

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 320 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุป ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นโสด มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้ 5,000-15,000 บาท บริการที่เคยมาใช้ มากที่สุดคือ เงินฝาก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน และเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 14.01 น.- 15.30 น. และวันที่มาใช้บริการในแต่ละสัปดาห์มากที่สุด คือ วันจันทร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่

2.1 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนาเชียงใหม่ ด้านเงินฝาก

จากการศึกษาพบว่าการใช้บริการด้านเงินฝากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ กระบวนการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการจัดจำหน่าย และมีความคาดหวังโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านบุคลากร ด้าน

ผลิตภัณฑ์ ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย และด้านราคา ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า

2.2 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ด้านการโอนเงิน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านโอนเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และมีความคาดหวังโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ แบบฟอร์ม และสลิปการโอนเงินกรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ แบบฟอร์ม และ สลิปการโอนเงินกรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกตั๋วแลกเงิน (ครีฟ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านเครื่อง เอ.ที. เอ็ม. เพื่อดึงดูดลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านเครื่อง เอ.ที. เอ็ม. เพื่อดึงดูดลูกค้า

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีช่องทางการโอนเงินได้หลายช่องทาง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีช่องทางการโอนเงินได้หลายช่องทาง

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก เรียงลำดับ คือ การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์สวยงาม และทันสมัย

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การตกแต่งเฟอร์นิเจอร์สวยงาม และทันสมัย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การให้บริการโอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การใช้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

2.3 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนา เชียงใหม่ ด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากการศึกษาพบว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการสามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ เท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทางและเพียงพอ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทางและเพียงพอ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ

คาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อยและทันสมัย

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.4 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนา เชียงใหม่ ด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากด้านผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน มีความเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน มีความเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมลุ้นรับรางวัลจากการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอีเล็กตรอนอย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งสลิปหรือคูปองชิงรางวัล

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และหนังสือพิมพ์

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณที่ใช้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณ ที่ใช้บริการ และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม เพียงพอต่อการให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม /บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง

2.5 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนา เชียงใหม่ ด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านราคา ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับ

บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ใบคำขอสินเชื่อสามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ มีบริการด้านสินเชื่อที่หลากหลาย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการ สินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน และการออกตัวเงิน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกันและการออกตัวเงิน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ต่างสาขา

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ต่างสาขา

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูง

สุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ และพนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ มีการจัดสถานที่สำหรับติดต่อด้านสินเชื่อ ทันสมัย สะดวกและเหมาะสม

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

2.6 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนา เชียงใหม่ ด้านอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจ

ใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีประเภทของบริการที่หลากหลาย

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีประเภทของบริการที่หลากหลาย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากที่สุด คือ จำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ รองลงมาคือพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ที่จอดรอไม่สะดวกและมีไม่เพียงพอ และไม่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนาเชียงใหม่ มีรายละเอียดที่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ของอคุลย์ จาตุรงค์กุล และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้าน มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ แบบฟอร์มและสลิปการโอนเงินกรอกง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการสามารถกรอกได้ง่ายไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ มีเครื่องเอ.ที.เอ็ม เพียงพอต่อการใช้บริการ ใบคำขอใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน กรอกได้ง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีความน่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน แบบฟอร์มและสลิปการโอนเงินกรอกง่ายไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร และธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงของธนาคาร และมีความมีชื่อเสียงของธนาคาร

ด้านราคา หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าและบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้าน ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน มีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็มต่างธนาคารมีความเหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และ อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ระยะเวลา การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด และไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้าน สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ระยะเวลา ผ่อนชำระหนี้คืน จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง เป็นการสื่อสารการตลาดที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านมีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ มีการโฆษณาผ่าน สื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการให้บริการ ธนาคารมีการมอบเงินบริจาค ช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่างๆ เช่น อุทกภัย ภัยจาก คลื่นสึนามิ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางในทุกปัจจัยย่อยโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรม ส่งสลิปโอนเงินผ่านเครื่องเอ.ที.เอ็ม. เพื่อลุ้นรับรางวัล ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสัน ป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึง พื่อใจที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์โดยการใช้จดหมายเชิญชวน

ด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอสินค้าและ บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านมีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ มีช่องทางการโอนเงินได้หลายช่องทาง มีช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทางและ เพียงพอ สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง มาติดต่อในการใช้บริการ มีที่จอดรถเพียงพอ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ และมีจำนวนที่นึ่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ อันดับแรก คือ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อันดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงาน บุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อ จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้าน พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความรอบรู้และมีความชำนาญ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีกล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณที่ใช้บริการ พนักงานเอาใจใส่กระตือรือร้น พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็น พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานมีความรอบรู้และมีความชำนาญ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีกล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณที่มาใช้บริการ พนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ

ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านสลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถกรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน การ

ตกแต่งเคาน์เตอร์สวยงามและทันสมัย มีการจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มและสลิป ได้อย่างเหมาะสม ความกว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของอาคารสำนักงาน แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร การตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร การตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถกรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาต้นป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม

ด้านกระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติ ในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับลูกค้าเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ ในระดับมาก ด้าน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว คุณภาพของการให้บริการ การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ให้บริการกับลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและเท่าเทียมกัน มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับการให้บริการ การเปิดบัญชีใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง การใช้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารได้รับความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการโอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เอ.ที.เอ็มสามารถทำรายการได้ง่ายสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง การใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก การจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าตรอนรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสม พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วและเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก การเปิดบัญชีใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการโอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง การใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็มสามารถทำรายการได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนการ

ให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสัน ป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับมาก คือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้ 5,000-15,000 บาท ประเภทบริการที่เคยมาใช้มากที่สุดคือ เงินฝาก และส่วนใหญ่ความถี่ในการมาใช้บริการ คือ 1-2 ครั้ง/เดือน เวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ เวลา 14.01-15.30 น. และวันที่ใช้บริการในแต่ละสัปดาห์ มากที่สุดคือ วันจันทร์

สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้บริการมากที่สุด คือ จำนวนช่องให้บริการที่ เกล็นเตอร์ไม่เพียงพอ รองลงมา คือ พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ที่จอร์จไม่สะดวกและมีไม่เพียงพอ และไม่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร

ด้านเงินฝาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ การจัดทำบัญชี บัญชี และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านเงินโอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ด้านการจัดทำบัญชี และบัญชี แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการชำระสินค้าและบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากในทุกด้าน แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน

ด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากด้านผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสินเชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากด้านการจัดทำบัญชีและกระบวนการ แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านบริการอื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากด้านราคา การจัดจำหน่าย และบุคลากร แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจหลังรับบริการมีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 60-65

ตารางที่ 60 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาคณะนิพนธ์เชียงใหม่ ด้านเงินฝาก

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|---|-------------|-------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| มีประเภทของเงินฝากที่หลากหลาย | 3.43 | 3.42 | -0.01 |
| สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถกรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.71 | 3.70 | -0.01 |
| มีเครื่องบริการอัตโนมัติให้ลูกค้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง | 3.43 | 3.01 | -0.42 |
| คุณภาพของการให้บริการ | 3.64 | 3.42 | -0.22 |
| ให้บริการกับลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและเท่าเทียมกัน | 3.60 | 3.40 | -0.20 |
| ด้านราคา | | | |
| อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก | 3.30 | 2.91 | -0.39 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับให้ลูกค้ารู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง | 3.26 | 3.02 | -0.24 |
| มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ | 3.52 | 3.15 | -0.37 |
| ด้านการจัดจำหน่าย | | | |
| มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.55 | 3.05 | -0.50 |
| ด้านบุคลากร | | | |
| มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.58 | 3.07 | -0.51 |
| พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ | 3.65 | 3.39 | -0.26 |
| พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น | 3.62 | 3.30 | -0.32 |
| พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส | 3.64 | 3.32 | -0.32 |
| พนักงานมีความรอบรู้ และมีความชำนาญ | 3.67 | 3.52 | -0.15 |

หมายเหตุ: ช่วงห่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง = + หมายถึงความพึงพอใจสูงกว่าค่าความคาดหวัง - หมายถึง ค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจ

ตารางที่ 60 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ด้านเงินฝาก (ต่อ)

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน | 3.56 | 3.28 | -0.28 |
| พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ | 3.80 | 3.65 | -0.15 |
| พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม | 3.79 | 3.74 | -0.05 |
| ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | |
| มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.66 | 3.52 | -0.14 |
| มีป้ายแสดงการให้บริการเห็น ได้อย่าง ชัดเจน | 3.50 | 3.34 | -0.16 |
| มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ | 3.56 | 3.36 | -0.20 |
| ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ | 3.46 | 3.21 | -0.25 |
| ด้านกระบวนการ | | | |
| การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง | 3.65 | 3.33 | -0.32 |
| มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า | 3.84 | 3.82 | -0.02 |
| ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับการให้บริการ | 3.51 | 3.26 | -0.25 |
| ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตาม บัตรคิว | 3.86 | 3.81 | -0.05 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก | 3.65 | 3.57 | -0.08 |
| การเปิดบัญชีใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง | 3.71 | 3.51 | -0.20 |

ตารางที่ 61 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชนาเชียงใหม่ ด้านการโอนเงิน

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| แบบฟอร์ม และ สลิปการโอนเงินกรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก | 3.64 | 3.54 | -0.10 |
| ด้านราคา | | | |
| ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม | 3.54 | 3.28 | -0.26 |
| ค่าธรรมเนียมในการออกเช็คเช็ค | 3.44 | 3.31 | -0.13 |
| ค่าธรรมเนียมในการออกตั๋วแลกเงิน (ดราฟท์) | 3.47 | 3.33 | -0.14 |
| ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด | 3.45 | 3.26 | -0.19 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมโอนเงินผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. เพื่อลุ้นรับรางวัล | 3.46 | 3.29 | -0.17 |
| ด้านการจัดจำหน่าย | | | |
| มีช่องทางบริการโอนเงินได้หลายช่องทาง | 3.55 | 3.32 | -0.23 |
| ด้านบุคลากร | | | |
| มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.56 | 3.11 | -0.45 |
| พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี | 3.71 | 3.50 | -0.21 |
| พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ | 3.76 | 3.63 | -0.13 |
| พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม | 3.78 | 3.68 | -0.10 |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | |
| การตกแต่งเคาน์เตอร์สวยงาม และทันสมัย | 3.67 | 3.51 | -0.16 |
| มีการจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์ม และสลิปได้อย่างเหมาะสม | 3.64 | 3.48 | -0.16 |
| ด้านกระบวนการ | | | |
| ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวกรวดเร็ว รวดเร็วและถูกต้อง | 3.69 | 3.54 | -0.15 |

ตารางที่ 61 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชนาเชียงใหม่ ด้านการโอนเงิน

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| การใช้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 3.68 | 3.47 | -0.21 |
| การใช้บริการโอนเงินผ่านธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต (www.krungsri.com) ได้รับความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง | 3.45 | 3.33 | -0.12 |
| การใช้บริการโอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 3.71 | 3.66 | -0.05 |

ตารางที่ 62 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชนาเชียงใหม่ ด้านการชำระค่าสินค้า
และบริการ

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|---|-------------|-------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| ใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก | 3.66 | 3.47 | -0.19 |
| ด้านราคา | | | |
| ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม | 3.56 | 3.39 | -0.17 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง | 3.51 | 3.21 | -0.30 |
| มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ | 3.51 | 3.22 | -0.29 |
| ด้านการจัดจำหน่าย | | | |
| มีช่องทางชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่อง ทาง และเพียงพอ | 3.57 | 3.41 | -0.16 |
| ด้านบุคลากร | | | |
| พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัย ที่ดีกล่าวคำว่าสวัสดีและ ขอบคุณที่มาใช้บริการ | 3.64 | 3.50 | -0.14 |
| มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.65 | 3.19 | -0.46 |

ตารางที่ 62 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ ด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | |
| มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ | 3.61 | 3.47 | -0.14 |
| การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงามสะอาดเรียบร้อย และทันสมัย | 3.63 | 3.46 | -0.17 |
| ด้านกระบวนการ | | | |
| การใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว | 3.67 | 3.57 | -0.10 |
| ขั้นตอนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก | 3.63 | 3.49 | -0.14 |
| พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้อง | 3.68 | 3.40 | -0.28 |

ตารางที่ 63 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ ด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ | 3.61 | 3.57 | -0.04 |
| ใบคำขอใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ กรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก | 3.57 | 3.42 | -0.15 |
| ด้านราคา | | | |
| ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน มีความเหมาะสม | 3.59 | 3.35 | -0.24 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| ธนาคารมีการจัดกิจกรรมลุ้นรางวัลจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งสลิปหรือคูปองชิงรางวัล | 3.47 | 3.11 | -0.36 |

ตารางที่ 63 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาคณนโชนาเชียงใหม่ ด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| ธนาคารร่วมกับร้านค้าในการให้ส่วนลดจากการชำระค่าสินค้าผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ | 3.45 | 3.09 | -0.36 |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และ หนังสือพิมพ์ | 3.45 | 3.14 | -0.31 |
| ด้านการจัดจำหน่าย | | | |
| ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ | 3.73 | 3.39 | -0.34 |
| ด้านบุคลากร | | | |
| พนักงานมีความสุภาพ มีธรรมาสัยที่คิดกล่าวคำว่า สวัสดีและขอบคุณที่มาใช้บริการ | 3.67 | 3.35 | -0.32 |
| พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี | 3.63 | 3.35 | -0.28 |
| มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.63 | 3.15 | -0.48 |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | |
| การจัดวางแผ่นพับให้ลูกค้ารู้จักผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างเหมาะสม | 3.48 | 3.20 | -0.28 |
| มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.67 | 3.24 | -0.43 |
| การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย | 3.53 | 3.31 | -0.22 |
| ด้านกระบวนการ | | | |
| การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์รวดเร็ว และถูกต้อง | 3.63 | 3.39 | -0.24 |

ตารางที่ 64 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชนาเชียงใหม่ ด้านสินเชื่อ

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|---|-------------|-------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| มีบริการด้านสินเชื่อที่หลากหลาย | 3.44 | 3.32 | -0.12 |
| ใบคำขอสินเชื่อสามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก | 3.45 | 3.23 | -0.22 |
| ด้านราคา | | | |
| อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่เหมาะสม | 3.41 | 3.08 | -0.33 |
| ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน และการออกตัวเงิน | 3.44 | 3.14 | -0.30 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ต่าง สาขา | 3.45 | 3.15 | -0.30 |
| ด้านการจัดจำหน่าย | | | |
| สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร | 3.56 | 3.40 | -0.16 |
| ด้านบุคลากร | | | |
| พนักงานมีความสุภาพ มีธรรมาภิบาลที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ | 3.46 | 3.59 | +0.13 |
| พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น | 3.54 | 3.63 | +0.09 |
| พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ | 3.64 | 3.73 | +0.09 |
| มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.51 | 3.29 | -0.22 |
| พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน | 3.53 | 3.41 | -0.12 |
| พนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม | 3.64 | 3.56 | -0.08 |
| พนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญ | 3.62 | 3.55 | -0.07 |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | |
| มีการจัดสถานที่สำหรับติดต่อด้าน สินเชื่อ ทันสมัย สะดวก และเหมาะสม | 3.44 | 3.41 | -0.03 |
| มีป้ายแสดงการให้บริการเห็น ได้อย่างชัดเจน | 3.47 | 3.19 | -0.28 |

ตารางที่ 64 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ด้านสินเชื่อ (ต่อ)

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|---|-------------|-------------|--------|
| ด้านกระบวนการ | | | |
| พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง | 3.56 | 3.38 | -0.18 |
| ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มี ความรวดเร็ว และเหมาะสม | 3.53 | 2.97 | -0.56 |

ตารางที่ 65 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการ
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ บริการด้านอื่นๆ

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|--|-------------|-------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| มีประเภทของบริการที่หลากหลาย | 4.12 | 3.92 | -0.20 |
| ใบคำขอใช้บริการสามารถกรอกได้ง่าย | 3.96 | 3.88 | -0.08 |
| ด้านราคา | | | |
| ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม | 4.14 | 3.11 | -1.03 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| ธนาคารมีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษา | 3.43 | 3.17 | -0.26 |
| ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ | 3.51 | 3.27 | -0.24 |
| การจัดกิจกรรมให้แก่เยาวชน คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส หรือสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ | 3.40 | 3.16 | -0.24 |
| การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชาว์วย และปฏิทินประจำปี | 3.47 | 3.04 | -0.43 |
| การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างต่อเนื่อง | 3.46 | 3.16 | -0.30 |
| ด้านการจัดจำหน่าย | | | |
| ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ | 3.81 | 3.60 | -0.21 |
| มีที่จอดรถเพียงพอ | 3.65 | 3.15 | -0.50 |
| ด้านบุคลากร | | | |
| พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน | 3.67 | 3.42 | -0.25 |

ตารางที่ 65 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ บริการด้านอื่นๆ

| ปัจจัย | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | ผลต่าง |
|---|-------------|-------------|--------|
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | |
| ความกว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของอาคารสำนักงาน | 3.64 | 3.48 | -0.16 |
| แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร | 3.73 | 3.71 | -0.02 |
| การตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน | 3.60 | 3.53 | -0.07 |
| ด้านกระบวนการ | | | |
| ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 3.74 | 3.52 | -0.22 |

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ จากการศึกษาข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานดังนี้

1. บริการด้านเงินฝาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรจัดให้มีเครื่องบริการอัตโนมัติให้ลูกค้าได้ใช้บริการได้ด้วยตนเอง เช่น เครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เพื่อคุณภาพของการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอให้สำนักงานใหญ่ทราบถึงข้อมูลด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์อื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมให้อัตราดอกเบี้ยที่สะท้อนตามภาวะราคาตลาดในระบบของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ซึ่งสามารถแข่งขันได้ และธนาคารควรใช้ฐานข้อมูลของลูกค้าร่วมกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อนำมาจัดกลุ่มลูกค้าตามจำนวนเงินฝากที่ฝากไว้กับธนาคารซึ่งเป็นวิธีคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีกับธนาคาร ตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่มีเงินฝากตั้งแต่ 0.5-1.0 ล้านบาท ธนาคารกำหนดจ่ายดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 0.75 และถ้าลูกค้าที่มีเงินฝากตั้งแต่ 1.01-5.0 ล้านบาท ธนาคารกำหนดจ่ายดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 เป็นต้น รวมถึงธนาคารควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถ

ต่อรองผลประโยชน์ได้อย่างเสมอภาคทั้งลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารต่อไป

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารควรมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการฝากเงินให้ลูกค้าสามารถฝากเงินได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มจำนวนช่องบริการด้านหน้า เคาน์เตอร์การฝากเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวกและปลอดภัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ธนาคารควรให้ความสำคัญในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารควรมีการจัดงบประมาณให้เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีตามความเหมาะสม และไม่กระทบต่อรายจ่ายของธนาคารมากนักแต่คุ้มค่ากับผลที่ลูกค้าได้รับในด้านการรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ส่วนสิ่งที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนาเชียงใหม่ สามารถดำเนินการได้ คือ การจัดขออนุมัติงบประมาณจากสำนักงานใหญ่ในแต่ละไตรมาสเพื่อนำมาจัดกิจกรรมการรณรงค์เงินฝาก จัดทำของชำร่วย การจัดทำโปสเตอร์ และธนาคารควรจัดให้มีพนักงานเพื่อคอยต้อนรับให้คำแนะนำบริการต่างๆของธนาคารแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกที่ทำการธนาคารในช่วงจัดกิจกรรม เพื่อสอบถามและนำเสนอบริการของธนาคารแก่ลูกค้าทำให้สามารถเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ จนเกิดประทับใจในการให้บริการของธนาคาร รวมถึงธนาคารควรมีการจัดส่งสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจัดส่งแผ่นพับให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของธนาคารที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการมอบโปรมอชันพิเศษ การส่งสติ๊กเกอร์ต้อนรับรางวัล การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และการจัดส่งแผ่นพับทางไปรษณีย์ สำหรับการแจกของชำร่วย ของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ และปฏิทินประจำปี ธนาคารควรคำนึงถึงความเพียงพอ และให้ความเสมอภาคกันทั้งลูกค้ารายย่อย และรายใหญ่

ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรจัดให้มีอุปกรณ์ทันสมัย เครื่องบริการอัตโนมัติ ไว้ให้บริการแก่ลูกค้าที่สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง เช่น เครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ติดตั้งป้ายแสดงจุดบริการให้เห็นได้อย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าได้รับสะดวกเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับบริการ การแข่งขันในปัจจุบัน และเป็นการรองรับบริการใหม่ๆ ในอนาคตต่อไป

ปัจจัยด้านบุคลากร ธนาคารควรมีพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการโดยธนาคารควรมีการทบทวนอัตราค่าจ้างของพนักงานจากปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีเพื่อให้จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ โดยธนาคารควรมีการเพิ่มสัดส่วนของพนักงานให้

บริการต่อลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารด้านหน้าเคาน์เตอร์ในแต่ละวันเป็น จำนวน พนักงาน 5 คน ต่อจำนวนลูกค้า 200 คน เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ อีกทั้งควรนำเสนอ สำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานในด้านการให้บริการ ความรอบรู้ และความชำนาญในงานด้านบริการต่างๆ ให้มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และรับ ฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับสะดวกเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับบริการ การแข่งขันในปัจจุบัน และ เป็นการรองรับบริการใหม่ ๆ ในอนาคตต่อไป

ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการให้สำนักงาน ใหญ่ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า และระยะเวลาในการรอคิวจนได้รับการให้บริการที่ นานเกินไป เพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ การบริการเกิดความรวดเร็ว ด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการ ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. บริการด้านการโอนเงิน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากและความพึงพอใจ มากในแบบฟอร์มและสลิปการ โอนเงินที่สามารถกรอกได้ง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยากซึ่งธนาคารควร รักษาปัจจัยด้านนี้ไว้ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมาก อีกทั้งควรพัฒนาและออกแบบแบบฟอร์ม และสลิปการ โอนเงินด้วยข้อความที่กระชับ อ่านแล้วเข้าใจสามารถกรอกได้ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อความ สะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการกับธนาคารต่อไปได้

ปัจจัยด้านราคา ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บ การออกตัวแลกเงิน(ดริฟท์) การออก แคชเชียร์เช็ค และการ โอนเงิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนาเชียงใหม่ ควรศึกษาหาข้อมูลอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์อื่นเพื่อนำเสนอแก่สำนักงานใหญ่เพื่อ นำมาพิจารณาปรับเปลี่ยนค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม และควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถต่อรอง ผลประโยชน์ได้ตามควรแก่กรณี เช่น การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการ โอนเงิน เพื่อให้ลูกค้าได้ รับความพึงพอใจสูงสุดและใช้บริการกับธนาคารต่อไป

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารควรมีการพัฒนาช่องทาง การโอนเงินให้ลูกค้า สามารถโอนเงินได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มจำนวนช่องบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์การ โอนเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวกและปลอดภัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ธนาคารควรจัดกิจกรรมภายในองค์กร กิจกรรมทางธุรกิจ และกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีเพื่อสร้างความภักดีในตัวผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้ในระยะยาว เช่นการส่งเสริมเพื่อผู้รับรางวัล การแจกของชำร่วยในโอกาสต่างๆ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ควรเสนอให้สำนักงานใหญ่ดำเนินการออกแบบ และปรับปรุงภาพลักษณ์การตกแต่งสถานที่ กำหนดเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้สำนักงาน เคา์เตอร์บริการ เคา์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มและสลิป ให้สวยงาม สะอาดเรียบร้อย ทันสมัย และเหมาะสม อีกทั้งควรติดตั้งป้ายทั้งภายในและภายนอกให้สวยงามทัดเทียมธนาคารอื่น รวมถึงป้ายแสดงการให้บริการภายในธนาคารให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน และได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร ธนาคารควรเพิ่มพนักงานให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ และธนาคารควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดโปรแกรมจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการรวมทั้งด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรอบรู้ มีความชำนาญ บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เพื่อให้การบริการที่ดีมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการให้สำนักงานใหญ่ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ การโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร และการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความรวดเร็ว ด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น เป็นการส่งเสริมบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าจนลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรจัดทำใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีรายละเอียดและเงื่อนไขการให้บริการที่ลูกค้าอ่านแล้วสามารถเข้าใจได้ง่าย สามารถกรอกข้อ

มูลรายละเอียดได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก โดยยังคงมีรายละเอียดของข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นครบถ้วน และใช้เป็นฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานด้านอื่นๆของธนาคารต่อไปได้

ปัจจัยด้านราคา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ควรศึกษาหาข้อมูลค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และนำเสนอข้อมูลข้อเสนอแนะของลูกค้าแก่สำนักงานใหญ่เพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในราคาหรืออัตราที่เหมาะสมตามต้นทุนทางการเงินของธนาคาร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม สามารถแข่งขันได้ และควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ตามควรแก่กรณี เช่น การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมบริการในด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารควรมีช่องทางบริการให้สามารถชำระค่าสินค้าและบริการให้หลายช่องทางและเพียงพอโดยอาจเข้าร่วมหรือทำข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจหรือบริษัทในเครือของธนาคารซึ่งมีสำนักงานสาขาตั้งอยู่ทั่วประเทศเพื่อให้อีกช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าจะสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ธนาคารควรให้ความสำคัญในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่องโดยธนาคารควรมีการจัดงบประมาณให้เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีตามความเหมาะสม และไม่กระทบต่อรายจ่ายของธนาคารมากนักแต่คุ้มค่ากับผลที่ลูกค้าจะได้รับในด้านการรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ส่วนสิ่งที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนาเชียงใหม่สามารถดำเนินการได้คือการจัดให้มีพนักงานเพื่อคอยต้อนรับให้คำแนะนำบริการต่างๆของธนาคารแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกที่ทำการธนาคาร เพื่อสอบถามและนำเสนอบริการของธนาคารแก่ลูกค้าทำให้สามารถเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ จนเกิดประทับใจในการให้บริการของธนาคาร รวมถึงธนาคารควรมีการจัดส่งสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจัดส่งแผ่นพับให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของธนาคารที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการมอบโปสเตอร์ โปสเตอร์ พิเศษ การส่งสติ๊กเกอร์รับรางวัล การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และการจัดส่งแผ่นพับทางไปรษณีย์ สำหรับการแจกของขวัญ ของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ และปฏิบัติประจำปี ธนาคารควรคำนึงถึงความเพียงพอ และให้ความเสมอภาคกันทั้งลูกค้ารายย่อย และรายใหญ่

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการและควรดำเนินการออกแบบตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการให้สวยงาม สะอาด เรียบร้อย และทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร ธนาคารควรจัดพนักงานมาให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน ควรจัดสรรพนักงานระดับบริหาร หรือ พนักงานด้านอื่นมาช่วยเพื่อให้มีพนักงานอย่างเพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว และควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยจัดโปรแกรมจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอรรถาศัยที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรอบรู้ มีความชำนาญ บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เพื่อให้การบริการที่ดีมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าประทับใจ และได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการให้สำนักงานใหญ่ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความรวดเร็ว ด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า จนลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรจัดทำใบคำขอและเงื่อนไขการให้บริการที่ลูกค้าอ่านแล้วสามารถเข้าใจได้ง่าย สามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก โดยยังคงมีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นครบถ้วน และใช้เป็นฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานด้านอื่นๆของธนาคารต่อไปได้

ปัจจัยด้านราคา ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม./ บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารควรจัดเก็บค่าธรรมเนียมในราคาที่เหมาะสมตามต้นทุนของธนาคาร และการกำหนดราคาควรศึกษาข้อมูลจากธนาคารคู่แข่งในตลาดธนาคารพาณิชย์อื่นๆด้วย โดยสาขาโชตนาเชียงใหม่ควรนำเสนอข้อมูลนี้ให้แก่สำนักงานใหญ่เพื่อพิจารณาดำเนินการ และธนาคารควรใช้ฐานข้อมูลของลูกค้าร่วมกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อนำมาจัดกลุ่มลูกค้าบริษัท สถานศึกษา ที่จัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นวิธีคิดอัตราค่าธรรมเนียมไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับจำนวนบัตรที่จัดทำหากจัดทำตั้งแต่ 500 บัตรขึ้นไป ธนาคารควรลดค่าธรรมเนียมให้เหลือครึ่งหนึ่ง และควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ตามควรแก่กรณี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของธนาคารต่อไป

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ควรนำเสนอให้สำนักงานใหญ่ทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ที่มีน้อยไม่ได้รับความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้บริการ ธนาคารควรติดตั้ง เครื่อง เอ.ที.เอ็ม.เพิ่มอีกหนึ่งเครื่อง ณ ที่ทำการสาขาเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้แล้วธนาคารควรมีการตรวจเช็คเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.อย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเครื่องขัดข้อง ในการใช้บริการ ซึ่งอาจส่งผลต่อชื่อเสียง และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา นนโชตนาเชียงใหม่ควรขออนุมัติงบประมาณจากสำนักงานใหญ่เพื่อนำมาจัดกิจกรรม ณ ที่ทำการสาขา ห้างสรรพสินค้า สถาบันการศึกษา เพื่อจัดกิจกรรมคืนกำไรให้แก่ลูกค้าโดยธนาคารร่วมกับร้านค้าในการมอบส่วนลดและสิทธิพิเศษ การส่งคู่มือชิงรางวัลสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. หรือทำรายการที่สาขาของธนาคาร และควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอสำนักงานใหญ่ให้ออกแบบและจัดทำ เคา์เตอร์หรือจุดที่จัดวางแผ่นพับใหม่ให้เกิดการลงตัวของดีไซน์ ความสวยงาม ความทันสมัย และสอดคล้องกันกับเฟอร์นิเจอร์ที่ตกแต่งภายในอาคารที่ทำการของสาขานนโชตนาเชียงใหม่ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บแผ่นพับ ลูกค้าสามารถหยิบได้ง่าย สะดวก ทำให้ลูกค้ารับรู้เข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ธนาคารควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดโปรแกรมจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมี อหยาศัยที่ดีในการให้บริการรวมทั้งด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ของธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรอบรู้ มีความชำนาญ บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เพื่อคุณภาพของการบริการทำให้ลูกค้าประทับใจในการใช้บริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการ การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม. / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ให้รวดเร็ว และถูกต้องควรนำเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนที่ทำให้การบริการล่าช้า เช่น การการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม.ของสถานศึกษาที่มีข้อตกลงกับธนาคารที่ล่าช้า นั้นธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ควรแจ้งให้หน่วยงาน สำนักงานใหญ่ที่เป็นผู้ดูแล และคอยให้การสนับสนุนสาขาของธนาคารนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น

ตอนการปฏิบัติงานกระชั้นรวดเร็ว ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือจ้างบริษัทภายนอก ในการจัดทำบัตร เข้ามาช่วยในการดำเนินการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

5. บริการด้านสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่สูง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอสำนักงานใหญ่ให้ทราบที่นอกเหนือจากอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงจากธนาคารแห่งประเทศไทย และต้นทุนทางการเงินของธนาคารแล้ว ควรแจ้งให้สำนักงานใหญ่ทราบถึงข้อมูลด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์อื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมให้เป็นอัตราดอกเบี้ยที่สะท้อนตามภาวะราคาตลาดในระบบของธนาคารพาณิชย์ซึ่งสามารถแข่งขันได้ รวมถึงธนาคารควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้อย่างเสมอภาคทั้งลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ควรเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการให้สำนักงานใหญ่ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อที่ล่าช้าเพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความรวดเร็ว ด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น เป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าจนลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

6. บริการด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมากที่ธนาคารมีประเภทของบริการที่หลากหลาย และใบคำขอใช้บริการสามารถกรอกได้ง่าย ธนาคารควรรักษาปัจจัยด้านนี้ที่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมาก อีกทั้งควรพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและออกแบบใบคำขอใช้บริการด้วยข้อความที่กระชับ ให้ลูกค้าอ่านแล้วเข้าใจสามารถกรอกได้ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการกับธนาคารต่อไปได้

ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอสำนักงานใหญ่ให้ทราบถึงข้อมูลด้านนี้ของธนาคารพาณิชย์อื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามภาวะราคาตลาดในระบบของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ซึ่งสามารถแข่งขันได้ รวมถึงธนาคารควรเปิดโอกาสให้

ลูกค้าสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้อย่างเสมอภาคทั้งลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกใจต่อบริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารควรเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์บริการให้เพียงพอให้สอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะวันจันทร์ หรือวันทำการแรกของธนาคาร หลังจากหยุดติดต่อกันหลายวัน การพัฒนาช่องทางการเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย รวมถึงการเปิดสาขาใหม่เพิ่มในสถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โมเดิร์นเทรด และการขยายเวลาทำการของธนาคารในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น สำหรับปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่สามารถดำเนินการได้โดยการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอได้โดยการเช่าสถานที่ใกล้เคียงกับธนาคารเพื่อให้เป็นสถานที่จอดรถเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า และควรจัดเจ้าหน้าที่ของธนาคารคอยอำนวยความสะดวกในการจอดรถแก่ลูกค้าให้จอดรถในช่องที่ธนาคารกำหนดไว้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ธนาคารควรให้ความสำคัญในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารควรมีการจัดงบประมาณให้เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีตามความเหมาะสม และไม่กระทบต่อรายจ่ายของธนาคารมากนักแต่คุ้มค่ากับผลที่ลูกค้าจะได้รับในด้านการรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารโดยการจัดส่งสื่อโฆษณา การจัดส่งแผ่นพับให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของธนาคารที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการมอบโปรโมชันพิเศษ การส่งสลิปเพื่อลุ้นรับรางวัล การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สำหรับการแจกของขวัญ ของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ และปฏิทินประจำปี ธนาคารควรคำนึงถึงความเพียงพอและให้ความเสมอภาคกันทั้งลูกค้ารายย่อย และรายใหญ่

ปัจจัยด้านบุคลากร ธนาคารควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยจัดโปรแกรมจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการรวมทั้งด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรอบรู้ มีความชำนาญ บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เพื่อคุณภาพของการบริการ และการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและเต็มกันจนทำให้ลูกค้าประทับใจ และได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ควรนำเสนอสำนักงานใหญ่ให้ออกแบบและปรับปรุงอาคาร

ที่ทำให้มีความกว้างขวาง ให้เกิดการลงตัวของดีไซน์ ความสวยงาม ความทันสมัย และสอดคล้องกันกับเฟอร์นิเจอร์ที่ตกแต่งภายใน ในส่วนที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สาขาดอนนาโชตนาเชียงใหม่ สามารถดำเนินการได้คือการกำหนดและกำชับให้พนักงานทำความสะอาดและพนักงานสาขาทุกระดับให้ความร่วมมือในการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย การช่วยรักษาความสะอาดภายในที่ทำการของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็ว และประทับใจความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของธนาคารต่อไป

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมากในขั้นตอนการให้บริการของธนาคารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ธนาคารควรรักษาปัจจัยด้านนี้ไว้ที่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมาก อีกทั้งธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาดอนนาโชตนาเชียงใหม่ควรเสนอข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการให้สำนักงานใหญ่เพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ มากยิ่งขึ้น สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความรวดเร็ว ด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ และทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ จนลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นในการใช้บริการกับธนาคารต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved