

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 300 ราย และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย วัดระดับความพึงพอใจโดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.70 มีอายุ 26-40 ปี ร้อยละ 40.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.30 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 50.30 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.30 ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.70 โดยประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านเงินฝาก คือ ประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ คือสินเชื่อบุคคล ร้อยละ 26.33 ประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านบริการอื่นๆ คือ บัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิตวีซ่า ร้อยละ 86.33

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย

### จำกัด (มหาชน)สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ รองลงมาคือ การรับประกันคุณภาพการให้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.48 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน รองลงมาคือ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก

**ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.34 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

**ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.79 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ความสะอาดภายในธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.65 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**

**3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ ชัดเจน การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

ถามเพศชาย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใส่แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีในระดับมาก

**ปัจจัยกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

### 3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

**ปัจจัยผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษานอปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า นอปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา นอปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า นอปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจที่ในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ซึ่งมีความพึงพอใจที่สูงสุดในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษานอปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญา ได้แก่ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน

### 3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนและเกษตรกร ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรองง่าย บริการเสริมเช่น บริการบัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่าซื้อสินค้าเป็นต้น การรับประกันคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ได้แก่ สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เกษตรกร ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน และการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับอาชีพอื่น ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้

บริการชัดเจน สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เกษตรกร ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ และป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ

**ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และ ความสะอาดภายในธนาคาร

ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ได้แก่ ภายใน  
 ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่  
 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม บรรยากาศภายในธนาคารมีความ  
 อบอุ่นเป็นกันเอง และความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ  
 โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของ  
 กิจการ/ค้าขาย พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือ  
 ได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน  
 รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่อง  
 ปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

### 3.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจ  
 โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้  
 บริการน้อยกว่า 1 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมี  
 ภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่  
 ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ได้แก่ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย แบบฟอร์มการใช้  
 บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 1 ปี และ 5 ปี  
 ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้  
 บริการ 1-2 และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ย  
 เงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่  
 ใช้บริการ 1-2 ปี และ 3-4 ปี ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน และสิทธิ  
 ประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ  
 มาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ การแจ้งอัตรา  
 ค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



**ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ได้แก่ การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทิน ของขวัญ และของแถม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1-2 ปี และ 3-4 ปี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ โดยการใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 3-4 ปี ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 1 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้

บริการ 1-2 ปี ได้แก่ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลโดยใช้แนวคิดทฤษฎีสี่ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพิน ธนิกุล (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝากถอนของธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ในขณะที่ของ อรพิน ธนิกุล (2546) คือ เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเอทีเอ็ม เงินฝากกระแสรายวัน เงินโอน บัตรเครดิต เงินฝากประจำและเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี

**ปัจจัยด้านราคา** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนประสมด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน ธนิกุล (2546) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน ในขณะที่ของอรพิน ธนิกุล (2546) คือ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม และของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม

**ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพิน ธนิกุล (2546) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล(นครปฐม)จังหวัดนครปฐม พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้ คือ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ในขณะที่ของ อรพิน ธานีกุล (2546) คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ และของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) คือ ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน ธานีกุล (2546) พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก และของเรวดี หวังแสงทอง (2546) พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้ คือ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ในขณะที่ของอรพิน ธานีกุล (2546) คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคาร และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และของเรวดี หวังแสงทอง (2546) คือ การให้ข้อมูลบริการของธนาคารและเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์

**ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน ธานีกุล (2546) พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ในขณะที่ของอรพิน ธานีกุล (2546) คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความถูกต้องในการให้บริการ ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหา การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน ธานีกุล (2546) พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ ความสะอาดภายในธนาคาร ในขณะที่ของอรพิน ธานีกุล (2546) คือความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคาร ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยี และของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) คือ เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน ธนิกุล (2546) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ในขณะที่ของอรพิน ธนิกุล (2546) คือ การจัดระบบบัตรคิวเพื่อรอรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ซึ่งมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย
2. ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ
3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีปัจจัยย่อยด้าน ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก
6. ปัญหาที่พบมากที่สุดคือสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงของวันสิ้นเดือนในแต่ละเดือน
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว จำนวน 36 ราย

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุดดังนี้

1. **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะในเรื่อง ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี มีการรับประกันคุณภาพการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน ดังนั้นธนาคารควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดเอาไว้ และควรมีการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ธนาคารควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการใช้งานของเครื่องเอทีเอ็มให้มีความพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา และควรดำเนินการเสนอให้เพิ่มจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มตามสถานที่สำคัญๆ และมีลูกค้าใช้บริการมาก เพื่อเพิ่มความสะดวกและสามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

2. **ปัจจัยด้านราคา** พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ไม่ควรใช้กลยุทธ์การลดราคาลง เพราะอาจกระทบต่อรายได้ของธนาคาร แต่อาจใช้วิธีให้แรงจูงใจสำหรับลูกค้า โดยกำหนดหลักการเงื่อนไขพิเศษคือ ด้านเงินฝากเพื่อรักษารฐานเงินฝากไว้สำหรับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของสาขารายใหญ่ให้พิจารณาเรื่องเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขัน ส่วนด้านเงินกู้เมื่อลูกค้ามีการหมุนเวียนบัญชีดีหรือชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา และครบถ้วนตามเงื่อนไขติดต่อกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง เช่น 6 เดือน 1 ปี หรือ 2 ปี เป็นต้น และหากเป็นไปได้ธนาคารควรพิจารณาค่าธรรมเนียมในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน นอกจากนั้นควรคิดประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมให้เห็นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เงินกู้ และค่าธรรมเนียมต่างๆ

3. **ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก และจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาในการใช้บริการ ก็มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยพบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยย่อยด้านมี



สถานที่จอดรถเพียงพอ และพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาขยายพื้นที่จอดรถออกไปจากอาคารของธนาคารเพิ่ม โดยติดต่อขอเช่าพื้นที่กับทางเทศบาล ตำบลสันป่าตอง ควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำพื้นที่จอดรถ และควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน ต่อรายการ เพื่อลดระยะเวลาการจอดรถต่อคันให้น้อยลง

4. **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดดังนี้

1.) ธนาคารควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในท้องถิ่นให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ให้มีการจัดพนักงานเข้าร่วมงานในพิธี ตามวันสำคัญๆร่วมกับ หน่วยงานราชการ และองค์กรต่างๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

2.) ควรจัดทีมพนักงานด้านการตลาดออกไปแนะนำ ชักชวนให้มาใช้บริการ ตลอดจนสอบถามถึงปัญหาในการบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เพื่อจะได้นำมาวางแผน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3.) ควรจัดประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ หรือ โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ เสียงตามสายของชุมชน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ให้มากขึ้น

4.) เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายเก่าและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ อีกทั้งเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าโดยเฉพาะช่วงเทศกาล นอกเหนือจากการแจกปฏิทินแล้ว ธนาคารควรมีการแจกของชำร่วยที่น่าสนใจ มีคุณค่าตามความเหมาะสมและแจกจ่ายได้อย่างทั่วถึง

5. **ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการไม่เกิน 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นกันเอง ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงด้านบุคลากร เพิ่มโดยจัดพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องตามหลักสูตรของธนาคาร นอกจากนี้จะเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ของพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถแล้ว ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ยินดีรับฟังปัญหาและกระตือรือร้นที่จะช่วยค้นหาวิธีแก้ไข พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยนรวมถึงการให้ข้อมูล รายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยคำพูด น้ำเสียงที่จริงใจและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ถูกต้องตรงประเด็น และที่สำคัญต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าอยู่เสมอ

6. **ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพและระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางปัจจัยย่อยด้าน สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายนอก และ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ที่นั่งพักและห้องน้ำ ดังนั้น ในด้านบรรยากาศในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายไม่สะดวก สถานที่คับแคบ ควรมีจัดวางอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้ และแก่ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการให้เพียงพอ เช่น มีเก้าอี้ที่นั่งพักให้ลูกค้าสำหรับรอรับบริการ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ทีวี และแบบฟอร์มปากกา สำหรับให้บริการลูกค้าควรมีการตรวจสอบให้พร้อมและเพียงพอตลอดเวลา นอกจากนี้การจัดบรรยากาศภายในอาคารควรให้ร่มรื่น สวยงามเพื่อเป็นการผ่อนคลายสำหรับลูกค้าในขณะที่นั่งรอรับบริการ

7. **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการ ก็มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านมีช่องให้บริการเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการรอรับบริการ ในทุกด้าน โดยเฉพาะบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านประจำธนาคารคอยให้บริการกดบัตรคิวให้กับลูกค้า และถ้าหากช่วงไหนที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากควรเพิ่มช่องให้บริการมากขึ้น เช่น ช่วงเวลา 9.00 – 13.00 น. และช่วงวันสิ้นเดือนในแต่ละเดือน เนื่องจากลูกค้าต้องรอคิวยาว โดยเฉพาะช่องบริการเปิดบัญชี โอนเงินต่างประเทศ บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ ที่ใช้เวลาบริการนาน ควรปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการด้านนี้มากขึ้น นอกจากนี้ควรให้พนักงานคอยหมั่นตรวจสอบเครื่องตู้เอทีเอ็มเป็นประจำ เพื่อให้มีสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา