

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าซึ่งได้แก่ ความรู้/ความเข้าใจ/ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธนาคารไทยทุกธนาคารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.5 มีอายุ 25-34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.0 มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด ร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 มีอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 40.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 39.0 ช่วงวันที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ไม่นาน ร้อยละ 74.0 และช่วงเวลาที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ไม่นาน ร้อยละ 46.0 บริการที่ใช้มากที่สุดคือฝาก-ถอน/โอน/จ่ายบิล ร้อยละ 84.0 โดยระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการ คือ 3– 5 ปี ร้อยละ 24.0 การใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคารโดยเฉลี่ยคือ 4-6 นาที ร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่ธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 48.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมาก ร้อยละ 33.5 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 31.0 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.5

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ ทราบวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.49) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

2) ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ คือพอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.5 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 42.5 และเฉยๆ ร้อยละ 10.0

ความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความเหมาะสมของ

ระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไปคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 58.0 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 32.0 การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 51.0 รองลงมาอาจจะแนะนำ ร้อยละ 39.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำกัดตามเพศ

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ในระดับมาก ร้อยละ 37.9 รองลงมา ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.9 และระดับปานกลาง ร้อยละ 26.4

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.5 รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ 30.1 และระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.7

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาทราบวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว และเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้วเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.32) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการ โดยนำระบบบัตรคิวมาใช้อำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.44) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว และเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน และมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.15)

2) ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการในระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 37.9 รองลงมา ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 29.9

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับเฉยๆ ร้อยละ 34.5 รองลงมา ในระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 30.1

ความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคือ ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปีจ้อยมีระดับความพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคือ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.29) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการ โดยประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.18)

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าตนเองมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไปคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 62.1 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 27.6

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าตนเองมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไปคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 54.9 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 35.4

การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 59.8 รองลงมา อาจแนะนำ ร้อยละ 29.9

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ อาจแนะนำ ร้อยละ 46.0 รองลงมา จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 44.2

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้านเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมากที่สุด และในระดับมากที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 29.7 รองลงมา ในระดับน้อย ร้อยละ 27.0 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.3 รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ 27.5 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.0

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมาก ร้อยละ 45.9 รองลงมา ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40.5 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมาก ร้อยละ 37.0 รองลงมา ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.6 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.6

ความรู้ความเข้าใจของเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้าน มีระดับความรู้ความเข้าใจของเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.27) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว ท่านเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร และมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการ โดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) เชื่อว่ารายละเอียด

การให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.54) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คือ มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากได้แก่ ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน และเชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ท่านทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.57) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.39) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม และเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

2) ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 62.2 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 57.5 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 38.8

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 43.2 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 32.4

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 52.2 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 41.3

ความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้านมีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการ โดยประมาณ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.59) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตร

คิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.51) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.50) และระดับความรู้สึกในระดับมาก จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.43) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการ โดยประมาณ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสาร และเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการ โดยประมาณ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.54) และความรู้สึกในระดับมาก ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับ

บริการ โดยประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และจำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสาร และเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือ อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 45.9 รองลงมา เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 40.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 67.5 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 28.8

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 51.4 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 60.9 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 32.6

การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 45.9 รองลงมา อาจแนะนำ ร้อยละ 40.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 51.3 รองลงมา อาจแนะนำ ร้อยละ 45.0

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 56.8 รองลงมา ไม่แน่ใจ ร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 50.0 รองลงมา อาจจะแนะนำ ร้อยละ 43.5

ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความชื่นชอบ/พอใจในระบบบัตรคิวมีแนวโน้มตั้งใจที่จะใช้บริการ

1) ความรู้ความเข้าใจ และแนวโน้มตั้งใจที่จะใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 65.5 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 27.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมาก มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 56.7 รองลงมาอาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 34.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 61.3 รองลงมาอาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 29.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคืออาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 38.5 รองลงมา เป็นต่อไปแน่นอน และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 30.8

2) ความชื่นชอบ/พอใจ และแนวโน้มตั้งใจที่จะใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรู้สึกชื่นชอบ/พอใจมากที่สุด มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรู้สึกชื่นชอบ/พอใจค่อนข้างพอใจ มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 75.3 รองลงมา เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 24.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรู้สึกชื่นชอบ/พอใจ เฉยๆ มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 100.0

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าย่ระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ตามแนวคิดเกี่ยวกับทักษะคิดของ Henry Assael (1995) สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ

องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นองค์ประกอบทางความคิด หรือการรับรู้ (Cognitive Component) เป็นความเชื่อ ความรู้หรือความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งใด เช่น ตราสินค้า ซึ่งความเชื่อในวัตถุเดียวกันอาจจะแตกต่างกันได้ในแต่ละบุคคล จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทยในระดับมาก โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดคือ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ รองลงมาทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาของสมโภช ใจสาร (2551) ที่ศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการ เคทีบี บิลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่าการให้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง โดยผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักว่ามีการให้บริการมากที่สุด คือรถจักรยานยนต์ และระดับความเข้าใจหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบี บิลิสซิ่งของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้ทราบประเด็นได้ว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ทั้งนี้การศึกษาระบบบัตรคิวผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดคือว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ ขณะที่การศึกษาของสมโภช ใจสาร (2551) ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบี บิลิสซิ่งในระดับปานกลาง

2) ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

องค์ประกอบด้านความรู้สึกความชอบ (Affective Component) คือ ความรู้สึกโดยรวมในเรื่องของความชอบและอารมณ์ที่มีต่อวัตถุนั้น ๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทยในระดับมาก โดยมีความรู้สึกใจลำดับแรกได้แก่ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว และความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาของสมโภช ใจสาร (2551) องค์ประกอบทัศนคติด้านความคิดเห็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านบวกต่อทุกปัจจัยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเคทีบี บิลิสซิ่ง โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน จึงทำให้ทราบประเด็นได้ว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้การศึกษาระบบบัตรคิวผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความรู้สึกพอใจในระดับมาก ขณะที่การศึกษาของสมโภช ใจสาร (2551) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

องค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม (Behavior Component) คือ แนวโน้มในการกระทำหรือการแสดงออก ความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ ความรู้สึก (การประเมินค่าตราสินค้า) ความรู้ความเชื่อในตราสินค้า ความโน้มเอียงที่จะเกิดพฤติกรรม (ความตั้งใจซื้อสินค้า) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มพฤติกรรมตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไปแน่นอน โดยจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการจะแนะนำแน่นอน เมื่อเปรียบผลการศึกษาของสมโภช ใจสาร (2551) องค์ประกอบทัศนคติด้านแนวโน้มพบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คาดว่าจะใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง เนื่องจากเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว และส่วนใหญ่ คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทถึง 55,001 บาทขึ้นไป
2. ส่วนใหญ่ใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคารที่ใช้บริการโดยเฉลี่ย มากกว่า 4-6 นาทีขึ้นไป โดยมีเพียง ร้อยละ 20.0 เท่านั้นที่ใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคาร 0-3 นาที

องค์ประกอบด้านความรู้เกี่ยวกับบัตรคิว

1. ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย แต่มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการ

ต่อไปแน่นอน เมื่อพิจารณาความรู้สึกชื่นชอบหรือความพอใจ พบว่าผู้ที่มีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ และพบว่าความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ อาจจะเป็นต่อไป

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการ โดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ และทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิวอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว โดยเฉพาะเพศชาย อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดถึงวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการ โดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ และเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว

ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

1. ด้านความรู้สึกต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 10.0 เท่านั้นที่มีความรู้สึกเฉยๆ ต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

2. ด้านความรู้สึกต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ส่วนใหญ่มีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ โดยเฉพาะเพศชายมีความรู้สึกพอใจมากที่สุดในเรื่องของความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว และความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว และพบว่าอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมีความรู้สึกพอใจมากที่สุดต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

1. ส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป มีเพียงร้อยละ 20 เท่านั้นที่ยังไม่ตัดสินใจ และส่วนใหญ่จะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่ตอบว่ายังไม่แน่ใจว่าจะแนะนำ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารในระดับปานกลางและมากที่สุดมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการต่อไปแน่นอน แต่ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยความตั้งใจคืออาจจะเป็นต่อไป

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรู้สึกชื่นชอบ/ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 75.3 มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ อาจจะเป็นต่อไป มีเพียงร้อยละ 24.7 เท่านั้นที่เป็นต่อไปแน่นอน ส่วนผู้ที่มีรู้สึกชื่นชอบ/พอใจ เฉยๆ ยังไม่ตัดสินใจที่เป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่รู้สึกชื่นชอบและค่อนข้างพอใจ แต่ความตั้งใจจะเป็นลูกค้าต่อไปนั้นคือ อาจจะเป็นต่อไป ดังนั้น ธนาคารผู้ให้บริการควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับลูกค้ามากขึ้น โดยให้ลูกค้าได้เห็นถึงความสำคัญที่ธนาคารได้นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบายให้แก่ลูกค้า ให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของธนาคารว่าถูกต้องและเที่ยงตรงในการให้บริการ

2. จากผลการศึกษาที่พบว่ายังมีกลุ่มลูกค้าที่อาจจะแนะนำให้นักธุรกิจมาใช้บริการ และยังไม่ตัดสินใจที่จะใช้บริการของธนาคารอีกต่อไปนั้น ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารต่อไปนั้นอย่างแน่นอน ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น ทั้งในเรื่องของพนักงานที่ให้บริการที่สอดส่องดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เมื่อลูกค้ามาใช้บริการคอยให้คำแนะนำถึงวิธีการใช้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด หรือคอยช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการมาใช้บริการ

3. สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความตั้งใจที่จะใช้บริการของธนาคารอย่างแน่นอน และจะแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการ ธนาคารควรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงขึ้น โดยมีการสำรวจข้อมูลในการให้บริการซึ่งอาจมีสิ่งสำคัญบางอย่างที่จะต้องติดตามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาจเป็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร หรือการประเมินการให้บริการของพนักงานว่ามีความรวดเร็วในการให้บริการมากน้อยแค่ไหน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และความสม่ำเสมอในการให้บริการอย่างไร และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

4. ธนาคารผู้ให้บริการควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ลูกค้าในการใช้ระบบบัตรคิวให้มากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว และตัวเลขที่แสดงการบริการให้แก่ลูกค้าอย่างชัดเจน โดยมีพนักงานของธนาคารคอยให้คำแนะนำวิธีการกด และรอรับบริการตามระบบบัตรคิว เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

5. ธนาคารควรสร้างความเข้าใจโดยการแสดงรายละเอียดวิธีการใช้บนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนที่ชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจง่าย ควรมีการจัดวางตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิวควรมีความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการรับบริการของลูกค้า ควรมีเลือกเครื่องกดบัตรคิวที่มีการออกแบบที่ดี ตัวอักษรตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิวต้องชัดเจน อ่านง่าย มีเครื่องกดบัตรคิวต้องมีความทันสมัย

6. จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการต้องใส่ใจในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

7. จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว ดังนั้นธนาคารควรแจ้งรายละเอียดต่างไว้บนเครื่องกดบัตรคิวให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน นอกจากนั้นธนาคารควรมีพนักงานแนะนำถึงวิธีการกดบัตรคิวให้แก่ลูกค้า เพราะลูกค้าบางคนอาจจะไม่ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ และอาจคัดเลือกบริการไม่ตรงกับความต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการ

8. ควรมีพนักงานที่มีความใส่ใจต่อลูกค้าไว้ให้บริการ ไม่ควรให้ลูกค้าต้องร้องขอความช่วยเหลือก่อนถึงจะมาให้บริการ