

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าธนาคารฯ โดยกระจายการเก็บข้อมูล ตามสัดส่วนจำนวนลูกค้าตามปริมาณเงินฝากซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มในจำนวนเท่าๆกัน ได้แก่ ลูกค้ากลุ่ม Easy กลุ่ม Easy Plus กลุ่ม Priority และกลุ่ม Priority Plus รวมกับกลุ่ม Private พร้อมทั้งศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.50 มีอายุ 25- 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.08 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.08 การศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.33 อาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.33 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.50 เป็นลูกค้าธนาคารฯ มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 ใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 – 2 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.67 มาใช้บริการด้านเงินฝากในวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.42 และใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเวลา 11.31 - 13.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.83 ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภท ออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 97.08 โดยมีบัญชีเงินฝาก มากกว่า 3 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 33.33 เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคาร ฯ คือ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 79.17

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ รองลงมาคือ มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM Update passbook

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยด้านราคา

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมการรักษาสัญชีกระแสรายวันไม่มีการคิดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น และการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด

(ค่าเฉลี่ย 3.69) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท, บัตรทอง 1,499 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย มีเคาท์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า รองลงมาคือ มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ และของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และการออกเยี่ยม

ลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ พนักงานต้อนรับด้วยสภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน และพนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี รองลงมาคือ การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้องของการ

บันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ความปลอดภัยในธนาคารฯ รองลงมาคือ สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย และมีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 43 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการที่มีคุณภาพ
ด้านราคา	การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด
ด้านช่องทางการให้บริการ	สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม
ด้านบุคลากร	พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย

จากตารางที่ 43 เป็นการแสดงปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ ปัจจัยด้านราคา พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งธนาคารที่เหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี และ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ภายในธนาคารสะอาดเรียบร้อย

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) หรือ 7P's ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยจากการใช้วิธีการจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความสำคัญพร้อมเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของหนึ่งฤทัย รักเที่ยง (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) และการศึกษาของณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือกโดยเรียงลำดับจากน้อยไปมาก และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท, บัตรทอง 1,499 บาท)	3.12 (ปานกลาง)	ด้านราคา	3.52 (มาก)
2	ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ(ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.25 (ปานกลาง)	ด้านราคา	3.54 (มาก)
3	มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.27 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47 (ปานกลาง)
4	การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.30 (ปานกลาง)	ด้านช่องทางการให้บริการ	3.90 (มาก)
5	การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่	3.31 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)
6	ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	3.32 (ปานกลาง)	ด้านราคา	3.41 (ปานกลาง)
7	มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	3.32 (ปานกลาง)	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.01 (มาก)
8	มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.32 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)
9	บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	3.46 (ปานกลาง)	ด้านผลิตภัณฑ์	3.92 (มาก)
10	มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.50 (มาก)	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านราคา การส่งเสริมการตลาด และช่องทางการให้บริการ ที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ประจวบคีรีขันธ์ควรจะทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท, บัตรทอง 1,499 บาท) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก การออกเช็คมูลค่า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และบริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ระดับความสำคัญของทุกปัจจัยย่อยดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำเป็นต้องเร่งแก้ไขอย่างเร่งด่วน

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน และค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ระดับความสำคัญของสองปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ควรดำเนินการแก้ไข

ส่วนปัจจัยย่อยด้านที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในขณะที่ระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยดังกล่าวอยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ควรดำเนินการแก้ไข

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องบริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของหนึ่งฤทัย รักเที่ยง (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยย่อยด้านบริการสอบถามยอดเงินทางระบบโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวยังเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับที่เก้า ของปัจจัยย่อยทั้งหมด ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญและเร่งแก้ไข

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท, บัตรทอง 1,499 บาท) อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวกลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับที่หนึ่ง ของปัจจัยย่อยทั้งหมด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) พบว่าปัจจัยย่อยด้านสามารถติดต่อธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับที่สี่ ของปัจจัยย่อยทั้งหมดดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไขอย่างเร่งด่วน

พร้อมทั้งปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) พบว่าปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับที่เจ็ดของปัจจัยย่อยทั้งหมดดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไข

สุดท้ายปัจจัยย่อยด้านมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) พบว่าปัจจัยย่อยด้านมีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับที่สิบ ของปัจจัยย่อยทั้งหมด ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไข

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ และมีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ปัจจัยดังกล่าวในระดับปานกลาง แต่เนื่องจากเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับสามและอันดับแปด ตามลำดับของปัจจัยย่อยทั้งหมด ดังนั้นทางธนาคารฯควรพิจารณาแก้ไข

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในเรื่อง พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศศิวิเวท (2547) พบว่าปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากแต่เป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับหนึ่งในปัจจัยด้านบุคลากร ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไข

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของหนึ่งฤทัย รักเที่ยง(2552) พบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดระบบคิว มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากแต่เป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับหนึ่งในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไข

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของหนึ่งฤทัย รักเที่ยง (2552) พบว่าปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน แต่เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากแต่เป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับหนึ่งในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ควรพิจารณาแก้ไข

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ทำให้เห็นประเด็นสำคัญจึงเสนอเป็นข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. บัณฑิตด้านบุคลากร เป็นบัณฑิตที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยค่อนข้างสูงแต่กลับพบว่า ความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยย่อยอยู่ในระดับต่ำ
2. ปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี เป็นเพียงปัจจัยย่อยเดียวที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตามลำดับ
4. ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด และมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับแรก ปรากฏผลดังตารางที่ 45 และ ตารางที่ 46

ตารางที่ 45 แสดงปัจจัยย่อย 5 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	กระบวนการให้บริการ	4.51 (มากที่สุด)
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	กระบวนการให้บริการ	4.48 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	กระบวนการให้บริการ	4.47 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน	กระบวนการให้บริการ	4.46 (มาก)
การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	กระบวนการให้บริการ	4.45 (มาก)

ตารางที่ 46 แสดงปัจจัยย่อย 5 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุด

ความพึงพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับแรก	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเครดิตพลาสติก	ราคา	3.12 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	ราคา	3.25 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	การส่งเสริมการตลาด	3.27 (ปานกลาง)
การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก	ช่องทางการให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่	การส่งเสริมการตลาด	3.31 (ปานกลาง)

5. ปัจจัยย่อยด้านมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy และ Easy Plus พึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่ม Priority Priority plus และ Private

6. กลุ่มลูกค้า Easy มีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆในเรื่อง ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้า ทุกคน

7. ปัจจัยย่อยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม แก้ว หนังสือนิตยสาร TV พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Priority plus และ Private มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่ม Easy และ Easy Plus

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ผู้ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเน้นการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำอยู่ในแต่ละปัจจัยทางการตลาดดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบริการตรวจสอบยอดเงินหรือการโอนเงินทางโทรศัพท์ เป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนดังนั้นทางธนาคารฯอาจทำการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนในการสอบถามยอดเงินและบริการโอนเงิน อัตโนมัติของทางธนาคารขึ้น โดยมีพนักงานเป็นผู้ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลก่อนทำการแจ้งข้อมูล หรือ พนักงานอาจนำเสนอช่องทางพิเศษที่จะสามารถทำการเช็คข้อมูลดังกล่าวได้ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ทางธนาคารได้มีบริการไว้อยู่แล้ว นั่นก็คือ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านราคา

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อธนาคารฯ เป็น 2 ปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนดังนี้

1) พนักงานควรเน้นการอธิบายรายละเอียดบัตรเครดิต ในแต่ละประเภทให้แก่ลูกค้าได้รับรู้ ว่าบัตรเครดิต สามารถใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง และพยายามสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น โดยทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความคุ้มค่าในค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารฯ เรียกเก็บกับผลที่ได้รับ

2) ในเรื่องของค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีนั้นเนื่องจากปัจจัยนี้ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ไม่สามารถที่จะปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมได้ เนื่องจากเป็นนโยบายจากสำนักงานใหญ่ แต่สิ่งที่ทางสาขาฯ ควรที่จะทำคือ การแจ้งให้ลูกค้าธนาคารที่บัญชีไม่มีการเคลื่อนไหว ได้ทราบก่อนล่วงหน้าที่จะโดนหักค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี หรือการแนะนำให้ลูกค้าให้ทำการจ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชี เพื่อให้เกิดความเคลื่อนไหวตลอด

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ ด้านที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก เป็น 3 ปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนดังนี้

1) ในด้านสถานที่จอดรถเพียงพอนั้น ทางธนาคารฯ จัดหาที่จอดรถให้เพียงพอต่อปริมาณการใช้บริการของลูกค้า โดยอาจทำการเช่าที่จอดรถที่อยู่บริเวณใกล้ธนาคารและควรทำป้ายติดประกาศให้ลูกค้าได้รู้ว่า เป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้าธนาคาร

2) ด้านที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ ธนาคารฯควรทำการจัดหาที่นั่งมาเพิ่มเติมให้พอเหมาะกับปริมาณการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า หรือ ควรมีเก้าอี้เสริมไว้สำหรับรอรับบริการในกรณีลูกค้ามีจำนวนมาก หรือเพื่อเป็นการแบ่งเบาบริการที่หนาแน่นจนทำให้เกิดความไม่เพียงพอ

ของที่นั่งสำหรับรอรับบริการ พร้อมทั้งทางธนาคารฯ อาจเพิ่มช่องทางบริการสำหรับลูกค้าที่เข้ามาชำระเงินต่างๆ อาทิเช่น บัตรเครดิต เงินกู้ และอื่นๆ เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ด้านการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก ทางธนาคารฯ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ โดยมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงไว้สำหรับให้บริการลูกค้าโดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการผลัดเปลี่ยนกันทำหน้าที่วันละ 1 คน หรือทำการมอบหมายหน้าที่ให้แก่พนักงานทดลองงานหรือพนักงานฝึกงาน เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านของชำระช่วย หรือ ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า เป็นปัจจัยที่ควรทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรมีการประเมินจากข้อมูลในอดีตสำหรับการแจกของชำระช่วยให้ลูกค้าว่ามีความเพียงพอ หรือ ขาดไปในปริมาณเท่าไร เพื่อที่จะได้คำนวณหาปริมาณที่เหมาะสมสำหรับการส่งของชำระช่วย มาเพื่อรองรับในอนาคต พร้อมทั้งนี้ทางธนาคารอาจสำรองไว้ประมาณ 20- 30% เพื่อป้องกันปัญหาความไม่เพียงพอที่อาจจะเกิดขึ้น

พร้อมทั้งนี้ทางธนาคารฯ อาจเน้นให้บริการข้อมูลทางการเงิน อัตราดอกเบี้ย ประเภทเงินฝากต่างๆ ในพื้นที่เขตชุมชน เพิ่มมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมลูกค้า ตามตลาด หมู่บ้าน เป็นต้น รวมถึงการโฆษณาผ่านแผ่นป้าย รถแห่ หรือ วิทยุชุมชน เพื่อแจ้งโปรโมชั่น อัตราดอกเบี้ยใหม่ในแต่ละช่วงที่ทางธนาคารฯ ได้นำเสนอเพื่อให้ลูกค้าที่ไม่ค่อยได้มา ธนาคารฯ รับรู้

ด้านบุคลากร

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านพนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เป็น 2 ปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนดังนี้

1) ด้านพนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ทางธนาคารฯ ควรที่จะทำการอบรมพนักงาน ให้เห็นถึงความสำคัญของลูกค้ารวมถึงความพึงพอใจ และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากลูกค้าไม่พึงพอใจ โดยพยายามชี้ให้เห็นว่า ลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องความเสมอภาคในการได้รับบริการ ดังนั้นธนาคารควรให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเท่าเทียม เพราะลูกค้าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน และทางธนาคารควรกำหนดคกฏเกณฑ์ขึ้นว่า ถ้าหากมีลูกค้าร้องเรียน หรือ แสดงความคิดเห็นในเรื่องความไม่เท่าเทียมเกิดขึ้น จะมีผลโทษทางวินัยของธนาคารฯ

2) จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ดังนั้นธนาคารฯ ควรพิจารณาในเรื่องปริมาณงาน และปริมาณคน ควรที่จะมีความเหมาะสมสอดคล้องกัน หากพบว่าพนักงานไม่เพียงพอ

ควรที่จะส่งเรื่องร้องขอพนักงานเพิ่มเติม หรือ เปิดรับสมัครนักศึกษาฝึกงานหรือลูกจ้างชั่วคราว เพื่อช่วยงานในส่วนอื่นๆ ที่จะสามารถทำได้ เพื่อแบ่งเบาภาระการทำงานลงไป

ด้านกระบวนการให้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการเป็นปัจจัยย่อยที่ควรเร่งแก้ไขก่อนเนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีการจัดระบบคิวโดยใช้เครื่องอัตโนมัติเหมือนกับธนาคารอื่นๆ จึงทำให้ลูกค้าอาจเกิดความไม่เข้าใจว่าทำไมไม่นำระบบดังกล่าวเข้ามาใช้ จึงส่งผลให้เกิดความไม่พอใจตามมา ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ควรทำการชี้แจง หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ป้ายโฆษณา หรือแผ่นพับ ไว้ที่ธนาคารฯ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า ก่อนหน้านั้นธนาคารเคยทดลองระบบการนำบัตรคิวอัตโนมัติเข้ามาให้บริการแล้ว และจากการทดสอบถึงผลที่ได้กลับพบว่า การใช้ระบบคิวเดี่ยว เสมือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถที่จะทำงานได้รวดเร็วกว่า สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วกว่า ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ เป็นปัจจัยย่อยที่ควรแก้ไข ดังนั้นทางธนาคารควรคำนึงถึงความปลอดภัย โดยมี พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้อำนวยความสะดวกและให้บริการ พร้อมทั้งนี้อาจมีกล้องวงจรปิดในที่จอดรถ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าธนาคารมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งนี้ในปัจจัยย่อยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามยังพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ควรสะอาด เพียงพอ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ใหม่ จัดวางให้เป็นระเบียบ รวมถึงควรมีน้ำดื่มบริการลูกค้า โดยอาจจัดโซนให้ลูกค้าบริการตนเอง มีน้ำหวาน น้ำเย็น หรือ ชาร้อนไว้คอยให้บริการ