

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 350 ราย นำมาวิเคราะห์ และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่บริการที่มาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ การฝาก/ถอนเงิน โดยมีความถี่ในการบริการมาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ 1-2 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาในการบริการมาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก มากที่สุดคือ เวลา 10.31-11.30 น. โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลมาใช้บริการมาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้ วันที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ ไม่นั่นนอน แหล่งข้อมูลที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือจากพนักงานของธนาคารแนะนำ ส่วนใหญ่ธนาคารที่ใช้บริการนอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ ธนาคารกรุงไทย แผนกที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก มากที่สุดคือ เคาน์เตอร์บริการรับจ่ายเงินสด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) สาขาตาก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความ

พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการส่งเสริม การตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือการฝาก/ถอนเงิน รองลงมาคือ การทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต และการใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ เวลาปิด-เปิด และสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ รองลงมาคือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และการเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ เท่ากัน และ ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด และบรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ รองลงมาคือระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่ และระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด โดยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ บางช่วงเวลารอคิวยาว ผู้เอทีเอ็มเสียบ่อย และไม่มีบัตรคิว

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการฝาก/ถอนเงิน มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตรเดบิต มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าเบี้ยประกันชีวิต มากกว่าด้านอื่น

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือค่าเบี้ยประกันชีวิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย และสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และแม่บ้านมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ และการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต และของชำร่วยเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ และ
แม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุขและอรรถาศัยที่ดี
สม่ำเสมอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าด้าน
อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ
พนักงานมีความสุขและอรรถาศัยที่ดีสม่ำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน
การให้บริการ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานบริการได้อย่าง
รวดเร็วและถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง แม่บ้าน และเกษตรกร มีความพึง
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่า
ด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำ
ดื่ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ลำดับแรก คือ อาคารสถานที่ที่มีการตกแต่งดี สวยงามทันสมัย สะอาด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มี
สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม บรรยากาศใน
ธนาคารมีความเป็นกันเองอบอุ่น แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ และมีป้าย
ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นัก มีความพึง
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาที่รับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด และมีระบบ
การทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาที่รับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การฝาก/ถอนเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการหนังสือค้ำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการบัตรเครดิต และอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อส่วนบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ดราฟ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน มากกว่าด้านอื่น

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นง่ายได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มากกว่าด้านอื่น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น และอาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด มากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และ น่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การฝาก/ถอนเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัล

แอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การฝากถอนเงิน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ บริการบัตรเครดิตเอ็ม เป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชดนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสตอปปี้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ด้าน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตเอ็ม เป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล(นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ด้านทำเลที่ตั้งของสาขาและความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ และไม่สอดคล้องกับ

ผลการศึกษา ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกคือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล(นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ การให้บริการข้อมูลของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความ

พึงพอใจลำดับแรกคือ มีของแถมเมื่อเปิดบัญชี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย โดยแนะนำสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพและอภัยที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล(นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ความสุภาพอภัยของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับ

แรก คือ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทวงผล(นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ความสะอาดเป็นระเบียบ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทวงผล(นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้

นอกจากนี้ผลการศึกษาประเด็นปัญหาในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก พบปัญหาอันดับแรก คือ บางช่วงเวลารอคิวยาว ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหามากที่สุดคือ จำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา สิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษา ลูกค้าพบปัญหาระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นปัญหาอันดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก พบว่าบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้กับธนาคารมากที่สุด คือ การฝาก/ถอนเงิน โดยบริการที่ใช้บ่อยที่สุดคือ บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โอนเงินตราต่างประเทศ และบริการร้านค้าบัตร ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง/เดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการน้อยคือ เวลา 14.31 – 15.30 น. ส่วนเหตุผลที่มาใช้บริการเพราะ อุปกรณ์ในการบริการครบ เป็นเหตุผลที่น้อยที่สุด วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการน้อยได้แก่ วันพฤหัสบดี แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารน้อยที่สุด คือ จดหมายของธนาคาร และพบว่ามีเพียงร้อยละ 13.1 ที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย เพียงแห่งเดียว โดยแผนกที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยน้อยที่สุดคือ เคาน์เตอร์บริการลูกค้า ส่วนบุคคล

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ บริการโอนเงินต่างประเทศ

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ของชำร่วยเมื่อใช้สินค้าส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ

ส่วนข้อค้นพบที่เกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก มากที่สุดคือ บางช่วงเวลารอคิวยาว รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย และไม่มีบัตรคิว

ตารางที่ 45 สรุปความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคาร จากความพึงพอใจน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ปัญหาจากมากไปหาน้อย
บริการโอนเงินต่างประเทศ	บางช่วงเวลารอคิวยาว
มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ	ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	ไม่มีบัตรคิว
แลกเงินตราต่างประเทศ	ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน
ของชำร่วยเมื่อใช้สินค้าส่วนบุคคล	ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อย
ของชำร่วยเมื่อใช้วงเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	ช่องบริการในการฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ

อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร
ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน	ระบบออนไลน์เสียบ่อย
ค่าธรรมเนียมบริการตู้നിรัภัย	ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ
บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด	ค่าธรรมเนียมในการชำระบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้แลก
ค่าธรรมเนียมบริการเช็คเรียกเก็บเงินต่างจังหวัด	ขั้นตอนในการขอลงเงินสินเชื่อ ยุ่งยาก
ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร	สถานที่คับแคบ
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเดบิต	เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการ ไม่เพียงพอ-ไม่มี
ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ	การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก คู่สายไม่ว่าง
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต	แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ
ค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างประเทศ	พนักงานทำผิดพลาดบ่อย
ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	พนักงานไม่สุภาพ
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเงินกู้	เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก
ค่าเบี้ยประกันชีวิต	พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรง

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารจากความพึงพอใจน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ปัญหาจากมากไปหาน้อย
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อที่อยู่อาศัย	พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ
บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	บรรยากาศไม่ดี
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	
บริการตู้നിรัภัย	
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ	
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตรเดบิต	
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ	
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล	
การซื้อขายกองทุน	
ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ	

ห้องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	
บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	
การซื้อเช็กรถอาคาร/ครีฟ	
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	
การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์	
การซื้อประกันชีวิต	
บริการร้านค้ารับบัตร	
บริการหนังสือคำประกัน	
การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ	
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง	
ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด	
ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่	

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารจากความพึงพอใจน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ปัญหาจากมากไปหาน้อย
บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	
เวลาปิด-เปิด	
พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	
การชำระค่าสินค้า/บริการ	
การโอนเงินในประเทศ	
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	
เปิดบัญชีใหม่	
บริการทำบัตรเครดิต	
บริการสินเชื่อบุคคล	
บริการด้านสินเชื่อเงินกู้	
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	

อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	
บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	
การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)	
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	
บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต	
การให้บริการหัดเทียบเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	
บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น	
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้	
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	
พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	
การฝาก/ถอนเงิน	
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารจากความพึงพอใจน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ปัญหาจากมากไปหาน้อย
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	
พนักงานมีความสุขและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	

และจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับแรก จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 46-48

ตารางที่ 46 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง

ด้านผลิตภัณฑ์	การฝาก/ถอนเงิน	การฝาก/ถอนเงิน
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตร เครดิต	ค่าเบี้ยประกันชีวิต
ด้านสถานที่	ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ ของธนาคารจาก สื่อโฆษณาต่างๆ	การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ ของธนาคารจาก สื่อโฆษณาต่างๆ
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ	-พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ -พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงามทันสมัย	มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร มองเห็นได้ง่าย
ด้านกระบวนการ	มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	-มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ -ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชี ใหม่

ตารางที่ 47 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การเปิดบัญชีใหม่	บริการสินเชื่อบัญชี ออมทรัพย์	บริการ อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง	การฝากถอนเงิน	การฝาก/ถอนเงิน	การซื้อเช็ค ธนาคาร/ครีดิฟ	การฝาก/ถอนเงิน	บริการตู้നിရိယ
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงินใน ประเทศ	ค่าธรรมเนียมใน การชำระค่าสินค้า/ บริการ	อัตราดอกเบี้ย สินเชื่อเงินกู้ยืม เงินเกินบัญชี	อัตราดอกเบี้ย สินเชื่อบุคคล	ค่าเบี้ยประกันชีวิต	ค่าธรรมเนียม หนังสือค้ำประกัน	ค่าธรรมเนียม หนังสือค้ำประกัน	ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงินใน ประเทศ
ด้านสถานที่	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ และสะดวกต่อการ เดินทาง	มีสถานที่จอดรถ สะดวกเพียงพอ	ป้ายแสดงประเภท การให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย	ป้ายแสดงประเภท การให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย	สามารถติดต่อกับ ธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ และสะดวกต่อการ เดินทาง	ป้ายแสดงประเภท การให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย	ป้ายแสดงประเภท การให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การให้ข้อมูล บริการและ ผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร	การเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์	การประกาศแจ้ง ข่าวสารความ เคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	การให้ข้อมูล บริการและ ผลิตภัณฑ์ของ ธนาคารจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	การให้ข้อมูล บริการและ ผลิตภัณฑ์ของ ธนาคารจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	การประกาศแจ้ง ข่าวสารความ เคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	การประกาศแจ้ง ข่าวสารความ เคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	-ของชำร่วยเมื่อทำ บัตรเครดิต -ของชำร่วยเมื่อใช้ สินเชื่อส่วนบุคคล
ด้านบุคคลหรือ พนักงาน	พนักงานมีความ รอบรู้ ความ ชำนาญในการ ให้บริการ	พนักงานมีความ รอบรู้ ความ ชำนาญในการ ให้บริการ	-พนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ -การให้บริการ ทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกัน กับ	พนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ	พนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ	พนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ	-พนักงานสื่อสาร ด้วยคำพูดที่เข้าใจ ง่าย -พนักงานมีความ เชื่อถือและ ไว้วางใจได้	-พนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ -พนักงานมีความ เอาใจใส่และ กระตือรือร้น

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ
			ลูกค้าทุกคน -พนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ					ในการให้บริการ -พนักงานมีความรอบ รู้ ความชำนาญใน การให้บริการ -พนักงานบริการได้ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	มีป้ายตรา สัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็น ได้ง่าย	มีป้ายตรา สัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็น ได้ง่าย	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระดมขณะรอรับ บริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำ ดื่ม	มีป้ายตรา สัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็น ได้ง่าย	อาคารสถานที่มี การตกแต่งดี สวยงามทันสมัย สะอาด	มีป้ายตรา สัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็น ได้ง่าย	มีป้ายตรา สัญลักษณ์ของ ธนาคาร มองเห็นได้ง่าย	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระดมขณะรอรับ บริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม -บรรยากาศใน ธนาคารมีความเป็น กันเอง อบอุ่น -แบบฟอร์ม อุปกรณ์ ในการให้บริการมี เพียงพอ -มีป้ายตราสัญลักษณ์ ของธนาคารมองเห็น ได้ง่าย

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ
ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาที่ใช้ บริการเปิดบัญชี ใหม่	-ระยะเวลาที่รับ บริการหน้า เคาน์เตอร์รับ จ่ายเงินสด -มีระบบการ ทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาที่รับ บริการหน้า เคาน์เตอร์รับ จ่ายเงินสด -มีระบบการ ทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	-มีระบบการ ทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	-มีระบบการ ทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	-ระยะเวลาที่รับ บริการหน้า เคาน์เตอร์รับ จ่ายเงินสด	-มีระบบการ ทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	-มีระบบการ ทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 48 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การฝาก/ถอนเงิน	บริการสินเชื่อบุคคล	การใช้บริการตู้อัตโนมัติ	การฝาก/ถอนเงิน	บริการหนังสือค่าประกัน
ด้านราคา	-ค่าธรรมเนียมบริการ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง -ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้า รับบัตร	-ค่าธรรมเนียมบริการบัตร เครดิต -อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล	ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็ค ธนาคาร/กราฟ	ค่าธรรมเนียมบริการ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน
ด้านสถานที่	ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	การประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคารเช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่น พับประชาสัมพันธ์
ด้านบุคลากร	พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	-พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	-พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ -พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	มีป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	มีป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	มีป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	-บรรยากาศภายในธนาคารมี ความเป็นกันเอง อบอุ่น -อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด

--	--	--	--	--	--

ตารางที่ 48 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ด้านกระบวนการ	มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้า เคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด	มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ

จากตารางที่ 46 และ 48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ต่างกัน

ตารางที่ 49 สรุปอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อยในการ ให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
บางช่วงเวลารอคิวยาว	2.67	น้อย	1
ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย	2.59	น้อย	2
ไม่มีบัตรคิว	2.57	น้อย	3
ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน	2.49	น้อยที่สุด	4
ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM)เบิกเงินได้น้อย	2.49	น้อยที่สุด	4
พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน	2.47	น้อยที่สุด	5
ช่องบริการในการฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ	2.46	น้อยที่สุด	6
ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	2.44	น้อยที่สุด	7
ระบบออนไลน์เสียบ่อย	2.43	น้อยที่สุด	8
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	2.42	น้อยที่สุด	9
ค่าธรรมเนียมในการชำระบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	2.38	น้อยที่สุด	10
แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้แลก	2.36	น้อยที่สุด	11
ขั้นตอนในการขอวงเงินสินเชื่อ ยุ่งยาก	2.35	น้อยที่สุด	12
สถานที่คับแคบ	2.29	น้อยที่สุด	13
เก้าอี้นั่งรอรับบริการ ไม่เพียงพอ-ไม่มี	2.22	น้อยที่สุด	14
การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก คู่สายไม่ว่าง	2.21	น้อยที่สุด	15
แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.21	น้อยที่สุด	15
พนักงานทำผิดพลาดบ่อย	2.17	น้อยที่สุด	16
พนักงานไม่สุภาพ	2.14	น้อยที่สุด	17
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	2.12	น้อยที่สุด	18
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรง	2.12	น้อยที่สุด	18
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.09	น้อยที่สุด	19
บรรยากาศไม่ดี	2.09	น้อยที่สุด	19

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด โดยปัญหาเกี่ยวกับ บางช่วงเวลารอคิวยาว ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย และไม่มีบัตรคิว เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลที่ได้การศึกษามีข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อย รวมถึงการแก้ไขปัญหาคาดานไม่ว่าจะเป็นปัญหามากหรือน้อยโดยให้ความสำคัญด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างแนะนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ควรจะตรวจสอบและให้ความสำคัญในเรื่องบริการต่างๆ โดยเฉพาะด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรื่อง การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ บริการตู้നിရိယ บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด บริการแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ บริการโอนเงินต่างประเทศ บริการหนังสือค้ำประกัน บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน บริการร้านค้ารับบัตร บริการซื้อขายกองทุน และการซื้อประกันชีวิต เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้อาจเกิดจากพนักงานที่ทำงานซ้ำ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการด้านนี้มากขึ้น และควรมั่นตรวจสอบเครื่องตู้เอทีเอ็มเป็นประจำ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย

ปัจจัยด้านราคา ควรจะให้ความสนใจด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยโดยปรับให้เท่ากับตลาดและคู่แข่ง และภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านสถานที่ ควรให้ความสำคัญในเรื่อง เวลาปิด-เปิด สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง ช่องบริการด้านฝาก-ถอน และโต๊ะบริการมีเพียงพอ มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก พร้อมทั้งจัดพนักงานดูแล และจัดระเบียบในการจอดรถ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของชำระวัยเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล ดังนั้นธนาคารควรมีการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้น

ให้ลูกค้าเกิดการใช้บริการมากขึ้น ควรมีการจัดของขวัญ ของชำร่วย มอบให้ลูกค้าในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันเกิดของลูกค้า วันขึ้นปีใหม่ วันตรุษจีน วันคริสต์มาส ซึ่งต้องพิจารณาให้เหมาะสมและมอบให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงระยะเวลาที่มาเป็นลูกค้าของธนาคาร และปริมาณเงินที่มาใช้บริการว่ามีมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ และจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการในระดับปานกลาง ลำดับสุดท้าย ดังนั้น ธนาคารควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับการให้บริการ และควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ด้านมารยาทและทักษะในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีทักษะและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่จะสามารถแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้ และเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของพนักงานให้มีการที่ดีขึ้น ธนาคารควรมีการแจกรางวัลพนักงานดีเด่นเพื่อจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการให้เพียงพอ เช่น มีเก้าอี้ที่นั่งพักให้ลูกค้าสำหรับรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ทิว และแบบฟอร์ม ปากกา สำหรับให้บริการลูกค้าควรมีการตรวจสอบให้พร้อมและเพียงพอตลอดเวลา

ปัจจัยด้านกระบวนการ สำหรับด้านกระบวนการ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาที่รอรับบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะระยะเวลาที่รับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีและระยะเวลาที่ติดต่อขอสินเชื่อ ควรเพิ่มสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เช่น การจัดเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนขอสินเชื่อ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร การนำเสนอขออนุมัติ และควรเปิดช่องบริการเพิ่มในช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลา 9.00 – 13.00 น.

ข้อเสนอแนะระดับนโยบายของธนาคาร

สำหรับข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เพื่อแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น เป็นแนวทางที่จะรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างๆ มากกว่าด้านอื่น โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ ภาวะตลาดและสามารถแข่งขันได้ในตลาด

ในกรณีที่จะมีการตั้งสาขาใหม่ควรคำนึงถึงเรื่องของสถานที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้กับแหล่งชุมชน ย่านการค้า และสะดวกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ สำหรับในธนาคารควรจัดทำป้ายแสดงประเภทของการให้บริการที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีช่องสำหรับบริการด้านฝาก-ถอนให้เพียงพอและเหมาะสม นอกจากนี้ควรโทรศัพท์คู่สายที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น ตลอดจนถึงบรรยากาศที่สร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้า

ข้อมูลด้านบริการ/ผลิตภัณฑ์ โดยโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารให้สอดคล้องและทันกับเหตุการณ์ โดยใช้สื่อโฆษณาที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเฉพาะสื่อทางโทรทัศน์ สื่อป้ายโฆษณา หรือใช้จดหมายของธนาคารส่งตรงถึงลูกค้าโดยตรง

นอกจากนี้ควรจะมีนโยบายแจกของชำร่วยที่น่าสนใจและมีคุณค่าเมื่อทำบัตรเครดิต/เครดิต หรือในการกู้เงิน ไม่ว่าจะเป็นเงินกู้ทั่วไป เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคลต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการนี้มากขึ้น

ควรมีการฝึกอบรมพนักงานรวมถึงการสรรหาพนักงานที่ต้องการที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงาน และมีพนักงานเพียงพอสำหรับการให้บริการลูกค้าในแต่ละสาขา สำหรับในเรื่องของกระบวนการให้บริการนั้น ควรจัดให้มีบัตรคิวและลดขั้นตอนในกระบวนการต่างๆ ให้กระชับและรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ต่างๆ โดยเฉพาะขั้นตอนการเปิดบัญชีใหม่ และขั้นตอนการขอสินเชื่อให้อยู่ในเวลาตามมาตรฐานเพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนานและสามารถแข่งขันได้ในตลาด

นอกจากนี้ควรมีการจูงใจพนักงานที่สามารถหาลูกค้าได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด เช่น มีค่าตอบแทนพิเศษรายบุคคลให้กับพนักงานหรือเป็นทีม

ข้อเสนอแนะระดับสาขาหรือผู้ปฏิบัติงาน

สาขาควรให้ความสำคัญด้านการบริการลูกค้าให้มากขึ้น จัดผู้รับผิดชอบบริการด้านต่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มากขึ้น โดยเฉพาะ การให้บริการโอนเงินต่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด บริการตู้നിရိယ บริการการซื้อขายกองทุน บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน บริการซื้อเช็คธนาคารและครีฟ บริการซื้อประกันชีวิต บริการร้านค้ารับบัตร บริการหนังสือคำประกัน บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี

สำหรับสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ทางสาขาอาจจะเสนอขอขยายพื้นที่และหรือเช่าพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งจัดพนักงานดูแลจัดระเบียบในการจอดรถ

ควรจัดให้พนักงานออกเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบปัญหาการใช้บริการ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและลูกค้า อีกทั้งยังเป็นช่องทางการขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้อีกด้วย ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานภายในสาขาในเรื่องความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคาร เพื่อเพิ่มทักษะการขายให้กับพนักงานสามารถขายผลิตภัณฑ์/บริการต่างๆ ของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และได้ตามเป้าหมายของธนาคาร

ควรจัดให้มีพนักงานดูแลเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เป็นพิเศษ โดยเฉพาะเครื่อง ATM เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา โดยการตรวจสอบดูเป็นระยะ เพื่อที่จะได้ประสานงานแก้ไขกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว หากเกิดการขัดข้องก็จะสามารถซ่อมแซมได้ทันที ไม่เสียบ่อย ซึ่งจะทำให้เสียภาพพจน์ของธนาคาร

มีพนักงานให้คำแนะนำแก่ลูกค้าโดยเฉพาะในเรื่องของการใช้และการกรอก แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ตรวจสอบแบบฟอร์มในการให้บริการควรจะมีให้เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก ควรจัดเสริมพนักงานหรือเปิดช่องบริการพิเศษเร่งด่วนเป็นการชั่วคราว ด้านพนักงานควรจะเน้นในเรื่องพนักงานคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านความถูกต้องในด้านความสุภาพ ในด้านความรู้ความชำนาญ ในด้านการแก้ปัญหาให้ลูกค้า การทำงานของพนักงานให้มากกว่าด้านอื่น เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรหลักในการให้บริการของธนาคาร

นอกจากนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา และทำให้ลูกค้าสามารถทำการตัดสินใจใช้บริการได้เร็วขึ้น ด้านสถานที่ควรจะมีความสะดวกสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี เพื่อเกิดความประทับใจ ด้านบุคคล พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ด้านเครื่องมือ ต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว ด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการและลักษณะของลูกค้า สัญลักษณ์ ชื่อตราของสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคได้เรียกตลาดใช้ได้ถูก เรื่องราคา ค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ย ควรกำหนดให้เหมาะสมกับระดับการให้บริการ รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยในการมาใช้บริการ

ในแง่ของผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพดังนี้
ประเด็นแรก ต้องมีการตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานให้บริการ รวมทั้ง
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

ประเด็นที่สอง ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำ
และข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยการสำรวจข้อมูลของลูกค้า ควรมีผู้รับแสดงความคิดเห็นของ
ลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ
ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สำหรับกลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการที่ดีขึ้น ได้แก่ การเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงที่
ลูกค้ามาใช้บริการมาก และกำหนดวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีคน
มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved