລະກິດດ້ານການບໍລິການດ້ານການເງິນຂອງສະຖາບັນການເງິນນັບມື້ນັບເຄັ່ງຕຶງ, ເຮັດໃຫ້ການແຂ່ງຂັນສ່ວນແບ່ງຕະຫຼາດເຂັ້ມແຂງ, ພະຍາຍາມປັບປຸງຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການໃຫ້ທັນສະໄໝໂດຍປະດິດສ້າງຍຸດທະສາດໃໝ່, ພ້ອມທັງຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ພັດທະນາຍຸດທະສາດທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ປຽບຄູ່ແຂ່ງຢ່າງໜ້ອຍຕ້ອງຮັກສາທ່າແຮງໃນການແຂ່ງຂັນຂອງຕົນໃຫ້ຢູ່ລອດໄດ້ດີທີ່ສຸດ. ຮັກສາລູກຄ້າ ແລະ ສ່ວນແບ່ງຕະຫຼາດພ້ອມທັງເພີ່ມຈຳນວນລູກຄ້າທີ່ເຂົ້າມາຊົມໃຊ້ສິນຄ້າ ຫຼື ການບໍລິການ ທ່າມກາງການແຂ່ງຂັນທາງທຸລະກິດທີ່ເຂັ້ມງວດ, ຄວາມສຳຄັນຂອງຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແມ່ນມີ

ຫຼາຍຂຶ້ນ ເພາະຖ້າສິນຄ້າ ແລະ ການບໍລິການທີ່ລູກຄ້າພໍໃຈ ແລະ ກັບມາຊື້ສິນຄ້າ ຫຼື ໃຊ້ບໍລິການຊ້າໆ ຫຼື ໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ ແນະນຳໃຫ້ຜູ້ອື່ນ, ມັນຈະຮັກສາຖານລູກຄ້າທີ່ມີຢູ່ ແລະ ເພີ່ມລູກຄ້າໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ. ທຸກອົງກອນກຳລັງແຂ່ງຂັນກັນເພື່ອສ້າງໂອກາດໃໝ່ ແລະ ຮັກສາຄວາມສັດຊື່ຂອງລູກຄ້າໃຫ້ຫຼາຍເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້ ເພາະລູກຄ້າທີ່ສັດຊື່ກັບມາສະເໜີຕໍ່ກັບອົງກອນ.

ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ໄດ້ມີການສົ່ງເສີມທຸລະກິດຂະໜາດນ້ອຍ ແລະ ຂະໜາດກາງ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ເສດຖະກິດຂອງປະເທດດີຂຶ້ນ ໂດຍຜ່ານຊ່ອງທາງການບໍລິການຂອງທະນາຄານ ໂດຍສະເພາະກຸ່ມນັກທຸລະກິດທີ່ຕ້ອງການເພີ່ງພາແຫຼ່ງເງິນທຶນຈາກທະນາຄານ ນອກຈາກນັ້ນທະນາຄານຍັງເປັນກຸ່ມສະຖາບັນການເງິນທີ່ມີສ່ວນແບ່ງທາງດ້ານການຕະຫຼາດໃນດ້ານເງິນຝາກ ແລະ ສິນເຊື່ອຫຼາຍທີ່ສຸດ. ຈາກບັນຫາທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນີ້ເຫັນໄດ້ວ່າການພັດທະນາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການແມ່ນເປັນສິ່ງທີ່ຈຳເປັນ ແລະ ສຳຄັນຫຼາຍທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພີ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ.

ຈຸດປະສົງໃນການສຶກສາຄັ້ງນີ້ ປະກອບມີ:

1. ສຶກສາກ່ຽວກັບພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ.
2. ສຶກສາລະດັບຄວາມເພີ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ.

ເຊິ່ງຜົນທີ່ໄດ້ຮັບຈາກການສຶກສາໃນຄັ້ງນີ້ ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາມາດນຳໄປໃຊ້ເປັນແນວທາງໃນປັບປຸງ ແລະ ສົ່ງເສີມຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າໄດ້ດີຂຶ້ນ ສາມາດໃຊ້ເປັນຂໍ້ມູນພື້ນຖານປະກອບກັບການຕັດສິນໃຈໃນການກຳນົດ ແລະ ປັບປຸງຍຸດທະສາດຂອງທະນາຄານໃຫ້ມີຄວາມເໝາະສົມ ສອດຄ່ອງກັບພາວະເສດຖະກິດ ແລະ ໃຫ້ສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງກຸ່ມລູກຄ້າເປົ້າໝາຍທັງໃນປັດຈຸບັນ ແລະ ອານາຄົດຕໍ່ໄປ.

2. ວິທີການດຳເນີນການຄົ້ນຄວ້າ

2.1 ເຄື່ອງມືໃນການເກັບຂໍ້ມູນ

ໃນການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈຄັ້ງນີ້ແມ່ນນຳໃຊ້ການສຶກສາ

ຄົ້ນຄວ້າແບບປະລິມານ ໂດຍໃຊ້ແບບສອບຖາມເປັນແບບປະເມີນຄ່າ (Likert-type Scale, 1932) ໃຫ້ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມໄດ້ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນເປັນ 5 ລະດັບ ຕາມຄວາມເປັນຈິງໃນດ້ານຕ່າງໆ ແລະ ຜົນຂອງການຫາຄ່າຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ (Reliability) ດ້ວຍຄ່າສຳປະສິດຂອງ Cronbach's Alpha ໄດ້ຄ່າຄວາມເຊື່ອໝັ້ນເທົ່າກັບ 0.98 (98%). ເຊິ່ງປັດໄຈທີ່ໃຊ້ເຂົ້າໃນການສຶກສາຄັ້ງນີ້ ແມ່ນນຳໃຊ້ທິດສະດີຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ປຣາຊອມານ (1988) ທີ່ປະກອບມີ: ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ, ດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານ, ດ້ານຄວາມສາມາດ, ດ້ານຄວາມສຸພາບ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ, ດ້ານຄວາມປອດໄພ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຜູ້ຮັບບໍລິການ ແລະ ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈລູກຄ້າ/ຮູ້ຈັກການໃຫ້ບໍລິການ. ໃນການວິເຄາະຫາຄ່າລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີມາໃຊ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ.

2.2 ວິທີການຄົ້ນຄວ້າ

ເປັນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າແບບປະລິມານໂດຍການລົງສຳຫລວດ (Survey Research). ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ການສຶກສາ ແມ່ນບັນດາລູກຄ້າຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຕົວຈິງໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ໃນຊ່ວງໄລຍະເວລາ ເດືອນຕຸລາ ຫາ ເດືອນທັນວາ ປີ 2022. ຫຼັງຈາກນັ້ນນຳຂໍ້ມູນມາກວດກາ, ສ້າງຖານຂໍ້ມູນ ແລະ ທຳການວິເຄາະຫາຄ່າສະຖິຕິຕ່າງໆ ດ້ວຍການນຳໃຊ້ໂປຼແກຼມສຳເລັດຮູບສະຖິຕິ (SPSS 26.0) ໃນການປະມວນຜົນປະກອບມີ: ຄ່າຄວາມຖີ່ (Frequency), ສ່ວນຮ້ອຍ (Percentage), ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (Standard Deviation). ສ່ວນການສຸມຕົວ ຢ່າງໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ວິທີການສຸມຕົວ ຢ່າງແບບອາໄສຫລັກການຄວາມໜ້າຈະເປັນຕາມໂອກາດທາງສະຖິຕິ ໂດຍໃຊ້ເທັກນິກການສຸມແບບງ່າຍ ດ້ວຍວິທີການແຈກແບບສອບຖາມໃຫ້ກັບຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຕົວຈິງ ແລະ ການກຳນົດຂະໜາດ ຫຼື ຈຳນວນກຸ່ມຕົວຢ່າງ ແມ່ນໃຊ້ວິທີການກຳນົດຈຳນວນຕົວຢ່າງ ໂດຍໃຊ້ສູດການຄຳນວນ ແລະ ຕາມຫຼັກການຂອງ ທ່ານ ທາໂລຢາມາເນ (Taro Yamane,

1973: 125) ໃນກໍລະນີທີ່ບໍ່ຮູ້ຈຳນວນປະຊາກອນແນ່ນອນ, ເຊິ່ງແບບສອບຖາມຕົວຈິງລວບລວມໄດ້ຈຳນວນ 110 ຄົນ. ໂດຍມີລາຍລະອຽດດັ່ງລຸ່ມນີ້:

1. ການວິເຄາະກ່ຽວກັບປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນ ແລະ ພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການຂອງລູກຄ້າຂອງລູກຄ້າທີ່ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ, ໂດຍໃຊ້ສະຖິຕິພັນລະນາ (Descriptive Statistics) ຄິດໄລ່ຫາຄ່າຄວາມຖີ່ (Frequency) ແລະ ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ (Percentage) ເຊິ່ງປະກອບມີ : ເພດ, ອາຍຸ, ສະຖານະພາບ, ລະດັບການສຶກສາ, ອາຊີບ, ລາຍໄດ້ຕໍ່ເດືອນ, ການເຮັດທຸລະກຳທີ່ໃຊ້ບໍລິການ, ປະເພດບັນຊີເງິນຝາກ, ຊ່ອງທາງການຮັບຮູ້, ຈຳນວນຄັ້ງທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ, ເຫດຜົນທີ່ເລືອກໃຊ້ບໍລິການ, ການກັບມາໃຊ້ບໍລິການຊຳ, ການແນະນຳບຸກຄົນອື່ນ, ຄວາມພໍໃຈໃນການມາໃຊ້ບໍລິການ.

2. ການວິເຄາະກ່ຽວກັບລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ. ຜູ້ຄົນຄວ້າໄດ້ວິເຄາະຂໍ້ມູນໂດຍໃຊ້ສະຖິຕິພັນລະນາ (Descriptive Statistics) ຄື: ຄ່າຄວາມຖີ່ (Frequency), ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ (Percentage), ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean), ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (Standard Deviation) ໂດຍນຳສະເໜີແບບຕາຕະລາງໄດ້ແກ່: ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ, ດ້ານການຕິດຕໍ່ການສື່ສານ, ດ້ານຄວາມສາມາດ, ດ້ານຄວາມສຸພາບ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານຄວາມເຊື່ອ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ, ດ້ານຄວາມປອດໄພ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຕໍ່ຜູ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈລູກຄ້າ ແລະ ຮູ້ຈັກລູກຄ້າ.

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

3.1 ພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການຂອງລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ

ຜົນການສຶກສາຈາກຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຕົວຈິງໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ພົບວ່າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນເພດຍິງ (57.27%), ມີອາຍຸລະຫວ່າງ 18-29 ປີ (50.91%), ມີສະຖານນະພາບໂສດ (57.27%), ມີລະດັບການສຶກສາສຶກສາລະດັບປະລິນຍາຕີ

(64.55%), ມີອາຊີບເປັນພະນັກງານເອກະຊົນ (33.64%), ມີລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ 2.000.000 ກີບ ຂຶ້ນໄປ (47.27%). ພຶດຕິກຳການມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດ ທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນມາເຮັດທຸ ລະ ກຳດ້ານເງິນ ແມ່ນເປີດບັນຊີ (59.09%) ໃນບັນຊີປະເພດບັນ ຊີເງິນຝາກ ປະຢັດ (72.48%), ໂດຍການຮັບຮູ້ການໃຫ້ບໍລິ ການຂອງ ທະນາຄານຈາກຊ່ອງທາງສື່ອອນລາຍ (42.73%) ແລະ ການ ມາໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍກວ່າ 6 ຄັ້ງ (38.18%) ເຫດ ຜົນທີ່ມາໃຊ້ ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ແມ່ນຍ້ອນມີການບໍລິການທີ່ວ່ອງໄວ (57.84%), ມີ ຊ່ອງທາງ ການເຂົ້າເຖິງງ່າຍ (42.16%). ນອກນັ້ນ, ລູກຄ້າສ່ວນຫຼາຍຍັງ ບອກວ່າຈະກັບມາໃຊ້ບໍລິການຊ້ຳອີກ (93.64%) ແລະ ຈະ ແນະນຳບຸກຄົນທີ່ຮູ້ຈັກ/ບຸກຄົນອື່ນໃຫ້ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການ ໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ (86.36%) ເຊິ່ງມີຄວາມພໍໃຈໃນການເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານ ພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ຄິດເປັນຄ່າສ່ວນຮ້ອຍເທົ່າ ກັບ 94.55%. ເຫດຜົນ ຍ້ອນທະ ນາຄານມີການຕ້ອນຮັບດີ , ບໍລິການວ່ອງໄວ, ໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າສະເຫມີພາບກັນ, ພະນັກງານໃຫ້ການແນະນຳຜະ ລິດຕະພັນໄດ້ດີ ແລະ ຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການບໍ່ຫຍຸ້ງຍາກ, ເຂົ້າເຖິງງ່າຍ, ມີຫຼາກ ຫຼາຍບໍລິການ ແລະ ເປັນທະນາຄານທີ່ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື.

3.2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ

ຜົນການຕອບແບບສອບຖາມ 110 ທ່ານທີ່ມາໃຊ້ ບໍລິການຕົວຈິງໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູ ລີ ພົບວ່າ ລູກຄ້າສ່ວນໃຫຍ່ມີຄວາມພໍໃຈໃນການເຂົ້າມາ ໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ມີຈຳນວນ 104 ຄົນ, ຄິດເປັນຄ່າສ່ວນຮ້ອຍເທົ່າ ກັບ 94.55% . ເຫດຜົນທີ່ລູກຄ້າພໍໃຈຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການ ແມ່ນ ຍ້ອນມີການຕ້ອນຮັບຢ່າງດີ ແລະ ບໍລິການວ່ອງໄວ, ພະນັກ ງານບໍລິການລູກຄ້າສະເຫມີພາບກັນ, ພະນັກງານມີການ ແນະນຳຜະລິດຕະພັນໄດ້ດີ ແລະ ຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ ບໍ່ຫຍຸ້ງຍາກ. ນອກນັ້ນ, ຍັງມີລູກຄ້າທີ່ມີຄວາມບໍ່ພໍໃຈຕໍ່ ການໃນການມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ມີຈຳນວນ 6 ຄົນ, ຄິດເປັນຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ

ເທົ່າກັບ 5.45% . ເນື່ອງຈາກວ່າການໃຫ້ບໍລິການ: ໂອນ ຫຼື ກອນ ແມ່ນຍັງຊັກຊ້າໃນບາງຄັ້ງ.

ຜົນການສຶກສາຈາກກ່ຽວກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກ ຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ພົບວ່າໂດຍ ລວມແມ່ນມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ, ເຊິ່ງມີຄ່າ ສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.89$ ແລະຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ $S.D = 0.59$. ໂດຍມີລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບລະດັບຄວາມພໍໃຈໃນ ແຕ່ລະດ້ານຂອງການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາ ລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ດັ່ງຕາຕະລາງ 1 ຈະເຫັນວ່າ ກຸ່ມຕົວ ຢ່າງທີ່ມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ໂດຍລວມ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈລະດັບຫຼາຍ ເມື່ອພິຈາລະນາລາຍລະ ອຽດໃນແຕ່ລະດ້ານພົບວ່າ

ອັນດັບ 1: ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງລູກຄ້າ ແມ່ນ ມີຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.91. ເຊິ່ງໃນນັ້ນປະກອບມີ: ການສ້າງຄວາມສະດວກສະ ບາຍໃນການເຂົ້າເຖິງ, ການມີຫຼາຍຊ່ອງທາງໃນການເຂົ້າ ເຖິງ, ການມີບ່ອນຈອດລົດລູກຄ້າກ້ວາງຂວາງ, ມີການຕິບ ແຕ່ງປະດັບປະດາທີ່ສວຍງາມ-ເໝາະສົມ ແລະ ການມີຜື້ນ ທີ່ກວ້າງຂວາງ.

ອັນດັບ 2: ດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານລູກຄ້າ ແມ່ນມີ ຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.77. ຕໍ່ກັບມີຫຼາຍຊ່ອງທາງໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແມ່ນຢູ່ ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.85, ຮອງລົງມາ ແມ່ນລະບົບການສື່ສານຕໍ່ລູກຄ້າວ່ອງໄວ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບ ຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.82, ການໃຊ້ພາສາຕ່າງ ປະເທດໃນການສື່ສານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.75, ຮອງລົງມາແມ່ນອຸປະກອນໃຊ້ໃນການຕິດຕໍ່ ສື່ສານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.74 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນສຳນຽງເວົ້າເຂົ້າໃຈງ່າຍ ແມ່ນຢູ່ ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.72.

ອັນດັບ 3: ດ້ານຄວາມສາມາດໃນການໃຫ້ບໍລິການ ລູກຄ້າມີ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.91. ໂດຍສະເພາະຕໍ່ກັບທັກສະການໃຫ້ບໍລິການຂອງ

ພະນັກງານແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ 3.99, ຮອງລົງມາແມ່ນມີການສື່ສານດ້ານພາສາທີ່ຖືກຕ້ອງ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.92, ຄວາມເປັນມືອາຊີບໃນການໃຫ້ບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.89 ແລະ ຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃຈຂອງ ພະນັກງານຕໍ່ກັບຜະລິດຕະພັນ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.89, ຮອງລົງມາແມ່ນຄວາມສາມາດໃນການຮອງຮັບລູກຄ້າ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ 3.85.

ອັນດັບ 4: ດ້ານຄວາມສຸພາບຂອງພະນັກງານ ໂດຍລວມລູກຄ້າມີຄວາມພໍໃຈ ດ້ານຄວາມສຸພາບ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.96. ໂດຍມີຕໍ່ກັບ ຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.08, ຮອງລົງມາແມ່ນມີຄວາມຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.04, ການໃຫ້ບໍລິການແຂກທຸກຄົນດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.98, ໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.95 ແລະ ການແຕ່ງກາຍຂອງພະນັກງານສຸພາບຮຽບຮ້ອຍແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.95 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນສາມາດຮັບມືກັບຄຳຕຳນິຕິຊີມໄດ້ເປັນຢ່າງດີ 3.74.

ອັນດັບ 5: ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.91. ລູກຄ້າພໍໃຈຕໍ່ກັບຊື່ສຽງຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.13, ຮອງລົງມາແມ່ນຈຸດພິເສດ ແລະ ເອກະລັກສະເພາະແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.94, ມີຄວາມພ້ອມໃນການໃຫ້ບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.90, ການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຖືກຕ້ອງແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.87, ຮອງລົງມາແມ່ນຄວາມຊັດເຈນດ້ານການຂໍ້ມູນຜະລິດຕະພັນແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.85 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນຄວາມເໝາະສົມໃນການເກັບຄ່າບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.77.

ອັນດັບ 6: ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ໂດຍລວມລູກຄ້າມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານ

ພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.91. ໂດຍຕໍ່ກັບພະນັກງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.13, ຮອງລົງມາແມ່ນມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ໜ້າທີ່ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.93, ພະນັກງານມີຄວາມຊື່ສັດ ແລະ ຈິ່ງໃຈຕໍ່ລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.88, ປະຕິບັດຕາມຂັ້ນຕອນການບໍລິການທີ່ມີມາດຕະຖານແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.87 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນບໍ່ເອົາປຽບລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.72.

ອັນດັບ 7: ດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.95. ເມື່ອພິຈາລະນາລາຍລະອຽດໃນແຕ່ລະດ້ານພົບວ່າ: ການໃຫ້ບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.05, ຮອງລົງມາແມ່ນມີຄວາມຫ້າວຫັ້ນໃນການໃຫ້ບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.02, ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ໜ້າວຽກແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.97, ມີການຕື່ນຕົວຢູ່ຕະຫຼອດເວລາແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.87 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນບໍລິການລູກຄ້າດ້ວຍຄວາມວ່ອງໄວແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.85.

ອັນດັບ 8: ດ້ານຄວາມປອດໄພ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.82. ມີຄວາມປອດໄພຕໍ່ກັບລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.93, ຮອງລົງມາແມ່ນການສ້າງຄວາມຮູ້ສຶກມີຄວາມປອດໄພຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.91, ຄວາມສະອາດຂອງວັດສະດຸ, ອຸປະກອນ ອຳນວຍຄວາມສະດວກໃນການໃຫ້ບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.89, ສະຖານທີ່ມີຄວາມປອດໄພໃນການເຂົ້າເຖິງແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.84, ຮອງລົງມາແມ່ນມີລະບົບກວດໂຄວິດ ແລະ ນ້ຳຢາຂ້າເຊື້ອແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.69. ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນຄວາມປອດໄພຂອງສະຖານທີ່ຈອດລົດແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າ

ກັບ 3.65.

ອັນດັບ 9: ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ ໂດຍລວມລູກຄ້າມີພຶດຕະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.96. ຕໍ່ກັບພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມຈິງໃຈແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.08, ຮອງລົງມາແມ່ນພະນັກງານມີຄວາມຫ້າວຫັນໃນການບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.98, ຮອງລົງມາແມ່ນພະນັກງານມີນ້ຳໃຈໃນການບໍລິການ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.97, ຮອງລົງມາແມ່ນພະນັກງານ ໃຫ້ຄວາມເຄົາລົບ, ນັບຖືລູກຄ້າຢ່າງຢຸດຕິທຳແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.93 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າ ແລະ ຄວາມເປັນກັນເອງແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.85.

ອັນດັບ 10: ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈລູກຄ້າ/ຮູ້ຈັກການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.82. ພະນັກງານມີຄວາມພ້ອມໃນການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.99, ຮອງລົງມາແມ່ນສາມາດແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ກັບລູກຄ້າເປັນຢ່າງດີແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.79, ຮອງລົງມາແມ່ນບໍລິການລູກຄ້າດ້ວຍຄວາມເທົ່າທຽມກັນແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.78, ຮອງລົງມາແມ່ນບໍລິການພຽງພໍຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.77 ແລະ ອັນດັບທ້າຍສຸດແມ່ນການໃຫ້ບໍລິການຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.75.

4. ວິພາກຜົນ

ຜົນການສຶກສາການໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ: ດ້ານພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການຂອງລູກຄ້າສ່ວນໃຫຍ່ລູກຄ້າມາເຮັດທຸລະກຳແມ່ນມາຝາກເງິນ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບ ການຄົ້ນຄວ້າຂອງ sounthorvalaphak (2016) ທີ່ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ພຶດຕິກຳ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານອອມສິນ ສາຂາພູນພິນ, ມະຫາວິທະຍາໄລຫໍການຄ້າໄທ. ທີ່ພົບວ່າ: ລູກຄ້າສ່ວນໃຫຍ່ມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານອອມສິນ ສາຂາພູນພິນ ແມ່ນມາຝາກເງິນ, ດ້ວຍເຫດຜົນ ແມ່ນການບໍລິການວ່ອງໄວ, ລູກຄ້າສ່ວນໃຫຍ່ບອກວ່າຈະກັບມາໃຊ້ບໍລິການຊ້ຳ ແລະ ພ້ອມຈະແນະນຳບຸກຄົນອື່ນໃຫ້ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການ ເພາະມີຄວາມພໍໃຈໃນການມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບ Maynard (1975) & Wallestein (1971) ທີ່ບອກວ່າ ຖ້າລູກຄ້າເກີດຄວາມພໍໃຈກໍຈະໄດ້ຮັບຄວາມຮ່ວມມື-ແນະນຳຕໍ່ ແລະ ເຮັດໃຫ້ປະສົບຜົນສຳເລັດຕາມເປົ້າໝາຍຂອງອົງກອນ.

ດ້ານຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ເຫັນວ່າ ຕົວຊີ້ວັດຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ 10 ປະການ Saruman (1988) ໂດຍປະເມີນຈາກຄຳຕອບຂອງລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການພົບວ່າ ຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ. ເມື່ອພິຈາລະນາລາຍລະອຽດໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ລູກຄ້າມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ແມ່ນດ້ານຄວາມມີນ້ຳໃຈຂອງພະນັກງານ ແລະ ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ສອດຄ່ອງກັບ Songsabon (2017) ທີ່ພົບວ່າ ປັດໄຈທີ່ລູກຄ້າມາໃຊ້ບໍລິການທະນາຄານອິດກະລາມແຫ່ງປະເທດໄທ ສາຂາພິນບູລີ ເພາະພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການດີເປັນອັນດັບທຳອິດ. ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ Sibumloung (2014) ທີ່ບອກວ່າຍ້ອນພະນັກງານທີ່ເຮັດວຽກມີຄວາມກະຕື່ລືລົ້ນ, ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ ສອດຄ່ອງກັບ Khamssavat (2021) ທີ່ບອກວ່າຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ລູກຄ້າໃຫ້ຄວາມສຳຄັນແມ່ນຄວາມສະດວກມັນສະແດງເຖິງພາບລັດທຳອິດທີ່ລູກຄ້າສົນໃຈໃນການເຂົ້າເຖິງຂອງລູກຄ້າ, ສ່ວນດ້ານຄວາມສາມາດ ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ເຫັນວ່າສອດຄ່ອງກັບ Bunlue (2013) ລູກຄ້າສ່ວນຫຼາຍຈະເລືອກໃຊ້ບໍລິການກັບທະນາຄານທີ່ໜ້າໄວ້ໃຈ ແລະ ເຊື່ອຖືໄດ້ຈະເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າກັບມາໃຊ້ບໍລິການຊ້ຳ ແລະ ບໍລິການທຸລະກຳທາງການເງິນປະເພດອື່ນຕື່ມອີກ.

ນອກຈາກນັ້ນ, ດ້ານຄວາມປອດໄພ ແມ່ນມີຄວາມ
ພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ໂດຍສອດຄ້ອງກັບທິດສະດີຂອງ
ທ່ານ ມາສໂລວ (Maslow' 2000) ທີ່ໄດ້ກ່າວວ່າ: ຄວາມ
ຕ້ອງການຂອງມະນຸດແບ່ງອອກເປັນ 5 ລະດັບ ຈັດຕາມ
ຄວາມສຳຄັນຈາກຄວາມຕ້ອງການຕໍ່າສຸດໄປຈົນເຖິງຄວາມ
ຕ້ອງການຂອງມະນຸດສູງສຸດ, ເຊິ່ງຄວາມຕ້ອງການດ້ານ
ຄວາມປອດໄພແມ່ນລຳດັບທີ 2. ຜູ້ຄົນຄ້າເຫັນວ່າການທີ່
ລູກຄ້າເຂົ້າໄປໃຊ້ບໍລິການທະນາຄານດ້ວຍເຫດຜົນໜຶ່ງກໍ
ແມ່ນທະນາຄານມີຄວາມປອດໄພທາງການການທຳທຸລະກຳ
ທາງການເງິນ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈລູກຄ້າ ແລະ ຮູ້ຈັກລູກຄ້າ
ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ. ໂດຍສະເພາະລູກຄ້າ ເຫັນວ່າພະນັກ
ງານໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຈິງໃຈ ແລະ ຫ້າວຫັນໃນການໃຫ້
ບໍລິການ ສ່ວນອັນດັບສຸດທ້າຍແມ່ນດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານ
ເຊິ່ງລູກຄ້າເຫັນວ່າມີຊ່ອງທາງໃນການຕິດຕໍ່ ແລະ ຊ່ອງທາງ
ການສື່ສານກັບລູກຄ້າໄດ້ວ່າໄວ.

5. ສະຫຼຸບ

ຈາກຜົນການສຶກສາດ້ານຂໍ້ ມູນທົ່ວໄປຂອງກຸ່ມ
ຕົວຢ່າງທີ່ປະກອບຂໍ້ມູນສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ: ລູກຄ້າທີ່
ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊ
ຍະບູລີ ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນເພດຍິງ, ມີອາຍຸລະຫວ່າງ 18-29 ປີ,
ມີສະຖານນະພາບໂສດ, ມີລະດັບການສຶກສາສຶກສາລະດັບ
ປະລິນຍາຕີ, ມີອາຊີບເປັນພະນັກງານເອກະຊົນ, ມີລາຍໄດ້
ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ 2 ລ້ານກີບ ຂຶ້ນໄປ. ສ່ວນໃຫຍ່ລູກຄ້າມາເຮັດ
ທຸລະກຳດ້ານເງິນຝາກ, ໃນປະເພດບັນຊີເງິນຝາກປະຢັດ, ໂດຍ
ການຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການໂດຍຜ່ານຊ່ອງທາງສື່
ອອນລາຍ ແລະ ມີການມາໃຊ້ບໍລິການແລ້ວຫຼາຍກວ່າ 6 ຄັ້ງ
ຂຶ້ນໄປ ແລະ ເຫດຜົນທີ່ລູກຄ້າເລືອກໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາ
ຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ແມ່ນໃຫ້ການບໍລິການ
ວ່ອງໄວ, ມີຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງງ່າຍ, ພ້ອມທັງຈະກັບມາໃຊ້
ບໍລິການຊ້ຳອີກ ແລະ ຈະແນະນຳບຸກຄົນທີ່ຮູ້ຈັກ/ບຸກຄົນອື່ນ
ໃຫ້ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາ
ໄຊຍະບູລີ. ເຊິ່ງໃນນັ້ນ, ລູກຄ້າແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈໃນການ
ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊ
ຍະບູລີ ດ້ວຍເຫດຜົນທີ່ວ່າ: ທະນາຄານມີການຕ້ອນຮັບດີ,
ບໍລິການວ່ອງໄວ, ໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າສະເໝີພາບກັນ,

ພະນັກງານໃຫ້ການແນະນຳຜະລິດຕະພັນໄດ້ດີ ແລະ
ຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການບໍ່ຫຍຸ້ງຍາກ, ເຂົ້າເຖິງງ່າຍ, ມີຫຼາກ
ຫຼາຍບໍລິການ ແລະ ເປັນທະນາຄານທີ່ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື.

ດ້ານລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການ
ໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ
ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ: ໂດຍລວມລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ
ໃນທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ ແມ່ນມີ
ຄວາມພໍໃຈຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາ
ຄານຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ທີ່ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.89. ໂດຍ
ສາມາດຈັດລຽງລຳດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈປະກອບມີ: ດ້ານ
ຄວາມມີນ້ຳໃຈຂອງພະນັກງານ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບ
ບໍລິການ (ລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ), ດ້ານການຕອບສະໜ
ອງຢ່າງວ່ອງໄວ, ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ, ດ້ານຄວາມສາ
ມາດ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ, ດ້ານ
ຄວາມປອດໄພ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ/ຮູ້ຈັກການບໍລິການ
ແລະ ດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານລູກຄ້າຕາມລຳດັບ.

6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວ້າວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິ
ຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງ
ກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນ
ໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບພາກສ່ວນໃດພາກ
ສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ
ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

7. ເອກະສານອ້າງອີງ

- Amphai Khamsavat. (2021). The service quality of Phu Mon meat buffet restaurant in Phapang capital, Luang Prabang province, Souphanouvong University, pages 90-91.
- Chatapone Samerchai. (2011). 'Consumer Behavior, Sea Ucation Co., Ltd., page 18.
- Darouni Indavong. (2017). Consumer Behavior, Souphanouvong University page 1-3.
- Duangsiwa Xaiduangta. (2018). The image of the bank that affects the perception of the service quality of bank customers in Xayaburi. Souphanouvong University, page 49.
- Hathairat bunlue. (2013). Customer satisfaction towards Services of the Government

- Savings Bank, Suanchitralada Branch. Bangkok: Sripatum University.
- Jiraphon Vongphatkang. (2565). Manual-Techniques for Serving with Heart, Mahidon University, Thailand, page 1.
- Likert-type Scale, 1932. Respondents express their opinions in 5 levels according to the facts in various aspects and the results of reliability
- Lungrod Songsabon. (2017). Satisfaction with using the services of Islamic Bank of Thailand, Nonburi branch, Siam University, Bangkok' page 73.
- Moly Sukinhom. (2021). Service Quality Affecting Customer Satisfaction of Bangkok Bank Limited Phapadeng Branch, Thailand, Lamkhamheng University, Article Page 7.
- Maynard. (1975). That said that if the customer is satisfied, he will receive cooperation-recommendation and make it successful according to the organization's goals.
- Chonburi, Thailand. (2016). Survey of satisfaction in the quality of service of Nong Phu District Municipality in the administration of the Royal Government Department 2559, Bualapha University. Thailand, page 9.
- Sonerapha sounthorvalaphak (2016). 'Customer behavior and satisfaction towards the use of Aumsin Bank Phun Phin branch, University of Thai Chamber of Commerce' page 14.
- Sonthisa Sibumloung. (2014). Service Quality of Bangkok Thep Bank, Thom Hua Phang Branch, Chanthaburi, Thailand, Thai Burapha University of Public Administration. page 77.
- Saruman. (1988). Studying the measurement of service quality by evaluating the quality of the service to make it known that consumers use 10 services quality
- Taro Yamane. (1973). Random sampling method based on the principle of statistical probability, In case the exact number of the population is unknown, P. 125
- Wallestein. (1971). That said that if the customer is satisfied, he will receive cooperation-recommendation and make it successful according to the organization's goals.

ຕາຕະລາງ 1: ຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X}$ ຄ່າຄຳຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (S.D.) ແລະ ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານພັດທະນາລາວ ສາຂາໄຊຍະບູລີ.

ລຳດັບ	ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ	ຄ່າສະເລ່ຍ ($\bar{x}$)	ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (S.D)	ແປຜົນ
1	ດ້ານຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງ	3.91	0.69	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
2	ດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານ	3.77	0.69	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
3	ດ້ານຄວາມສາມາດ	3.91	0.68	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
4	ດ້ານຄວາມມີນ້ຳໃຈ	3.96	0.65	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
5	ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື	3.91	0.75	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
6	ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ	3.91	0.67	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
7	ດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ	3.95	0.67	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
8	ດ້ານຄວາມປອດໄພ	3.82	0.65	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
9	ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ	3.96	0.69	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
10	ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ຮູ້ຈັກການບໍລິການ	3.82	0.67	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ
ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການໂດຍລວມ		3.89	0.59	ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ