

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำกัด เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 53.50 และเป็นชายร้อยละ 46.50 มีสถานภาพโสดมากที่สุด มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 36.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา ร้อยละ 45.75 เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ร้อยละ 60.25 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เดือนละ 1-2 ครั้ง ในช่วงเวลา 12.01- 13.00 น. โดยบริการที่ใช้บ่อยที่สุด คือ การฝาก-ถอนเงิน

#### ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

##### 1. ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ธนาคารมีบริการที่หลากหลาย ประเภท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

##### 2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

### 3. ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการ มีเพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

### 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

### 5. ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยความสุภาพและมีอริยาวัตรดี สม่ำเสมอของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

### 6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก

### 7. ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกอาคาร เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

## 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด สมรส และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด สมรส และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน-นอกอาคาร เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด สมรส และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

### 3. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง แบบฟอร์มและอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี อายุ ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอก อาคาร เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกกิจการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกจรรยาบรรณ

บริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา  
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

##### 5. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยม  
ศึกษา/อาชีวศึกษา ศักยภาพระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยี  
ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก การศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มี  
ความ พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบ  
ถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการฝาก  
ถอนเงินเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา การ  
ศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง  
แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/  
อาชีวศึกษา การศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้  
ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี  
มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เป็น  
ลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา  
การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง  
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกอาคาร เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

#### 6. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลายหลายประเภท เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท รายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท รายได้ 25,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท รายได้ 25,001-30,000



บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก

ด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท รายได้ 25,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

#### ส่วนที่ 4 ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อมาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

##### (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการฝาก-ถอนเงินกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ระยะเวลาในการรอคิวงาน มีระดับค่าเฉลี่ยของระดับปัญหามากที่สุด รองลงมา ที่จอตลอดไม่สะดวกและไม่เพียงพอ พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ และสถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ ตามลำดับ

### ระดับปัญหาจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้

#### 1. ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นลำดับแรก

#### 2. ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีสถานภาพ โสด มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหากลาง โดยมีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ สมรส มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ต่อระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาต่อสถานที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ และระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นลำดับแรก

#### 3. ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ ค่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี มีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาต่อขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีปัญหาต่อที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีปัญหาต่อการที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก และตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป มีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก

#### 4. ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงาน รัฐบาลกิจ นักรุกกิจ/เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ มีปัญหาต่อที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นลำดับแรก

#### 5. ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้น และ อื่นๆ มีปัญหาต่อที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

## 6. ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 และ รายได้อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท มีปัญหาต่อระยะเวลาในการรอคิวงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีปัญหาต่อที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของเมานาร์ดเชลลีย์ (1975 อ้างในกรรณิการ์ จันทรแก้ว 2538:21) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ของบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล โดยจะเห็นว่าลูกค้าที่ได้รับการบริการตามที่ตนเองคาดหวังไว้ก็จะพอใจ ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจในด้านบริการ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการในการให้บริการ สถานที่ การส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ สามารถวัดได้ตามองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดของบริการ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542:312-314) ประกอบด้วย 7P ดังนี้

**ปัจจัยด้านบริการ** จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่องธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ยศสุพล ศรีจันทร์(2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการ ในปัจจัยย่อยเรื่องการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าให้บริการได้ทันที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ไม่สอดคล้องคล้อยกับชลธิชา ไชยทิพย์(2545) ทำการค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านสถานที่** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เรื่อง มีที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ยศสุพล ศรีจันทร์(2544) ในเรื่องของความเพียงพอของที่จอดรถ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกได้แก่ มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับชลธิชา ไชยทิพย์(2545) ทำการค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในปัจจัยย่อยเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยในลำดับน้อย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก และในปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอภัยที่คิสม้าเสมอ เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของยศสุพล ศรีจันทร์(2544) ได้ทำการค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการ ในปัจจัยย่อยเรื่องคุณภาพของพนักงานและความเพียงพอของพนักงาน ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของยศสุพล ศรีจันทร์(2544) ได้ทำการค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการ ในปัจจัยย่อยเรื่อง ด้านคุณภาพของอาคารสถานที่และอื่นๆ ได้แก่ การบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของสุนทร พรรณดวงเนตร(2540) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ

ให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านระยะเวลารอดคิวจนได้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ โดยสามารถอธิบายจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดได้ดังนี้

#### ปัจจัยด้านบริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบริการ ในเรื่องของการให้บริการ ทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุต่าง ๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วง ต่ำกว่า 10,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

#### ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านราคา ในเรื่องของค่าธรรมเนียมอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ มีความพึงพอใจในด้านราคาอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

#### ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ ในเรื่องของมีที่จอดรถเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการมีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

### ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากร ในเรื่องจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีความพึงพอใจในเรื่องของการกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องของสถานที่จอดรถ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในเรื่องความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ และความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 66 สรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ลำดับ ที่	ปัญหาของลูกค้าที่ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ระยะเวลาในการรอคิวนาน	2.94	ปานกลาง
2	ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	2.87	ปานกลาง
3	พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.68	ปานกลาง
4	สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	2.58	ปานกลาง
5	ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	2.49	น้อย
6	ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.44	น้อย
7	ช่องบริการในการฝาก-ถอน โต้ะบริการ ไม่เพียงพอ	2.41	น้อย
8	ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.40	น้อย
9	การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.38	น้อย
10	พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.29	น้อย
11	พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.25	น้อย
12	เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	2.22	น้อย
13	พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.21	น้อย
14	อุปกรณ์แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.90	น้อย

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมต่อการมาใช้บริการฝาก-ถอนกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาเกี่ยวกับ ระยะเวลาในการรอคิวนานมาเป็นอันดับแรก และมีปัญหาเกี่ยวกับ อุปกรณ์แบบฟอร์มในการให้บริการ ไม่เพียงพอ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

All rights reserved

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการฝาก-ถอนเงิน กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้านดังนี้

### ปัจจัยด้านบริการ

ธนาคารควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการบริการที่ทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และการให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ โดยการพัฒนาบุคลากรที่ให้ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน จัดการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน ส่วนลูกค้ารายใหญ่ที่ธนาคารจะบริการเป็นพิเศษ ควรจะจัดเตรียมห้องเพื่อรองรับลูกค้า จะทำให้ลูกค้ารายย่อยไม่รู้สึกลึกลับถึงความแตกต่างในการให้บริการ ส่วนในเรื่องธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่แล้วนั้น ธนาคารก็ควรจะมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็ว หลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อจะสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

### ปัจจัยด้านราคา

ในปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านบริการ ราคา ความสะดวกในการใช้บริการ ราคาค่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ธนาคารควรพิจารณาในเรื่องค่าธรรมเนียมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เท่าเทียมหรือต่ำกว่าคู่แข่ง และไม่ซ้ำซ้อน

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จะมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ ธนาคารควรมีการปรับปรุงในด้านสถานที่จอดรถให้สะดวกมากกว่านี้ โดยเช่าที่จอดรถในบริเวณใกล้เคียงกับที่ทำการ ส่วนป้ายแสดงประเภทการให้บริการควรชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ธนาคารควรมีการปรับเปลี่ยนไปตามผลิตภัณฑ์ และบริการที่นำเสนอกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าได้รับข่าวสารอย่างถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ตลอด



### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นว่าธนาคารควรเพิ่มการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก ทั้งในเรื่องของราคา ของแถมเพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคาร ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ทางโทรทัศน์ รายการวิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วารสาร ทำแผ่นพับ ป้ายโฆษณาไปกระจายคิดในที่ชุมชนให้มากขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภครู้จักมากขึ้น นอกจากนี้ควรจัดทำกิจกรรมออกเยี่ยมลูกค้า เพื่อสอบถามข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างโอกาสทางการตลาดต่อไป ในด้านความล่าช้าในการแจ้งข้อมูลการขายและข่าวสาร โปรโมชันมากขึ้น ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในสื่อสารข้อมูล เช่น ส่งข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แฟกซ์ (E-Fax) หรืออิเล็กทรอนิกส์ (E-mails) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในกรณีมีโปรโมชันเร่งด่วน หรือเปลี่ยนแปลงโปรโมชันแบบเร่งด่วนให้ทำการ โทรแจ้งลูกค้าให้รับทราบแล้วทำการส่งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรตามไปในภายหลัง

### ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าพนักงานสาขาค่อนข้างมีประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี จะมีปัญหาบ้างในเรื่องของจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับการให้บริการ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาพนักงานในเรื่องของความเร็วของพนักงานให้มากกว่าปัจจุบัน สาขาควรจัดให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของประสบการณ์การทำงานของแต่ละคน เพื่อหาแนวทางในการทำงานให้ไ้รวดเร็วและถูกต้องมากกว่าเดิมที่ปฏิบัติกันอยู่ และเน้นในเรื่องทักษะในการขายบริการกับลูกค้า เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้นกว่าเดิม และมือกรรมการสร้างคุณค่าเพิ่มในการให้บริการของพนักงาน โดยพนักงานควรมีการกล่าวคำสวัสดิ และทักทายลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น สภาพแวดล้อมภายใน-นอกธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จอดรถ ความปลอดภัยของลูกค้ามากขึ้น โดยจะต้องมีจัดยามที่ดูแลที่จอดรถอยู่ตลอดเวลาและมีการเดินตรวจตราตลอดเวลาที่มีลูกค้านำรถเข้ามาจอดครรถในธนาคาร

### ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง จะมีปัญหาบ้างในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวนาน ซึ่งบางช่วงเวลาเป็นช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก แต่พนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการให้บริการ ดังนั้นในช่วงเวลาที่เร่งด่วน ธนาคารควรจัดพนักงานให้เพียงพอเพื่อรองรับบริการลูกค้าให้รวดเร็วกว่าปัจจุบัน เช่น ในช่วงเวลา 12.00-14.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนควรให้พนักงานพักประมาณครึ่งชั่วโมง เพื่อออกมารับลูกค้าที่มีปริมาณมาก เพื่อลดระยะเวลาการรอคิวเพื่อใช้บริการ และควรมีขั้นตอนในการให้บริการที่สั้น ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาในการบริการลูกค้าแต่ละรายให้เรียบร้อยได้ในเวลาอันรวดเร็ว ควรเปิดช่องบริการหน้าเคาเตอร์เพิ่มในช่วงวัน และเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าปกติ ควรพัฒนาระบบงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้หลายประเภทในจุดเดียวกัน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการใช้บริการ